



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA
FACULTAD DE PERIODISMO Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Trabajo de Tesis para aspirar al título de
DOCTOR EN COMUNICACIÓN



Producción y uso de conocimiento en Comunidades Virtuales.

Autora: MAGALLANES UDOVICICH, Mariana Loreta

Directora: Dra. PAPALINI, Vanina Andrea

La Plata, Argentina, 05 de Julio de 2015.

A quienes me dieron alas.
A quienes volaron conmigo.
A quienes volarán.

A mis viejos.

Índice de Contenido

<i>Agradecimientos</i>	10
<i>Introducción</i>	12
El Trabajo Profesional Contemporáneo	17
Nuestra Propuesta de Abordaje.....	19
Recorrido por los Capítulos.....	22
<i>Capítulo 1: Los Estudios de Internet</i>	26
Introducción	27
Internet Studies (Estudios de Internet).....	27
Estudios anglosajones en Comunicación Mediada por Computadora- CMC	28
Los Orígenes Cibernéticos y la Emergencia de los Estudios Sociales de la CMC	29
La Era Pre-Internet. Al rescate de la comunicación cara-a-cara.....	29
La Era de la CMC centrada en Internet.....	30
<i>CMC en Línea. Acerca de la Comunicación Sincrónica y Asincrónica</i>	32
<i>Cibercultura</i>	33
Un metacampo de abordaje.....	34
CMC en la Era del Software Social.....	37
Estudios de Internet en Latinoamérica.....	39
Los Estudios Críticos de la Cibercultura en Latinoamérica.....	42
El Software Social en América Latina y la Institucionalización del campo.....	46
Los Estudios de TIC e Internet en Argentina ¹	48
Estudios Sociales de TIC e Internet en Argentina.....	50
Estudios Comunicacionales de TIC e Internet en Argentina.....	51
<i>Juventud y TIC</i>	52
<i>Políticas Públicas y TIC</i>	52
<i>Educación y TIC</i>	53
<i>Consumo, Industrias Culturales y TIC</i>	53
Tendencias actuales en el campo de la comunicación virtual y digital.....	54
Resumen del Capítulo	55
<i>Capítulo 2: Comunidades Virtuales</i>	57
Introducción.....	58
Comunidades Virtuales, Definición y Controversias.....	59
En busca de una definición de Comunidad Virtual.....	65
Las características de las CoV.....	69
Características sociales y técnicas de las CoV	71
Estructura Socio-Técnica.....	72
Vínculos Socio- Técnicos.....	75
Participación Socio-Técnica.....	81

Tipologías de CoV	86
Resumen del Capítulo.	89
<i>Capítulo 3: Comunidades Virtuales Profesionales</i>	90
Introducción.	91
CoVI-P como Comunidades Virtuales de Práctica (CoP-V)	91
CoVI-P como Comunidades Virtuales de Conocimiento. (CoV-C).	96
Tipologías de CoVI-P.....	100
Las Profesiones Modernas	101
Hacia una definición de profesional.....	103
Acerca del conocimiento profesional como competencia individual.....	105
Las Fuentes del Conocimiento Profesional.....	106
Tipos de Saberes Profesionales: Saber y Saber Hacer	108
Del Conocimiento Reflexivo.....	110
“Soy comunicador”. La comunicación como campo antes que como profesión.	112
Resumen del Capítulo.	115
<i>Capítulo 4: Producción de Conocimiento</i>	117
Introducción.	118
La Perspectiva Económica.	119
Del modelo lineal al círculo virtuoso de la producción del conocimiento.....	119
La dimensión tácita del conocimiento.....	121
Los Estudios sobre Innovaciones.	122
La Gestión del Conocimiento.....	124
El Conocimiento Tácito Intersubjetivo	127
La Perspectiva de Estudios en CTS.....	129
Merton y la sociología de la ciencia. El modelo acumulativo positivista.....	130
El Giro Constructivista.....	131
De Resultados a Procesos: “Abrir la Caja Negra” del Conocimiento Científico.	134
La Escuela de Edimburgo. (PF)	137
La Escuela de Bach. (EPOR)	139
Los Estudios de Laboratorio. La Microsociología del Conocimiento Científico.	140
El Giro Simétrico y la Escuela Francesa (TAR)	144
Resumen del Capítulo	147
<i>Capítulo 5: Producción Colaborativa en Internet</i>	149
Introducción.	150
La producción colaborativa en Internet.....	151
Antecedentes sobre construcción de conocimiento en comunidades virtuales.....	157
Etapa 1: Primeras Aproximaciones de Carácter Cuanti-Cualitativo.....	158

Etapa 2: Investigaciones bajo la Perspectiva Constructivista	162
Etapa 3: El Desarrollo de Nuevas Metodologías: la Etnografía Virtual.	163
Etapa 4: Estudios Multidimensionales, Convergencias Metodológicas.....	165
Resumen del Capítulo	170
<i>Capítulo 6: La Etnografía Virtual</i>	171
Introducción.	172
PARTE 1	174
De la Ciberetnografía a las Etnografías de Internet.	174
Las Tres Olas de Estudios Ciberetnográficos. Un camino de exploraciones.....	175
Primera Ola.	176
Segunda Ola.	177
Tercera Ola.....	183
Con base en la Etnografía Virtual Conectiva.	185
CoVI-P, un campo <i>en construcción</i>	187
El Reconocimiento de las CoV- P como Objeto de Estudio.....	188
Primera Etapa del Trabajo de Investigación. Del Campo como Lugar Virtual.	190
<i>Selección de casos. La plataforma y sus límites.</i>	191
<i>Del lurking en las primeras etapas del trabajo de campo</i>	194
<i>Del campo en sentido restringido</i>	196
PARTE 2	198
Segunda Etapa del Trabajo de Campo: Quiebres y Bisagras Etnográficas.....	198
Primera Bisagra: Ning All-Premium. El Mercado del Software detrás de los SRS.....	199
<i>La Lectura de las Tecnologías.</i>	202
Segunda Bisagra: El Proyecto de la Red	204
<i>La Lectura de las Asociaciones.</i>	206
Tercera Bisagra: Ruptura del Ciclo de Vida de una Comunidad Virtual.....	207
<i>La Lectura de las Negociaciones.</i>	211
Resumen de Capítulo	212
<i>Capítulo 7: Lectura de las Negociaciones</i>	213
Introducción.	214
PARTE 1	216
Del laboratorio al entorno virtual. Aportes de Knorr Cetina al análisis de los foros.....	216
Caso: Comunicación Social Argentina. Grupo de Discusión en LinkedIn.....	218
Foro “En Busca de un Colegio de Comunicadores Sociales”.....	220
Análisis de la Estructura y Dinámica de los Intercambios Virtuales.	222
Progresión del Debate.	223
<i>Las Preguntas</i>	224

<i>Las Controversias</i>	229
<i>Los Hilos Argumentativos</i>	230
<i>Los Recursos Argumentativos</i>	234
PARTE 2	236
Las Fases del Debate. Tópicos y Procesos.	236
Sinergia: Diagnóstico Situacional y la Necesidad de una Colegiatura	238
Investigación: Antecedentes y Regulaciones Legales.....	241
Lineamientos: Definición del Alcance y la Identidad del Colegio Profesional	244
Ejecución: Cartas, Reuniones Presenciales, Grupos Online.	245
<i>Cartas.</i>	246
<i>Reuniones.</i>	246
<i>Entornos de Debate Online</i>	249
La Clausura del Debate	250
Del Debate Virtual al Networking Profesional.	250
Resumen del Capítulo	253
<i>Capítulo 8: Lectura de las Tecnologías</i>	255
Introducción.	256
PARTE 1	259
Los Entramados Socio-Técnicos.	259
Dueños-Plataformas.	262
Entornos Virtuales-Creadores	266
Estrategia Multi-Plataforma.	268
La Gestión de Entornos: Administradores y Community Managers	270
PARTE 2	278
Miembros-Perfiles en SRS	278
Perfiles y Privacidad: Lo Público y Lo Privado en las Publicaciones Online.....	281
Multi-Dispositivos: Conectividad y Portabilidad.....	284
Gestión Móvil de SRS.....	287
<i>Búsqueda y Suscripción. “Te vas metiendo”</i>	287
<i>Monitoreo y Selección- “Voy y vengo, voy viendo”</i>	288
<i>Circular: compartir y comentar. “Se vá pasando”</i>	289
El Saber Tecnológico.	290
Resumen del Capítulo	295
<i>Capítulo 9: Lectura de las Asociaciones</i>	297
Introducción.	298
PARTE 1	301
De las CoV como Ensamblajes Socio-Técnicos.	301

De la Descripción del Ensamblaje Socio-Técnico	302
CórdobaPR como ensamblaje socio-técnico	306
CórdobaPR en Ning	307
CórdobaPR y el Proyecto de La Red.....	310
CórdobaPR y el cambio comercial de Ning.....	310
De Ning al Proyecto de La Red.....	311
Legitimar el Rol Profesional	313
Regular el Mercado Laboral.....	315
Actualizar la Formación	319
PARTE 2	321
Del Proyecto a La Red.	321
Creación del Isologotipo	325
De la Red a la Delegación del Consejo	328
Del Consejo a la Empresa Consultora con fines de Lucro	331
Administradora- Ning	332
Administradora-FanPage.....	333
Coordinadora-Red.....	335
Continuidad de CórdobaPR tras caída del Proyecto	340
Resumen del Capítulo.	341
<i>Conclusiones</i>	342
Acerca de la Lectura de las Negociaciones	346
Acerca de la Lectura de las Tecnologías	350
Acerca de la Lectura de las Asociaciones	354
<i>Bibliografía</i>	359

Agradecimientos

Esta tesis no hubiese sido posible sin la presencia de grandes personas, amigos, colegas, e instituciones que me acompañaron en todos estos años.

En primer lugar, quiero agradecer a Vanina, mi directora de tesis y beca doctoral pero, antes que nada, una amiga, por acompañarme con cariño todos estos años, por compartir conmigo sus consejos, su sabiduría y su hogar.

Al Doctorado en Comunicación de la FPyCS de la UNLP, especialmente, a Emilia y Germán, que facilitaron el cursado y los trámites a la distancia con la mejor de las voluntades. A mis compañeros de Cohorte, que supieron convertir mis viajes a la ciudad de las diagonales en momentos de placer y regocijo. Principalmente, a Cris, Carolina, Andrés, Mariela, Karina, Verónica, Nahuel, Silvana, Florencia, Luis y Federico, por su amistad infinita.

A CONICET, puesto que esta investigación fue realizada en el marco de una beca doctoral que se extendió entre Abril de 2010 y Marzo de 2015, y que permitió dedicarme a tiempo completo a esta actividad. Concretamente, al Centro de Investigaciones y Estudios sobre Cultura y Sociedad –CIECS- que me brindó el lugar de trabajo durante estos cinco años; y a su directora, la Dra. Dora Celton, quien se mantuvo siempre atenta a este proceso. A mis amigos y colegas de este centro, entre ellos, un agradecimiento profundo a Valeria, Vanesa, Gabriela, Alicia, Carina, Agustín, Álvaro, Lorena, Florencia, Alexis, Marcelo, Alejandra, Santiago, Joaquín, Pablo y Sebastián, con quienes viví años inolvidables.

Agradezco de igual modo a la Comisión Europea, quien financió con una Beca Erasmus Mundus ARTESS (Argentina Towards Europe for Social Sciences), una Estancia de 6 meses de Doctorado Sandwich en la Facultad de Economía de la Universidade de Coimbra, y a esta casa de estudios. En especial, al Centro de Estudos Sociais-CES-, por recibirme en dos oportunidades,

y a su Director, el Dr. Boaventura de Sousa Santos, por la predisposición y la charla amena que compartimos en el CES junto al grupo de argentinos. Al Núcleo de Estudios en Economía, Ciencia e Sociedade del CES y, fundamentalmente, a mi Tutor de Beca, el Dr. Tiago Santos Pereira, quien aportó y debatió generosamente para esta tesis, convirtiendo mis estadías en Portugal en gratos recuerdos. Doy mi reconocimiento también al Laboratório em Comunicação Digital –LabCOM- de la Universidade da Beira Interior y al Dr. João Correia, su director, por recibirme amablemente en calidad de investigadora invitada. Y en este marco extranjero, resaltar la presencia de Sole, con quien, en el desafío de la distancia, inicié una gran amistad y sin cuyo sostén no hubiese sido posible.

A los miembros del Programa Transformaciones Socioculturales Contemporáneas que dirige la Dra. Papalini, por el debate y los valiosos comentarios en estos años. Principalmente, a los compañeros de la Línea de TIC y Prácticas Socio-Culturales, que apostaron y confiaron en este proyecto. Allí, especialmente a Agustín, con quien aprendimos a trabajar a la par y sumar fuerzas para abrir nuevos caminos de debate sobre TIC e Internet en la ciudad. Destaco también a los integrantes de la cátedra de Epistemología de las Ciencias Sociales de la Escuela de Ciencias de la Información- y del Programa en Filosofía Social y Teoría de la Sociedad del Centro de Estudios Avanzados, de la UNC, ambos dirigido por el Dr. Raúl Rodríguez, con quienes compartí mi adscripción y mis preguntas por el conocimiento.

A mis compañeros y amigos de la vida que, de algún modo u otro, en algún tiempo u otro, en algún lugar u otro, estuvieron ahí, acompañando ésta y cada una de mis etapas. Especialmente, a Gabi, Ro y Juli, por su gran corazón y su transparencia, por estar siempre. También, a Ferchu, Nati, Agustina, Gladys, Ale, Emi, Igna, Edu, Mato, Guille, Dahy, Franco, Julia, Karim, y a Juca.

Finalmente, quiero brindarle un lugar destacado a mi familia. A mis padres, Raúl y Alicia, por acompañarme y alentarme siempre a enfrentar nuevos desafíos. A mis abuelos, Raúl y Amelia, Ricardo y Nelvi, por su eterna generosidad y su ejemplo de vida. A mis hermanos, Nahuel y Lorena, por su apoyo y complicidad. A mi cuñado Marcos, tíos, primos y sobrinos, por el cariño. Y, sobre todo, a mis ahijados, Lourdes y Gregorio, que me devolvieron la posibilidad de mirar al futuro.

Introducción

El foco de esta investigación está puesto en la construcción intersubjetiva de conocimiento en las prácticas profesionales contemporáneas vinculadas a Internet. Con la emergencia y consolidación de diversas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), se han generado numerosas plataformas y entornos virtuales con utilidad potencial para el intercambio profesional. Nuestro interés recae sobre los procesos de producción, y uso de conocimientos que se llevan a cabo en las interacciones virtuales en dichas plataformas realizadas por las Comunidades Virtuales de profesionales en Argentina, particularmente el caso de los profesionales de la comunicación. En este marco, para esta tesis doctoral partimos de un interrogante amplio: ¿Cómo se produce, circula y se hace uso del conocimiento en las Comunidades Virtuales de Profesionales de la Comunicación en Argentina?

La problemática del conocimiento es, sin lugar a dudas, uno de los ejes principales de debate de nuestro tiempo. Esto se debe a las grandes transformaciones que ha recibido de la mano del desarrollo de las TIC, así como de su revalorización como factor productivo y motor de desarrollo en la economía global. El término *Sociedad del Conocimiento (Knowledge Society) - SC-* (Drucker, 1969)¹, es quizás uno de los que más se ha expandido para hacer referencia a las transformaciones sociales, económicas y culturales provocadas por estos factores en las últimas décadas, que configuraron un entorno diferencial respecto de las sociedades industriales y manufactureras características hasta mediados del Siglo XX.² Su rasgo central es que “el conocimiento se convierte no sólo en instrumento para explicar y comprender la realidad, sino también en motor de desarrollo y en factor dinamizador del cambio social”, lo cual se logra a través de “procesos continuos de generación y uso del conocimiento, organizados de tal forma que puedan contribuir a procesos de aprendizaje social” (Chaparro, 2001). Sin embargo, no refiere a cualquier tipo de saberes como motor del progreso sino a la Ciencia y Tecnología, ahora inextricables en el concepto de Tecnociencia, que se transforman en agentes privilegiados en el cambio y la transformación social (Böhme y Stehr, 1986).

¹ Esta noción fue utilizada por primera vez por Peter Drucker (1969), teórico austríaco de la gestión del conocimiento, para destacar la importancia de generar una teoría que centrara la producción económica en el conocimiento (Crovi, 2004) Sin embargo, no fue hasta la década de los '90 que este concepto se popularizó en el campo académico, adquiriendo posteriormente reconocimiento mundial con la adopción institucional del término por parte de organismos internacionales, como fue el caso de la adaptación al plural en Sociedades del Conocimiento propuesta por la UNESCO durante la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CSMI). (2005) “El concepto se refiere también a las transformaciones en las relaciones sociales, económicas y culturales debidas a las aplicaciones del conocimiento y al impacto de dichas tecnologías. Entre ellas se encuentra un desplazamiento de los conocimientos científico-tecnológicos hacia un lugar central como medios de producción, como insumos en los sistemas de innovación, cuyos resultados consisten en productos, procesos, formas de organización o servicios, que son aplicados para resolver problemas y para obtener beneficios para algún grupo humano. (Cient y Secci, 2006) La popularización del concepto de Sociedad del Conocimiento se dio hacia finales del Siglo XX de la mano del desarrollo de las TIC. Algunos autores sostienen que su generalización se debió a las publicaciones de Mansell, R. y Wehn, U. (1998) y Stehr, N. (1994) (UNESCO, 2005), otros, que fue gracias a los trabajos del japonés Sakaiya Taichi (1995) [1991], quien recuperaba los avances de la informática y las telecomunicaciones para consolidar al conocimiento como un nuevo factor de producción. (Boisier 2001)

² Muchos autores se han referido a esta etapa como Sociedad Post-industrial, pero se han destacado en sus inicios el francés Alain Touraine (*La société post-industrielle*, 1969) y el estadounidense Daniel Bell (*The Coming of Post-Industrial Society*, 1973).

Lo que se concibe bajo esta etiqueta es una visión idealizada de la sociedad, “un modelo de sociedad deseable, ya que contiene las promesas de impulsar, a través del fomento a las producciones de conocimiento, el desarrollo económico, social y cultural de los países”. (Sandoval, 2007). Para Chaparro, hay cuatro procesos fundamentales que caracterizan esta etapa: *la educación* para asegurar el progreso en las sociedades contemporáneas; *la apropiación social* del conocimiento, por parte de individuos, organizaciones, comunidades, e instituciones sociales básicas de la sociedad; el *aprendizaje social*, por medio del cual se crea o fortalece capacidades y habilidades en las personas, comunidades y organizaciones; y, finalmente, el desarrollo de un *pensamiento estratégico y prospectivo* necesario para comprender los cambios que se están produciendo en el entorno y proyectar tendencias que permitan orientar los esfuerzos hacia el cambio social o desarrollo organizacional (2001). La base de este modelo requiere asegurarse nociones como autonomía, pluralidad, integración, solidaridad y participación que, para Sandoval (2007), no podrían alcanzarse sin una serie de factores materiales e intangibles que requiere la sociedad del conocimiento, tales como, la infraestructura tecno-científica de las TIC y, con ello, la aceleración de la circulación de la información a nivel global, la formación de nivel superior y los procesos de innovación.

Definir las transformaciones actuales como *Sociedad/es del Conocimiento* no es un debate cerrado. Numerosas han sido las denominaciones destinadas a dar cuenta de estos cambios, como los conceptos de ‘*Sociedad de Aprendizaje*’ (*Learning Society*) -SA- o “*Sociedad de la información*” (*Information Society*)- SI- o *Economía del conocimiento-* (*Knowledge-based Economy*) -EC³. Aunque algunos autores prefieren sostener que estas nociones remiten a tres fases históricas sucesivas, pero solapadas, comenzando primero por la SI, luego la SA y finalmente la SC (REDMIE, 2009), nosotros consideramos que cada uno de estos conceptos refieren y analizan aspectos diferenciales de las transformaciones culturales contemporáneas, siendo la Sociedad del Conocimiento la más abarcativa de todas ellas. La importancia radical de

3 A diferencia de la SC, la *Economía del Conocimiento* (*Knowledge-based Economy*) -EC- describe una etapa particular del desarrollo del sistema capitalista, basada en el conocimiento, que sucede a una fase de acumulación del capital físico. (UNESCO, 2005). Entre los términos que pretenden contener estos procesos, han emergido nociones como *capitalismo inmaterial*, *weightless economy*, *net-economy*, *nueva economía*, *knowledge-based economy*, entre otros, (Boutang, 2004: 107 en Zanotti, 2013). Como vemos, EC y SC refieren a aspectos diferentes: “(...) Una “economía del conocimiento” no es lo mismo que una “sociedad del conocimiento”. Cada uno de estos términos está relacionado al análisis de ciertas problemáticas particulares concentradas en cada una de las nociones. (...) la primera se refiere exclusivamente a los diversos aspectos e implicaciones económicas involucradas en la producción, distribución y capitalización del conocimiento así como a las formas de producirlos, mientras que la segunda hace referencia, además de estos aspectos señalados, a los contextos de producción de conocimiento y sus diversas implicaciones, políticas, económicas, sociales, éticas, culturales, etcétera” (Sandoval, 2007: 186) Stiglitz nos aclara un poco el panorama económico cuando sostiene que la “Economía del Conocimiento (EC) ha significado un cambio trascendental de dimensiones: el desplazamiento de la producción de bienes a la producción de ideas, lo que supone el tratamiento, no de personal o stocks, sino de información”. (2003, en Finquelievich, 2004), donde la información es incorporada como factor de producción (Boisier, 2001). Esto ha implicado la producción, mercantilización y comercialización de los conocimientos dentro de la economía mundial, por lo que muchas veces se sostiene que esta nueva economía se corresponde con la etapa denominada *capitalismo inmaterial*. Sin embargo, consideramos que la caracterización de Zanotti es más explicativa al realzar diferentes aspectos de esta etapa, cuando la define como *capitalismo informacional, flexible y cognitivo* (2013). Quizás, el término más extendido sea el primero de ello, pues su origen se encuentra en *La era de la Información. La Sociedad Red* de Castells (1999), para referir a una forma de organización social donde la producción capitalista se vincula a un modo de desarrollo informacional. La noción de *Sociedad de la Información* y el desarrollo de TIC, se encuentran en la base de esta postura.

este concepto remite a la transformación del conocimiento en cuanto a su naturaleza y su poder, reposicionándolo como potencia en relación al cambio social.

Quizás, una de las controversias más importantes sea para con la noción de *Sociedad de la Información*, cuyo origen se lo debemos al sociólogo Daniel Bell (1973), quien sostuvo tempranamente que, en las sociedades postindustriales, el conocimiento teórico y la información serían el eje de la nueva economía. Sin embargo, su nacimiento es inseparable del origen y desarrollo de la cibernética y la informática, así como de la proliferación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, particularmente de Internet, a nivel mundial. Manuel Castells es uno de los referentes innegables de esta perspectiva con el aporte de su trilogía “La Era de la Información” con el que se logró mayor clarificación conceptual⁴. De acuerdo a este autor, las TIC han producido gran cantidad de transformaciones en la economía, la sociedad y la cultura, vinculadas a la producción, procesamiento, transmisión y control de la información como fuentes de productividad y poder (1997). Estos cambios se hicieron posibles en virtud de la convergencia de tres procesos históricos relacionados entre sí: la revolución tecnológica organizada en torno a las tecnologías de la información, la economía global que representa la estructuración de todos los procesos económicos en el ámbito planetario y la economía informacional, que permitieron dar forma a una sociedad-red. No obstante, la importancia de las revoluciones tecnológicas no reside en el conocimiento y la información en sí sino en la forma circular de retroalimentación acumulativa de dichos conocimientos e información en nuevos aparatos y procesamientos de información (Castells, 1997: 58).

Como vemos, SI y SC se diferencian ampliamente. Para Yves Courrier, la distinción radica en que “‘sociedad de la información’ pone el énfasis en el contenido del trabajo (el proceso de captar, procesar y comunicar las informaciones necesarias), y ‘sociedad del conocimiento’ en los agentes económicos, que deben poseer cualificaciones superiores para el ejercicio de su trabajo”. (Torres, 2005). Para la UNESCO, la diferencia va mucho más allá, “La noción de sociedad de la información se basa en los progresos tecnológicos. En cambio, el concepto de sociedades del conocimiento comprende dimensiones sociales, éticas y políticas mucho más vastas” (UNESCO, 2005), por lo que las sociedades del conocimiento no se reducen a las sociedades de la información. Sin embargo, SI ha sido el concepto que más trascendencia logró.

En la última década, "sociedad de la información" es sin duda la expresión que se ha consagrado como el término hegemónico, no porque exprese necesariamente una claridad teórica, sino gracias al bautizo que

⁴ La década de los '90 será pues importante en la expansión y popularización de la Sociedad de la Información para referir a las revoluciones tecnológicas de fin de siglo destinadas a la generación, procesamiento y transmisión de la información. Sin embargo, retomando la comparación entre industria e industrial, Castells prefirió utilizar el término “Sociedad Informacional” en vez de Sociedad de la Información, pues "el término informacional indica el atributo de una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico". (Castells 1999: 47).

recibió, en las políticas oficiales de los países más desarrollados y la coronación que significó tener una Cumbre Mundial dedicada en su honor”. (Torres, 2005)

La propia UNESCO (2005) adoptó el término SO en la CMSI⁵, con la intención de enfatizar el aspecto social integral por sobre la dimensión puramente económica, en tanto “Se trata de que la producción y uso del conocimiento contengan una dimensión de transformación social y cultural, así como una perspectiva plural y desarrolladora” (2005). Esta noción era más enriquecedora que los conceptos de tecnología y conexión que se encuentran por detrás de los debates sobre SI. Además, prefirieron el uso del plural de *sociedades* para desmarcarse de la idea de una sociedad mundial uniforme⁶. En la base de esta discusión se encuentra la denuncia al determinismo tecnológico que subyace a la noción de SI, pues se parte de la idea que las revoluciones tecnológicas serán las que determinen el rumbo del desarrollo y el cambio social. Aunque Castells se ha declarado públicamente no determinista, sus trabajos no sostienen con contundencia esta postura por lo que ha recibido críticas sobre diferentes formas de determinismo tecnológico. (Stehr, 2000; Webster, 2005), pese a ello, hay quienes afirman que el mismo Castells adscribió a la noción de SC (Pérez, 2001). No obstante, esta denuncia no debe conducirnos al determinismo social a priori, basado en una racionalidad instrumental como la que UNESCO sostiene: “El nacimiento de una sociedad mundial de la información como consecuencia de la revolución de las nuevas tecnologías no debe hacernos perder de vista que se trata sólo de un instrumento para la realización de auténticas sociedades del conocimiento” (2005).

En nuestro caso, preferimos considerar el entramado que la sociedad del conocimiento tiene con las tecnologías de la información y la comunicación existentes actualmente, por lo que SC y SI se refuerzan mutuamente. Lamentablemente, la reivindicación de la tecno-ciencia se ha producido en desmedro de otros tipos de conocimientos. Sin embargo, el conocimiento profesional no está ajeno a esta coyuntura, puesto que las TIC expanden la circulación de saberes que amenazan el monopolio de saberes profesionales, a la vez que propician la creación de entornos virtuales destinados al encuentro, el debate y el intercambio colectivo, que se tornan en potenciales espacios de construcción intersubjetiva de conocimiento profesional.

Por otro lado, la tecno-ciencia, actual motor de desarrollo social y progreso económico, ha reservado un papel privilegiado a científicos e ingenieros como productores de conocimiento y propiciado su rol de transmisores al resto de la sociedad. Esto ha coadyuvado a extender la

⁵La Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) fue realizada en dos fases. La primera, se realizó en Ginebra del 10 al 12 de diciembre del 2003; la segunda.

⁶Otro intento de superar esta dicotomía es la propuesta de “Sociedad Plural de Conocimientos” propuesta por Sandoval (2007) para aludir a la doble pluralidad tanto a la composición de la sociedad misma como de la multiplicidad de saberes que la constituyen.

separación entre productores y usuarios-consumidores de conocimiento, lo cual ha relegado el uso⁷ a una fase posterior y separada de su producción. Como sostienen Kreimer y Zabala, el uso del conocimiento refiere al “resultado de la incorporación de un determinado saber dentro de las prácticas habituales de un grupo de actores” (Kreimer y Zabala, 2006: 57), lo que implicaría observar las prácticas de cada uno de estos grupos en sus contextos de trabajo, lo que dificulta su abordaje por la diversidad de contextos de aplicación posibles. Debido a la complejidad de esta empresa, la preocupación sobre el uso giró hacia otros dos tópicos: a la utilidad⁸ de estos conocimientos así como a los procesos de transferencia y difusión⁹ de los resultados obtenidos a la sociedad. En nuestro caso, nos focalizamos en los complejos procesos de construcción de conocimiento profesional en entornos virtuales. Allí, producción y uso social de conocimientos se integran, puesto que las informaciones, experiencias y formaciones profesionales previas ingresan en los intercambios virtuales de las comunidades estudiadas, convirtiendo a los entornos virtuales en espacios intersubjetivos de producción pero también de aplicación de conocimientos durante las negociaciones.

El Trabajo Profesional Contemporáneo

Sin lugar a dudas, la aparición de las TIC han transformado las formas de ejercicio laboral. El desarrollo tecnológico será evidente en múltiples facetas, tanto a nivel de software de intercambio como de dispositivos de acceso, que se incrementarán con el cambio de siglo. La Web 2.0 (O’Reilly, 2005) y los Software Social (Farkas, 2007) traerán consigo nuevas experiencias de interacción y comunicación a nivel global, basadas en la participación activa de los usuarios en la producción y diseño de contenidos, de gran potencial para el intercambio social. Así, quien hasta hace pocos años era usuario en Internet, se ha transformado en agente, es decir, en un participante activo de los procesos de construcción social en el ciberespacio. Asimismo, estos avances serán acompañados con el desarrollo de la conectividad móvil y la

7 Para este caso, son relevantes los aportes latinoamericanos en CTS (Vaccarezza y Zabala, 2002, Kreimer et al, 2004; Vessuri, 2011.).

8 A raíz de ello, inicialmente nos propusimos indagar también en la utilidad de los conocimientos producidos en las CoV, pero optamos finalmente por dejar esta temática para futuros trabajos de investigación. En nuestro caso, adscribimos a los aportes nacionales que conciben la utilidad en términos de representación que orienta la práctica de los actores (Zabala 2004; Vaccarezza y Zabala, 2002; Kreimer y Thomas, 2000). En esta dimensión el enfoque privilegia el punto de vista de los actores involucrados sobre los conocimientos científicos y la “capacidad que tienen de convertirse en recurso para otros actores ajenos al campo científico” (Zabala: 2004), lo que ocurre por medio de cadenas de apropiación de conocimientos (Vaccarezza y Zabala, 2002). Zabala reconoce tres niveles de análisis diferentes desde el cuál se ha abordado la cuestión desde las perspectivas sociales y económicas: un nivel macrosocial donde la utilidad es pensada en términos históricos y de orden social; un nivel institucional donde se analiza la forma en que entornos institucionales alientan u obstaculizan la apropiación de dichos conocimientos y, finalmente, un nivel microsociales donde la utilidad es resultado de procesos de apropiación a partir de la interacción entre actores (2004: 151). Será desde la concepción microsociales donde la utilidad se analiza en términos de construcción social y se estudia a partir de las negociaciones entre diferentes actores. La sociología del conocimiento científico y, particularmente, los estudios de Laboratorio de Knorr-Cetina y Latour serán referentes en el tema.

9 Para profundizar en este aspecto, sugerimos ingresar en los estudios sobre difusión y la comunicación pública de la ciencia y de la tecnología, que involucra un vasto campo de abordaje, los cuales no serán de interés en esta investigación. (Neffa y Cortassa, 2012)

telefonía inteligente que transformarán las formas de acceso a la información y comunicación digital (Castells, 2007) y, con ello, modificarán las dinámicas, los tiempos y espacios del ejercicio laboral actual.

Siguiendo a Aguayo, las características que tradicionalmente definían a toda profesión moderna son: a) Las profesiones tratan de operaciones intelectuales asociadas a responsabilidades individuales; b) El material de base es extraído y recreado de las ciencias y del saber teórico; c) Este material conlleva aplicaciones prácticas y útiles; d) Son transmitidas por una enseñanza formalizada (institutos y universidades); e) Las profesiones tienden a su autorregulación en asociaciones; y e) Los miembros tienen una motivación altruista (2007: 94-95). Esta forma de ejercicio profesional se sostenía sobre una relación de poder-conocimiento que, con las condiciones actuales de ejercicio laboral vinculadas al uso de TIC, se está reconfigurando. Los procesos de flexibilización laboral y la desvinculación del ejercicio profesional con puestos de trabajo estables en las organizaciones, la aparición, desarrollo y consolidación del uso de Internet para el trabajo diario y a distancia, la necesidad de mayor y más diversificados procesos de formación, la generación de nuevas profesiones para nuevas actividades, entre otros elementos, van configurando campos profesionales cada vez más complejos que requieren repensar tanto la noción misma de profesional y de profesión como el conocimiento que los define.

En este contexto de transformaciones socioculturales vinculadas a TIC, irrumpirán las Comunidades Virtuales, potenciadas con el uso de entornos colaborativos online y destinadas al intercambio en el ciberespacio. Aunque sus orígenes se remiten al nacimiento de Internet, prontamente se consolidarán como uno de los dos tópicos fundamentales de los estudios sobre ciberculturas de la década de los '90, junto a las identidades online (Silver, 2000), y continuarán atravesando el metacampo de Estudios de Internet en el nuevo siglo. Las listas de distribución y boletines electrónicos que sostenían sus intercambios iniciales serán desplazadas, o a veces potenciadas, con la llegada del software social y los Sitios de Redes Sociales (SRS), tales como Ning, Facebook o LinkedIn. Si bien, inicialmente, los SRS reavivarán las superadas discusiones sobre la naturaleza de los lazos sociales, que distinguieron los primeros estudios entre comunidades y redes sociales, la proliferación de entornos y nuevas herramientas interactivas y colaborativas permitirán crear espacios sociales de intercambio de acuerdo a intereses colectivos que rápidamente serán asumidos por los propios miembros como espacios comunitarios de pertenencia.

En nuestro caso, profundizamos en las Comunidades Virtuales de Profesionales que emergen en sitios de redes sociales. Recuperamos para ello tres casos de estudios: por un lado, las comunidades de CórdobaPR y DIRCOM Social, surgidas inicialmente en la plataforma Ning,

con trayectorias virtuales diferenciadas que las convierten en casos significativos para este estudio. Por el otro, el caso de Comunicación Social Argentina en la plataforma LinkedIn.

Todas estas comunidades tienen origen nacional y un interés particular por la familia profesional de la Comunicación. Optamos por trabajar con estas profesiones debido a su relación directa con las TIC, puesto que pretendemos dar cuenta de prácticas profesionales contemporáneas. Además, esto nos ha permitido integrar los saberes en un concepto mayor, que busca trascender la idea de disciplina tradicionalmente asociada al conocimiento profesional en relación a un campo de ejercicio laboral definido y una carrera de formación determinada.

En general, los estudios sobre conocimiento profesional se basaron en el trabajador como individuo y el desarrollo de sus capacidades individuales, así como en grupos profesionales en contexto de trabajo o asociaciones profesionales como unidades de análisis. El interés de esta tesis está puesto en las comunidades virtuales de comunicadores, donde indagamos sobre los procesos de producción intersubjetiva de conocimiento profesional en Internet. Particularmente, nos propusimos como objetivo general caracterizar los procesos de producción, circulación y uso del conocimiento en las comunidades virtuales de profesionales de la comunicación de DIRCOM Social, CórdobaPR y Comunicación Social Argentina, entre julio de 2008 y diciembre de 2013.

Nuestra Propuesta de Abordaje.

Insertamos este trabajo al interior de los Estudios sobre Internet (Internet Studies), particularmente en los aportes ciberculturales sobre comunidades virtuales y sobre Sitios de Redes Sociales (SRS) que caracterizan los últimos años. Sin embargo, debido a la diversidad de software, artefactos y dispositivos que Internet requiere en la interacción, estos estudios han estado solapados con los estudios sobre TIC, por lo que recuperamos estos aportes para enriquecer el análisis.

Las dos perspectivas que tradicionalmente han abordado la producción y uso de conocimiento y TIC han sido los Estudios Sociales de la Tecnología (SCOT), al interior del campo de Ciencia, Tecnología y Sociedad (CTS), y los estudios en Comunicación Mediada por Computador (CMC), antecedentes de los Estudios de Internet (EI). En una revisión histórica de estudios cruzados, Boczkowski y Lievrouw (2008) sostienen que existieron tres tópicos que estas perspectivas coincidieron en abordar: la causalidad en relación a la tecnología y sociedad; los procesos en el desarrollo tecnológico y las consecuencias sociales del cambio tecnológico.

Respecto al primer punto, mientras los estudios en CMC enfatizaron en el determinismo tecnológico, en los estudios en CTS prevalecieron los factores sociales. Respecto al segundo elemento, mientras la CMC enfatizó la producción dinámica o el consumo, los CTS intentaron abrir la caja negra para analizar la producción. Finalmente, del último punto, mientras la CMC sostuvo el cambio revolucionario propiciado por las TIC, las CTS buscaron observar las continuidades con el pasado, argumentando cambios graduales no revolucionarios. En este marco, Boczkowski y Lievrouw (2008) proponen una perspectiva dialéctica que permita superar las oposiciones binarias que emergen del cruce de perspectivas, es decir, la coproducción sociedad-tecnología; la necesidad de ver producción y consumo como complementarias; y ver la discontinuidad y continuidad como niveles de análisis de los procesos de cambio.

En nuestro caso, atentos a estas consideraciones, optamos por recuperar tres de los aportes en CTS, puesto que esta tradición tiene mayor trayectoria en lo que se refiere a los procesos de producción y uso de conocimiento, tanto de la ciencia, modo de conocimiento con mayor legitimación, como la tecnología. Por un lado, de la mano del giro constructivista de los estudios de laboratorio de Knorr-Cetina, recuperamos los antecedentes de estudios sobre controversias y planteamos para el análisis una *lectura de las negociaciones* de las interacciones virtuales. Aquí el foco está puesto en los procesos de interacción propios del debate online. Por otro lado, asumimos el giro simétrico que busca poner en pie de igualdad a la tecnología y la sociedad. Por ello, recuperamos los aportes sobre entramados socio-técnicos de los Estudios Socio-constructivistas de la Tecnología que sostienen la co-construcción entre elementos técnicos y sociales. En base a ello, elaboramos una *lectura de las tecnologías* en el análisis donde recuperamos los softwares y artefactos involucrados, a la vez que retomamos las conformaciones sociales a través de usos y apropiaciones sociales de los involucrados y grupos relevantes.

Finalmente, asumimos una postura simétrica más radical de la mano de la Teoría del Actor-Red donde los actores sociales y técnicos mantienen una posición ontológica en plano de igualdad, al recuperar en ambos su capacidad de agencia. El foco se desplaza de lo social a las asociaciones, de lo estabilizado a los procesos de ensamblaje socio-técnicos, motivo por el cual el análisis es denominado *lectura de las asociaciones*. Esta perspectiva nos permite desplegar y analizar la serie heterogénea de actores involucrados en los procesos de construcción de lo social, a la vez que evidenciar con ello los procesos de producción y uso de conocimiento profesional involucrado a partir de cada movimiento y desplazamiento de asociaciones.

Principalmente, el trabajo de campo se realizó a través de la Etnografía Virtual (Hine, 2004). Surgida en el marco de los estudios antropológicos, esta práctica de “estudio etnográfico de las interacciones mediadas por ordenador o de las prácticas sociales y culturales asociadas al uso y la producción en Internet” (Estalella y Ardèvol, 2007), rápidamente se popularizó en el metacampo de abordaje, gracias a los aportes de Christine Hine y Miller y Slater en el cambio de siglo. Sus postulados principales se sostienen sobre la disolución de las barreras online y offline, la desterritorialización del campo etnográfico y la revalorización de la observación participante y la interacción. Sin embargo, pese a la extendida difusión de este nombre, etnografía virtual refiere a un conjunto de exploraciones y estrategias de abordajes (Domínguez et al, 2007) más conocidas como Etnografías de Internet¹⁰.

Entre esta diversidad, para esta investigación recuperamos los aportes de la propia Hine (2004) quien, desde el inicio, sostendrá una doble aproximación a Internet: como cultura y artefacto cultural. La autora parte de una noción de campo no anclada al territorio sino a las relaciones, y una modalidad de investigación donde el etnógrafo debe insertarse en este rastreo de conexiones. Sin embargo, será en sus trabajos más recientes donde Hine (2008, 2012) desarrollará con mayor contundencia su metodología etnográfica adquiriendo de manera definitiva su cualidad conectiva. Según ella, se requiere la inmersión del etnógrafo y una fuerte sensibilidad de la incompletitud como del potencial de las conexiones. La vía de conexiones no es una ruta automática, sino que coloca en primer lugar el compromiso y la resolución innovadora del investigador para enfrentar los desafíos del trabajo de campo en Internet (Hine, 2008; Zanotti y Magallanes, 2015). Esta concepción de la tarea etnográfica nos llevará a superar las fronteras entre entornos online y offline, y a reconsiderar las conexiones entre diversas plataformas de intercambio y diferentes espacios comunitarios. Por ello, para este trabajo, disociamos las comunidades virtuales de las plataformas online de intercambio donde emergen, puesto que muchos estudios los asocian y confunden. Los entornos virtuales donde surgieron son considerados en esta investigación como puntos de ingreso al trabajo de campo y soporte de registro de intercambios, pero no serán consideradas fronteras de campo etnográfico puesto que, siguiendo una etnografía conectiva como la que propone Hine (2004, 2008), este trabajo seguirá a los actores sociales y técnicos trascendiendo estas limitaciones previas, buscando dar cuenta de los interrogantes y objetivos que orientan esta investigación. Para ello, se recupera materiales y discursos de diversos métodos y técnicas de recolección de datos. No sólo las observaciones y registros en entornos online y offline serán parte de este trabajo. Se realizan también entrevistas

¹⁰ Nos referimos a ellas como Etnografías de Internet (Ardèvol, Estalella, y Domínguez, 2008) antes que otras múltiples denominaciones que van desde etnografía virtual, ciber-etnografía, etnografía online, y más, (Budka y Kremser, 2004; Robinson y Schulz, 2009), para ser fiel a esta diversidad de estrategias.

a informantes claves, particularmente creadores de plataforma, community managers y miembros activos de los intercambios. Complementariamente, se realizan análisis discursivos y de contenidos de los foros asincrónicos de discusión.

Recorrido por los Capítulos

El trabajo reconoce distintas etapas que hemos plasmado en estos capítulos. En primer lugar, fue necesario recorrer la bibliografía general y específica relativa a los conceptos que atraviesan esta investigación, particularmente las nociones de Internet, Comunidad Virtual, Profesional y Conocimiento, con los cuales delimitamos nuestra perspectiva de abordaje. Tal tarea ha quedado sistematizada en los primeros cinco capítulos.

El Capítulo 1 presenta un recorrido crítico sobre los antecedentes que se encuadran en los Estudios de Internet desde sus orígenes hasta la actualidad. Comenzamos analizando la producción en el marco de la tradición de la Comunicación Mediada por Computador en la era pre-Internet. Posteriormente, profundizamos en los primeros estudios vinculados a la red de redes en relación a los estudios de cibercultura, hasta llegar a los estudios sobre Software Social que han caracterizado la última década de investigaciones sobre interacciones virtuales. En este caso, reservamos un apartado para los estudios latinoamericanos y presentamos un esquema de los aportes nacionales sobre el tema. La reconstrucción permite ubicar las discusiones sobre Comunidades Virtuales al interior de una trayectoria de investigación específica que se inicia en los estudios de Comunicación Mediada por Computador, atraviesa los estudios de Cibercultura con la emergencia de Internet y se encamina a dar forma al metacampo de los Estudios de Internet propios del Siglo XXI, que enfrentará la consolidación del Software Social como los que analizamos aquí.

El capítulo 2 presenta un encuadre conceptual general sobre comunidades virtuales. Se parte de las controversias originales del término, en relación a conceptos tradicionales como comunidad y virtualidad. Posteriormente, se presentan diferentes definiciones, características y referentes más importantes. Finalmente, se describen las tipologías de clasificación de acuerdo a diferentes criterios de selección y se destacan entre ellas a las comunidades virtuales profesionales que conforman nuestro objeto de estudio.

El capítulo 3 recupera las clasificaciones de CoV de profesionales y se las vincula a los estudios sobre comunidades de práctica y comunidades de conocimiento. Luego, se recuperan las nociones de profesión y profesional desde su consolidación en el sistema socio-económico moderno, a partir de las relaciones sostenidas entre conocimiento y poder que les brinda la

posibilidad de monopolizar el ejercicio de la actividad a través de regulaciones de formación e ingreso a la profesión. En este marco, se presentan los aportes de la sociología de las profesiones sobre el conocimiento profesional que lo vinculan con la adquisición de habilidades individuales durante procesos de formación y ejercicio laboral. Se distingue particularmente las diferencias entre saber y saber hacer, tradicionalmente ligado a esta forma de conocimiento. Recuperamos los aportes de Schön sobre las formas de construcción de saberes profesionales de la mano de la reflexión y el intercambio intersubjetivo. Finalmente se problematiza el caso particular de la comunicación, generalmente entendida como campo antes que como profesión, por lo que recuperamos la noción de familia profesional para dar cuenta de la diversidad al interior de este campo.

El capítulo 4 presenta el conjunto de estudios que indagaron sobre producción de conocimiento desde antes de la llegada de Internet. La primera parte recupera los estudios económicos sobre la producción de conocimiento, que enfatizan la dimensión tácica por sus vinculaciones con las capacidades profesionales. Allí, mencionamos los trabajos de estudios sobre innovaciones y gestión del conocimiento, y presentamos los modelos que abordaron el conocimiento tácito subjetivo como intersubjetivo. Posteriormente, recuperamos los aportes sociológicos, en especial los estudios en CTS que retomamos en esta tesis. Entre ellos, enfatizamos particularmente en el giro constructivista, que llevaron al estudio a los procesos de construcción situada de conocimiento, y el giro simétrico, que incorporaron tanto lo social como lo técnico.

El capítulo 5, por su parte, indaga las visiones utópicas sobre la producción colaborativa en Internet y sistematiza los antecedentes que indagaron la problemática estudiada de producción de conocimiento a partir del análisis de interacciones online en foros de discusión.

El capítulo 6 inicia el análisis con la descripción del trabajo de campo etnográfico virtual. Como primer elemento, se realiza un breve recorrido por las Etnografías de Internet donde se organizan las principales propuestas ciberetnográficas disponibles y se las distingue de acuerdo a la construcción de la noción de campo, el trabajo de campo en, de y a través de Internet, así como las potencialidades de combinación con otras herramientas de abordaje del ciberespacio. En este marco, se sostiene la selección de una Etnografía Virtual de tipo Conectiva (Hine, 2004; 2008). Posteriormente, se presenta un relato sobre el proceso de construcción de campo, resaltando la trayectoria realizada y las bisagras presentes en el transcurso de la investigación que dieron por resultado decisiones metodológicas de importancia para esta tesis. Finalmente, se presentan aquí los casos de estudios seleccionados.

El capítulo 7 constituye la primera parte del análisis, que hemos denominado *Lectura de las Negociaciones*. Inspirados en los aportes de Knorr-Cetina (2005), quien se encargó de estudiar la fabricación del conocimiento científico a partir de las controversias surgidas en la actividad y discusión científica, analizamos los procesos de construcción del conocimiento en las discusiones públicas online. En este caso, tomamos como caso de estudio el Grupo de discusión de Comunicación Social Argentina en LinkedIn, e indagamos uno de sus foros más significativo: “En busca de un Colegio de Comunicadores Sociales”. Allí, analizamos particularmente los post publicados por los miembros y sus interacciones en busca de visibilizar las formas en las que emerge, avanza, evoluciona y cierran las discusiones.

Por su parte, el capítulo 8 presenta la lectura de análisis, que hemos denominado *Lectura de las Tecnologías* en clara referencia a los estudios socio-constructivistas de la tecnología que inspiran el abordaje. Con la intención de analizar el conjunto de software y dispositivos presentes en las interacciones virtuales, y buscando evitar caer en el determinismo tecnológico. Recuperamos para ello una concepción simétrica vinculada a la noción de *entramado socio-técnico*, que sostiene que lo social y lo técnico se construyen mutuamente. Como se originan al interior de los estudios de tecnología, los autores socio-constructivistas intentaron mostrar el carácter social de estos elementos. En este caso, retomamos los usos y apropiaciones sociales de las diversas TIC por parte de diversos grupos, donde emergen cuestiones como obsolescencia, portalidad, conectividad, entre otras, que no sólo intervienen en las interacciones sociales sino también permiten delinear cuestiones de desarrollo de nuevas tecnologías. Para el caso, recuperamos la experiencia de la comunidad de Dircom Social y su presencia multi-plataforma y multi-dispositivo en las interacciones virtuales estudiadas.

Finalmente, el capítulo 9 presenta la *Lectura de las Asociaciones*, una tercera vía de análisis que toma como base los trabajos de la TAR (Teoría del Actor-Red) de la mano de autores como Latour, Callon y Law. Allí, recuperamos las nociones principales de esta perspectiva simétrica, tales como actor-red y traducción, y redefinimos las comunidades virtuales acompañando este desplazamiento del estudio de lo social al de las asociaciones. Desplegamos el proceso de construcción de conocimiento a partir de un relato cronológico que da cuenta de los procesos de formación y transformación del ensamblaje socio-técnico correspondiente al caso de estudio de CórdobaPR. En este caso, la noción simétrica está vinculada a la idea de ensamblaje y no de entramado, debido a que resalta el carácter procesual de las asociaciones antes que una visión de lo social como lo hacían los constructivistas. Durante el relato, recurrimos a las cuestiones de interés, así como los desplazamientos y modificaciones en las redes de relaciones establecidas, para desplegar el conjunto de actores humanos y no humanos. De esta manera,

profesionales, instituciones, plataformas, dispositivos y demás elementos de la trama socio-técnica son analizados en este caso de estudio como parte de un ensamblaje en permanente transformación, vinculado a los procesos de producción, circulación y uso de conocimientos en entornos virtuales.

Para cerrar esta tesis, se presenta un apartado de conclusiones donde se busca recuperar el triple análisis realizado para dar respuesta a los interrogantes y objetivos planteados en esta investigación. Para ello, se recuperan los principales aportes de cada lectura de análisis realizada sobre los procesos de producción, circulación y uso de conocimiento en las CoV-P de la comunicación de DIRCOM Social, CórdobaPR y Comunicación Social Argentina entre julio de 2008 y diciembre de 2013.

Capítulo 1: Los Estudios de Internet

Introducción

En este capítulo nos proponemos recuperar los aportes de los Estudios sobre Internet (*Internet Studies*)¹¹ al interior del cual situamos este trabajo, lo que implica reconocerlo como un objeto de estudio legítimo de investigación social. Aunque la historia de estas indagaciones es tan reciente como la emergencia y expansión de esta tecnología¹² y, por ende, no tiene más de 30 años de producciones, el proceso por el cual este objeto de estudio y su forma de abordaje han ganado legitimidad en el ambiente académico ha sido lento, y no ha estado exento de discusiones.¹³

Ante la diversidad de exploraciones que caracterizan este campo de estudios, optamos por recuperar y reconstruir la historia de los Estudios de Internet desde las perspectivas que atraviesan el campo comunicacional, debido al marco institucional de esta investigación en el Doctorado en Comunicación de la UNLP¹⁴. Este recorrido no pretende ser exhaustivo sino una revisión esquemática que permita comprender y mapear el campo de discusiones en el que se insertan los aportes de esta tesis sobre comunidades virtuales.

Enfrentamos varias limitaciones para reconstruir los abordajes realizados en este campo: por un lado, el carácter transdisciplinario y transnacional de los Estudios de Internet; en segundo lugar, la fuerte dispersión y falta de sistematización que presentan los estudios regionales en este campo, muchas veces de tinte ensayístico y no basados en datos empíricos; finalmente, una gran masa de literatura anglosajona que compone la bibliografía específica y consolidada en el campo en materia comunicacional, y que dista mucho de las perspectivas comunicacionales locales.

Por ello, optamos por comenzar reconstruyendo a grandes rasgos los aportes anglosajones extranjeros, para luego contraponerlos a la experiencia de investigación latinoamericana sobre Internet, y finalmente presentar un esquema de los grupos de investigaciones que componen el campo a nivel nacional, tal y como se encuentra organizado institucionalmente en la actualidad.

Internet Studies (Estudios de Internet)

11 Se entiende por *Estudios de Internet* al metacampo de investigación transdisciplinaria que tiene por objeto de estudio los fenómenos vinculados a Internet. Por una definición de los *Internet Studies*, leer: Silver, 2000; Gurak 2004; Scolari, 2008.

12 Para breve revisión sobre la historia de Internet, sugerimos: (Herring, 2004; Rüdiger, 2013)

13 Sobre la pertinencia de conceptos de TIC, NTIC, Internet, New Media, entre otros, leer: (Boczkowski y Lievrouw, 2008; Lievrouw, 2004; Livingstone, 2005; Silver, 2006)

14 Sterne (2006) nos recuerda la importancia de las decisiones de periodización en los Estudios en Internet.

Como afirma Lee, la comunicación en Internet y la CMC¹⁵, se pueden describir con una serie de términos que incluyen la comunicación virtual, la comunicación en línea, la comunicación electrónica, la comunicación cibernética, o incluso la ciberconversación. Sin embargo, todas estas denominaciones se conocen técnicamente como Comunicación Mediada por Computadora (C. K. M. Lee, 2002) y forman parte de los primeros antecedentes de los Estudios de Internet en materia comunicacional.

Estudios anglosajones en Comunicación Mediada por Computadora- CMC

En términos generales, se puede definir la CMC como "la comunicación humana a través del ordenador" (Higgins, 1991). Sin embargo, con la emergencia de Internet en la década de los '90 se elaboraron definiciones más completas, siendo la proporcionada por December (1996) una de las más reconocidas y citadas en el campo. (Bubaš, 2001; Ean, 2011; Ho, 2004; Lee, 2002; Walther, 2011; Peña Acuña y Rubio Vega, 2013). December sostiene: "La comunicación mediada por ordenador basada en Internet implica el intercambio de información que tiene lugar en lo global, colección cooperativa de redes que utilizan la familia de protocolos TCP / IP y el modelo cliente-servidor para la comunicación de datos. Los mensajes pueden someterse a una serie de manipulaciones de tiempo y de distribución, y codificar una variedad de tipos de medios. El contenido resultante de la información intercambiada puede implicar una amplia gama de símbolos que la gente usa para la comunicación" (1996) [traducción propia], donde integra diversos aspectos de la comunicación, no sólo los seres humanos y los medios de interacción sino también los mensajes, canales, formatos y contextos que integran el proceso de CMC centrado en Internet.

Aunque la CMC conforma actualmente un campo de estudios propio, sus orígenes se mantienen vinculados al dominio de los estudios de la comunicación. Siguiendo a Marín recordamos que, a nivel general, la preocupación por el estudio de la comunicación se puso en marcha en tres niveles diferentes: el físico, el semántico¹⁶ y el sociocultural (Marín, 2006:18), siendo este último propio de las ciencias sociales, motivo por el cual centraremos en ellos nuestra atención. Al igual que los estudios de comunicación, se reconoce en el campo que la investigación en CMC se

15 La comunicación mediada por computador (CMC o *Computer-Mediated Communication*) también es referenciada en la bibliografía como Comunicación Mediada por Ordenador (CMO, *Ordenator-Mediated Communication*), por lo que en esta tesis serán utilizados ambos términos como sinónimos.

16 El estudio sobre la CMC también ha sido objeto de estudio desde la lingüística y el análisis de contenido-discursivo, dando lugar la conformación de una línea semiótica-discursiva orientada a estudiar el intercambio de mensajes. Ho, por ejemplo, sostiene que un eje de estudios estuvo focalizado en la participación-no participación en el discurso electrónico, haciendo hincapié en el intercambio de mensajes escritos y el contexto de la interacción. En dichos estudios predominaron la cuantificación estadística de frecuencias de la participación y/o la longitud y el número de turnos, sin tener debidamente en cuenta las complejidades y complejidades asociadas con la dinámica de una forma evolutiva de múltiples partes la comunicación. (Ho, 2004). Por otro lado, también es posible rescatar en este marco los aportes sobre el estudio de la cortesía (*Politeness*) en las interacciones mediadas (Morand y Ocker, 2003)

encuentra en la intersección de varias disciplinas y por lo tanto se caracteriza por ser interdisciplinaria. (Bubaš, 2001; Morand y Ocker, 2003; Pervez, 2013), siendo particularmente influyentes los estudios sociológicos y antropológicos ligados al estudio de Internet.

Los Orígenes Cibernéticos y la Emergencia de los Estudios Sociales de la CMC

Aunque hoy la denominación CMC está asociada al estudio de la comunicación humana en, de y a través de Internet, por lo que se la vincula a los *Estudios de Internet*, se inició mucho antes que Internet existiese, en la década del '60 (Ean, 2011). Su desarrollo inicial estuvo vinculado a la cibernética, restringida para fines militares y académicos (Hiltz y Turoff, 1993), y ligado a una forma descentralizada de comunicación (Weinberger y Mandl, 2003). De esta manera, comenzó siendo un estudio sobre las características de la comunicación humana mediante el uso de una computadora y tuvo influencia de las ciencias de la computación, las ciencias de sistemas, teoría de las organizaciones, y la psicología social. (Morand y Ocker, 2003). Durante esta etapa, nombres como Bush, V.; Engelbart, D; Licklider, J; y Nelson, T. cobraron importancia como padres fundadores de estos estudios (Scolari, 2008).

Sin perder su carácter interdisciplinario, los aportes de las ciencias sociales y humanidades al campo hicieron su aparición unas décadas más tarde, con el interés por la cibercultura y la difusión de las tecnologías de la información y la comunicación. Basados en estudios de referencia, Pervez (2013) sostiene que la literatura sobre CMC en las ciencias sociales muestra tres fases en el desarrollo. Una primera fase, la denominada era Pre-Internet, se remonta a la década de los '80, con aporte como Steinfield (1986); la segunda, toma forma con la difusión de Internet (desde aproximadamente cerca de 1994, hasta la fecha) de la mano de autores como Arenque (2002) y, finalmente, los estudios en CMC se han extendido recientemente y en gran medida gracias a la difusión del Software Social estudiados por Farkas (2007).

La Era Pre-Internet. Al rescate de la comunicación cara-a-cara.

Según Pervez, en la década de 1980 los académicos ofrecieron declaraciones proféticas sobre los cambios que podrían producirse como consecuencia del desarrollo de la tecnología informática y su fusión con las telecomunicaciones, a la vez que las teorías sistémicas estuvieron en la base de los estudios de CMC. Las CMC eran entendidas como sistemas de mensajes/información basadas en ordenador y las redes de comunicación humana tenían así aspectos organizacionales. Durante esta etapa, la literatura se centró en sistemas de mensajería, carga de información, procesos de grupo y toma de decisiones, productividad y sustitución de los medios de comunicación, y estructura organizativa. Según Steinfield (1986), nombres como Hiltz y Turoff

(1978), Martin (1978), y Toffler (1984) se encuentran entre los muchos autores cuyos escritos influyeron en cómo se pensó la CMC de aquella época.

Esta fase se caracterizó por el desarrollo de diversas teorías y modelos de comunicación basados en el análisis de datos de estudios empíricos, e incluso algunos de índole experimental. El enfoque estuvo puesto en las diferencias que la comunicación mediada por computadora tenía en relación a las comunicaciones interpersonales, siendo esta última el marco para evaluar los sistemas CMC. A nivel general, existió una orientación teórica de considerar la comunicación cara a cara (*face-to-face*, FtF) más apropiada que los medios de comunicación electrónicos para la ejecución de tareas de colaboración. Según Kock (2004: 327), dos teorías cobraron fuerza al interior de esta línea: la Teoría de la Presencia Social (*Social Presence Theory*, de Short et al. 1976) y la Riqueza de los Medios (*Media Richness*, propuesto por Daft y Lengel 1986, Daft et al. 1987). Sin embargo, aunque estas teorías fueron las más extendidas, no tardaron en emerger críticas que fomentaron un mayor desarrollo conceptual y de modelos en esta etapa (Walther, 2011)¹⁷. Como consecuencia, hubo un aumento de estudios empíricos sobre CMC que no podían explicarse sobre las bases teóricas de la *Social Presence* y *Media Richness*, dando lugar a una diversidad y polarización de los estudios sobre comportamiento en CMC. Sirva de ejemplo los estudios iniciales de Kiesler para evaluar, de forma experimental, los impactos de la CMC (Kiesler, Siegel, y McGuire, 1984: 1127). Según Kock, “varias nuevas teorías del CMC y modelos surgieron para explicar el uso de medios de comportamiento abordando directamente la evidencia empírica anterior”. (2004: 328) Los trabajos de Kock, (1998, 1999); Lee (1994); Walther (1992), entre otros, pueden insertarse en esta línea. Sin embargo, aunque han tenido éxito para explicar las pruebas que contradecían los dos modelos originales, no abordaron la evidencia que apoya las teorías de presencia social y la riqueza de los medios, por lo que aún estas teorías proporcionan una base para la comprensión de la conducta en los medios de comunicación electrónica. (Kock, 2004: 329)

La Era de la CMC centrada en Internet.

Con el desarrollo y la proliferación de computadoras de bajo costo e Internet para fines sociales y comerciales, el panorama de los estudios en CMC se modificó, iniciando una segunda etapa de

¹⁷ De acuerdo a la forma en que los usuarios responden a los sistemas CMC a diferencia de las comunicaciones cara a cara, Walther (2011) clasifica las principales teorías en: a- aquellas que reducen sistemáticamente las señales no verbales ocultando el desempeño de las funciones sociales de dichas señales (*Cues filtered-out Theories*), tales como los modelos de: *Social Presence Theory*, *Lack of Social Context Clues*, *Media Richness*, *SIDE (Social Identity of Desindividualization Effects)*, *Signaling Theory*; b- aquellas que se preocupan por las características de los comunicadores, la interacción y los factores contextuales (*Experiential and Perceptual Theories of CMC*), por ejemplo, los modelos de *Electronic Proximity Theory*, *Social Influence Theory*, *Channel Expansion Theory*; y, finalmente, c- aquellas que reflejan las formas en que los comunicadores se adaptan o explotan las limitaciones de entradas de los sistemas CMC para alcanzar o superar niveles de afinidad cara a cara (*Theories of Interpersonal Adaptation and Exploitation of Media*), entre las que destaca los siguientes modelos: *Social Information Processing*, *Hyperpersonal CMC*, *Warranting*, *Efficiency Framework*, y *ICT Succession*. Para profundizar en cada una de ellas, ver: Walther (2011)

estudios en CMC centrados en Internet. Siguiendo la distinción de Hine (2004) entre quienes estudian Internet como cultura y quienes lo estudian como artefacto cultural, la primera equiparada al espacio virtual y la segunda al real¹⁸, Gómez y Galindo (2005:39) proponen un mapa de estudios de esta etapa que nos permite presentar los avances de esta época en materia de CMC.

Por un lado, Internet estuvo abordado como artefacto cultural, donde se lo conceptualizó como un nuevo dispositivo en la ecología tecno-cultural de la vida cotidiana, centrando el foco en preguntas sobre el uso que le daban las personas a este tipo de comunicación en diferencia con el cara a cara en diferentes ámbitos (laborales, educativos, personales, etc.). De esta manera, se continuaron las líneas de discusiones de épocas previas sólo que ahora con estas tecnologías insertadas socialmente en entornos cotidianos, como los trabajos de Mantovani (1994), Lea y Spears (1992), Walther (1992, 1996).

En forma paralela, se estudió la dinámica de los sistemas de CMC desde el interior del ciberespacio, fomentando el desarrollo de los estudios de comunicación en línea (*Online Communication*) o comunicación electrónica (*E-communication*), con el que se profundizó en las interacciones virtuales propiamente dichas. Como afirman Gómez y Galindo, estas investigaciones fueron de carácter sociológico, antropológico y de estudios de recepción (2005), y se focalizaron en diversos aspectos de acuerdo a diversas concepciones de la CMC, considerada como cibernsiedad (Jones, 1999), como identidad (Riva y Galimberti, 1998; Turkle, 1995); como comunidad (Rheingold, 1996; Baym, 1997; Markham, 1998) o desde el lenguaje y la lingüística. Según Hine, a diferencia de trabajos anteriores, estos estudios fueron más sistemáticos y se basaron en otras metodologías, como la etnográfica, para establecer las CMO (CMC) como espacios donde se mantienen interacciones relevantes, lo que permite que puedan ser entendidas como constitutivas de una cultura en sí misma, la cibercultura, en la que se pueden estudiar los usos que las personas confieren a la tecnología (2004:19). Este tipo de abordajes incluyó tanto los estudios sociales sobre cibercultura como los de comunicación telemática. Sin embargo, reconocemos que ambos se solapan, pues los estudios sobre ciberculturas abordaron alguna forma específica de comunicación en línea, así como el esclarecimiento de la comunicación sincrónica y asincrónica se dio en diversos entornos que

¹⁸ Coincidimos con Gómez y Galindo que dicha separación teórica no existe y puede tener graves consecuencias a la hora de revisar lo que sucede en la CMC, aunque tiene utilidades prácticas para presentar los avances en CMC de esta época (2005).

permitieron profundizar en cuestiones sociales como los procesos de conformación de identidad o pertenencia a comunidades en el marco de la interacción mediada.

CMC en Línea. Acerca de la Comunicación Sincrónica y Asincrónica

Más allá de los emergentes estudios en cibercultura y el creciente interés por conformar un campo de estudios propio en torno a Internet, existieron una serie de investigaciones que continuaron enmarcándose en la tradicional CMC, ahora desde entornos en línea, sin perder su foco de trabajo: “Actualmente, la CMC es sólo una parte de Internet, y está vinculada a la forma que las personas interactúan entre sí a través de una computadora” (Gómez y Galindo, 2005) Es decir que los estudios de CMC, quizá una de las áreas más conocidas del Internet, mantiene su relación con la forma en que las personas interactúan entre sí mediante una serie de conexiones y protocolos, lo que incluye una diversidad de formas específicas de comunicación que incluyen chats, correo electrónico, grupos de noticias, blogs, entre otros.

En este marco, dos ejes de trabajo caracterizaron las producciones de las CMC durante la década de los '90. Por un lado, la forma que adquirirían las interacciones mediadas en Internet. Se podían discriminar entre comunicaciones sincrónicas, vinculadas al uso simultáneo de tecnologías electrónicas de comunicación mediada (por ejemplo, mensajes instantáneos chat, conferencias por computadora) para facilitar la interacción (Olaniran, 2006:211), y asincrónicas, en tanto referían a una memoria de archivos que podían ser recuperados más tarde (Berry, 2006: 359)¹⁹. Además del aspecto de la temporalidad, los sistemas de CMC también se podían caracterizar en términos de las estructuras de interacción: la interacción uno-a-uno, la interacción uno-a-muchos y muchos-a-muchos, también llamada interacción grupal. (Moran y Hawisher 1998 en Bubaš, 2001). En segundo término, se profundizó en la diversidad de herramientas y tecnologías que daban soporte a interacciones (Herring, 2004)²⁰. Según Gómez y Galindo “los estudios sobre

19 Para Riva y Galimberti, la diferencia es temporal, ya que la CMC sincrónica se produce cuando hay comunicación simultánea entre dos o más usuarios, es decir que están vinculados en tiempo real, mientras que la asincrónica se produce cuando la comunicación no es simultánea. (1998: 17). Coincidentemente, Li et al (2005) sostiene que en los canales sincrónicos la respuesta inmediata es posible, mientras que en los asincrónicos hay un retraso en la retroalimentación. Sobre esta base, Kirk diferencia entre canales directos de comunicación, donde emisores y receptores pueden responder inmediatamente, y canales indirectos. (Kirk, 2013)

20 Según Herring, las investigaciones sobre el diseño y uso de sistemas de CMC centrados en Internet reflejaron durante la década de los '90 dos supuestos básicos: primero, el carácter realmente ‘nuevo’ de las tecnologías de la CMC respecto a tecnologías de tele-presencia anteriores, como el teléfono o el telégrafo; segundo, el determinismo tecnológico por el cual las tecnologías de la CMC dan forma al comportamiento social. Aunque el primero de estos supuestos se mantuvo durante esta etapa, el segundo fue fuertemente criticado en la primera mitad de la década del '90. (Spears y Lea, 1992; Walther, 1996). Hacia finales de esa misma década, la CMC centrada en Internet estaba sobretodo basada en texto. Tecnológicamente hablando, se requería de accesos muy diferentes para cada modo de comunicación: gestor de correo para e-mails, para Internet Relay Chat ser cliente de IRC, para ICQ ser cliente de ICQ, y así sucesivamente. Finalmente, para el momento que escribe la autora, 2004, dos tendencias tecnológicas han afectado Internet: primero, el aumento de ancho de banda (*band-widening*) y, con ello, la capacidad tecnológica para incorporar audio, vídeo y gráficos en 3 en los entornos de comunicación; en segundo lugar, una tendencia cada vez mayor para las diferentes formas de CMC a través de una interfaz de navegador web con acceso a aplicaciones multimedia, lo que proporciona una mayor comunidad y facilidad de acceso a las diferentes opciones de comunicación en línea. El chat sincrónico, foros de discusión asincrónica, y el correo electrónico comenzaron a ser accesibles a través de la web. (Herring, 2004).

CMC se han desarrollado en diversos sistemas; IRC2 ([Bechar, 1995], [Reid, 1991]), MUDs3 ([Bruckman, 1992], [Reid, 1995]), Usenets ([McLaughlin, Osborne y Smith, 1995], [Baym, 1992]), BBSs4 (Gómez, 1999) etc”. (2005). De acuerdo a Pervez, en este marco se destacaron los trabajos sobre “publicaciones electrónicas (Hjerppe, 1986), el trabajo cooperativo mediado por computadora, (Twidale, 1998), las políticas de Internet (Braman, 1995), y el uso de la Internet para acceso a la información (Lynch & Preston, 1990)” (Pervez, 2013) . No obstante, hay quienes sostienen que el único trabajo destacable de la época fue realizado por Arenque, quien llevó a cabo una investigación empírica sobre la forma natural de comunicación en línea en contextos no institucionales y no organizacionales. (Sovinsky, 2009).

Cibercultura.

Por su parte, los estudios de cibercultura no son un bloque monolítico. Silver (2000) ha propuesto una interesante organización en fases o generaciones en la evolución de los estudios sobre la cibercultura que es de gran utilidad para resumir los aportes de la década de los '90, distinguiendo entre ciberculturas populares, académicas, y críticas, respectivamente.

Desde mediados de los '80 hasta inicios de la década siguiente, Silver reconoce una primera fase de trabajos periodísticos de naturaleza descriptiva, sobre todo acerca del funcionamiento de los protocolos de comunicación, cuya visión de Internet estaba ligada a la metáfora de frontera digital. Según este autor, estas lecturas significaron un aporte positivo en términos de divulgación, pues propiciaron la inserción y difusión de un número importante de conceptos asociados a Internet, tales como el ciberespacio o la World Wide Web (WWW), que hasta entonces no había alcanzado carácter masivo. Sin embargo, también denuncia el limitado dualismo en el que se centraron sus debates, ya sea enfatizando las nefastas consecuencias de la digitalización o destacando el carácter transformador de los nuevos relatos digitales, lo que dividió las discusiones y lecturas entre propuestas utópicas y distópicas en relación a esta tecnología.

Silver reconoce la emergencia de los primeros estudios académicos sobre Internet como una segunda fase de los estudios de cibercultura. Aunque dialogaron con los trabajos de la primera etapa y conservaron algunas de sus características por referenciar producciones anteriores, permitieron insertar las discusiones en los campos académicos y delinear ejes de discusión específicos. Así, a mediados de la década de los noventa, emergieron numerosos trabajos, considerados aún hoy pioneros, que no sólo tuvieron una amplia difusión y reconocimiento sino que también fueron configurando líneas de investigación específicas al interior de los estudios universitarios y científicos acerca de Internet. De esta manera, en el análisis de la cibercultura se

consideran claves los trabajos de Rheingold (1996) [1993] y Turkle (1995) que, a pesar de ser ubicados actualmente como propios de un paradigma anterior (Domínguez Figaredo, 2007: 55), han sido claves en aquella época para delimitar ejes de trabajo más generales y, al día de hoy, continúan siendo referenciales. Ambos trabajos son considerados bisagras entre la primera y segunda etapa, así como se constituyen en los dos pilares de los estudios en cibercultura académica. Según Silver, “Como argumenté en otra parte, (Silver 2000), los dos pilares de los estudios en cibercultura son las comunidades virtuales y las identidades online, y mucho de este trabajo es derivado de *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier* (1993) de Howard Rheingold y *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet* (1995) de Sherry Turkle”. (2006: 3) [Traducción propia]. Identidades en línea y comunidades virtuales se consolidaron a partir de entonces en dos de los objetos de estudio que fueron y continúan siendo explorados, explicados y problematizados en los estudios de la cibercultura, dando lugar a una extensa bibliografía específica al interior de cada línea.

En nuestro caso particular, ahondamos con mayor profundidad en los estudios sobre comunidades virtuales por la evidente vinculación temática que guarda con nuestro objeto de estudio, donde podemos destacar los trabajos de Reid (1991), Baym (1998), Markham (1998), entre otros. Sin embargo, las investigaciones sobre comunidades virtuales se caracterizan por una diversidad intrínseca pues mientras algunos sociólogos consideraron a las comunidades virtuales como si fueran redes sociales (Wellman et al, 1996), otros recuperaron la tradición interaccionista (Jones, 1998; Smith y Kollock, 1999).

Finalmente, para Silver, se fue perfilando una tercera generación de estudios bautizada con el nombre de ‘Ciberculturas críticas’, caracterizada por la exploración de interrelaciones e interdependencias entre sí de estas disciplinas y abordajes. “En lugar de acercarse al ciberespacio como si fuera una entidad a describir, los investigadores contemporáneos lo ven como un lugar donde contextualizar y buscar resultados más complejos, más problematizadores” (Silver, 2000 en Scolari, 2008: 136), por lo que los estudios de la época indagaron en las interacciones en línea a partir de la integración de aspectos sociales, culturales, económicos, etc. “Afortunadamente, sin embargo, esta simplificación se corresponde con la riqueza que se encuentra en el campo emergente de bienvenida interdisciplinariedad” (Silver, 2000).[Traducción propia].

Un metacampo de abordaje.

En la primera década del milenio, en la conjunción de ambos abordajes, se delineó el campo de los Estudios de Internet (*Internet Studies*). La emergencia de estos estudios críticos de los medios y contextos ayudó para consolidar una nueva era en los estudios sobre comunicación mediada

por computadora: la emergencia de los Estudios de Internet como un metacampo (Silver 2004) de investigaciones. Esta etapa estará marcada tanto por la interdisciplinariedad, la experimentación para el abordaje de Internet, así como la preocupación por definir las características de los ‘nuevos medios’.

Livingstone (2005) nos cuenta que los Estudios de Internet, como la propia Internet, se movieron más allá de los campos especializados de los estudios de ciencia y tecnología sobre computadoras a diferentes disciplinas de la academia, hasta la recepción más entusiasta por los relativamente nuevos e interdisciplinarios campos de estudios de información, de medios de comunicación, los estudios sociales de ciencia y tecnología, y los estudios culturales. En este sentido, nos comenta que este campo reúne disciplinas académicas que abarcan los sistemas de información, la psicología, la economía, los estudios de medios de comunicación, la sociología, la antropología y los estudios culturales, entre otros. Dicha interdisciplinariedad necesaria para el estudio de Internet será sostenida por números autores desde muy temprano (Silver, 2000; Silver, 2004; Bubaš, 2001; Ess y Sudweeks, 2005; Herring, 2004; Livingstone, 2005; Riva y Galimberti, 1998).

Por otro lado, la experimentación e innovación será una de las características que atravesarán el campo, tanto por las nuevas combinaciones teórico-conceptuales como por la diversidad de propuestas metodológica que emergerán en estos años. En materia metodológica los iniciales estudios cuantitativos de Internet, orientados fundamentalmente a relevar la cantidad de usuarios y de intercambios, así como el aumento progresivo de la inserción de este fenómeno cultural a nivel global, fueron dando paso a estudios cualitativos y de corte etnográfico. (Álvarez Cadavid, 2009: 9). La variedad de metodologías utilizadas se encuadran dentro de lo que se conoce como “Métodos de Investigación basados en Internet” (*Internet Research Methods*)²¹, las cuales incluyen abordajes alternativos como el análisis de esferas web (*Websphere Analysis*); la investigación de redes de hiperenlaces (*Web Hyperlink Research*), el análisis de redes sociales (*Social Network Analysis*), entre un importante abanico de opciones metodológicas que van desde análisis estructurales de la web hasta estudios de etnografía virtual. (Hine, 2005; Scharnhorst et al, 2006). Sin embargo, serán las Etnografías de Internet (*Internet*

21 Según Estalella y Ardèvol, "Existen diferentes conceptos que se han utilizado para referirse a estos métodos: métodos de investigación basados en Internet (*Internet research methods*) (Hewson et al., 2003), investigación online cualitativa (Mann y Steward, 2000), métodos virtuales (Hine, 2005) o métodos digitales (Rogers, 2007). Todos ellos se refieren a métodos y técnicas de investigación basadas en la utilización de las tecnologías de Internet para la producción de material empírico, aunque plantean también notables diferencias en sus aproximaciones"(2010: 5).

Ethnographies)²² (Ardèvol, Estalella, y Domínguez, 2008:10), en toda su variedad, quienes ocuparán un lugar importante en el desarrollo de este metacampo. Para 2006, este joven campo de estudios será aún un campo *en construcción*, viviendo un tiempo abierto a la experimentación (Silver, 2006).

Finalmente, entre las preocupaciones de la época estará definir las características propias de estos nuevos medios (*New Media*). A inicios del milenio, Lievrouw y Livingstone (2002) nos habían presentado los rasgos comunes principales de estos medios que los distinguían de los medios masivos tradicionales: que eran recombinantes, de convergencia y divergencia, en tanto los sistemas de comunicación permitían estar interconectados en redes como producto de la hibridación de tecnologías e innovaciones, dificultando la determinación de qué es lo nuevo en Internet; la metáfora de la red, en tanto conexión múltiples entre nodos, como arquetipo de organización social y técnica contemporánea; la ubicuidad, como extensión global de las TIC en todas las áreas sociales a nivel mundial; y finalmente, la interactividad, por la que los usuarios para interactuar con otros grupos deben mediar con la Internet y otros medios de comunicación. Estas mismas autoras defenderán años más tarde que lo que hace distintiva las tecnologías son estas cuatro configuraciones sociales (*social shaping*) y sus consecuencias sociales, estableciendo el foco del análisis no en los medios sino en los procesos de mediación (2006). Las particularidades de los *New Media* serán desde entonces un tópico de interés particular al interior de los estudios de Internet y de los medios en general (Lievrouw, 2004; Livingstone, 2005; Lievrouw y Livingstone, 2006; Boczkowski y Lievrouw, 2008), abriendo un campo de debate de allí en más con particular interés en la ecología de los medios, la convergencia, la digitalización y sus principales impactos en los trabajos sobre periodismo en la era digital²³.

Tras media década de aportes interdisciplinarios y experimentaciones, diversos autores contribuyeron a sistematizar y analizar los principales aportes de la época, distinguiendo tempranamente entre las diversas fases de Estudios de Internet y buscando dar cuenta del metacampo conformado en materia técnica, teórica y metodológica. Sirvan de ejemplo los trabajos de Ardèvol, 2005; Herring, 2004b; Hine, 2005a; Livingstone, 2005; Silver, 2004, 2006; Sterne, 2006, entre otros. Sin embargo, la emergencia y consolidación de las redes sociales de la

22 Desarrollaremos las denominadas *Etnografías de Internet* (Ardèvol, Estalella, y Domínguez, 2008:10) en el capítulo 6, referido al trabajo de campo etnográfico virtual realizado en esta investigación.

23 Para más información, recomendamos profundizar en los debates particulares sobre Ciberperiodismo (*Cyberjournalism*). “Entre los estudios más destacados sobre convergencia y las múltiples habilidades que las tecnologías digitales plantean como desafíos al periodista, se destacan: Deuze (2004), Boczkowski y Ferris (2005), Klinenberg (2005), Domingo (2006), Huang et al (2006), Erdal (2008), entre otros. Para una revisión más exhaustiva, ver: Domingo et al (2007), Masip et al (2010); Steesen (2010), Siapera y Veglis (2012). En estas revisiones se destacan las observaciones sobre la polisemia conceptual que caracterizan a esta diversidad de estudios.” (Magallanes Udovicich y Ladaga, 2013: 86)

mano del Software Social cambiará radicalmente el panorama expandiendo y complejizando algunas de estas características hasta límites insospechados en esos momentos.

CMC en la Era del Software Social.

Con el desarrollo del Software social comenzará entonces una última fase de la CMC (Pervez, 2013). Por Software Social (*Social Software*) estamos haciendo referencia a “programas de aplicaciones basados en Web que permiten a los usuarios interactuar y compartir datos de tal manera de aprovechar la sabiduría de las multitudes conectadas en redes”. (Farkas, 2007). También son conocidos con el nombre de Softwares de colaboración (Payne y Forum, 2007), pues permiten trabajar en conjunto con diferentes recursos de texto, sonido e imágenes, e interactuar colaborativamente en plataformas digitales.

Este cambio de tipo soporte de software dará lugar a lo que se llamó el paso de la Web 1.0 a la Web 2.0, en términos de O'Reilly en el 2004. La llegada de los Software Social conllevará una revolución paradigmática en la manera de concebir y vivir en la Web, dando lugar a una nueva era de intercambios. “Según O'Reilly, principal promotor de la noción de Web 2.0, los principios constitutivos de ésta son siete: la World Wide Web como plataforma de trabajo, el fortalecimiento de la inteligencia colectiva, la gestión de las bases de datos como competencia básica, el fin del ciclo de las actualizaciones de versiones del software, los modelos de programación ligera junto a la búsqueda de la simplicidad, el software no limitado a un solo dispositivo y las experiencias enriquecedoras de los usuarios”. (Cobo Romaní y Pardo Kuklinski, 2007). En su artículo, “*What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*”, O'Reilly (2005) sistematiza estas características principales explicando que el viejo paradigma de Internet, ligado al emblemático Netscape, donde se ofrecía un paquete de software cerrado con servidor, es reemplazado por una nueva era caracterizada por aplicaciones web con arquitectura de participación donde los usuarios son co-desarrolladores de la plataforma, como el caso emblemático de Google. Sin embargo, este cambio trasciende a las cuestiones informáticas. Como afirmará más tarde, la “Web 2.0 es un conjunto de tendencias económicas, sociales y tecnológicas que forman colectivamente las bases de la nueva generación de Internet- un medio más maduro y distintivo caracterizado por la participación de los usuarios, la apertura y los efectos de red”. (O'Reilly, 2006) [Traducción propia]

Para Poynter, el concepto de 2.0 está ligado a dos elementos: primero, la emergencia, crecimiento y popularidad de los *Social Media*; segundo, el cambio de paradigma de cómo el control es compartido entre usuarios y proveedores. (2010) Lo interesante de este tipo de

software es que permite a usuarios con escasos conocimientos técnicos crear y participar en entornos colaborativos basados en aplicaciones web. En general, lo que el software social permitió fue la emergencia y consolidación de lo que se denomina como *Social Media*. A partir de entonces, el término 2.0 será utilizado por muchos otros campos, como Gobierno 2.0; Política 2.0, Economía 2.0, Research 2.0, entre otros, para enfatizar su vinculación con estos entornos de participación y colaboración. Según Poynter (2010), los *Social Media* son difíciles de definir pero fácilmente de reconocer pues, en términos amplios, involucra un conjunto de tecnologías que permitieron pasar de un modelo de comunicación de uno-a-muchos a un modelo de muchos-a-muchos. Ejemplo de este tipo de entornos son los blogging, micro-blogging, redes sociales, Wikis, entornos para compartir fotos, videos, o música, mundos virtuales, juegos multiusuarios, entre otros. Como vemos, la emergencia del Software Social no establecerá una realidad monolítica en Internet sino que, por el contrario, implicará el desarrollo de numerosos y diversificados entornos de intercambio virtual.

De esta manera, con el avance y expansión de estos entornos colaborativos desarrollados bajo este tipo de software, asistiremos también a la especialización de los Estudios de Internet, al menos entre tres sub-campos de trabajo. Por ello, a los fines de este trabajo, distinguiremos entonces entre tres tipos de Software Social: los estudios sobre Mundos Virtuales (VW- *Virtual Worlds*)²⁴ como, por ejemplo, los estudios sobre *Second Life*; los trabajos sobre Sitios de Redes Sociales (SNS- *Social Networking Sites*) como *Facebook*, *Ning* y *LinkedIn*; y reservaremos el término Medios de Comunicación Social (SM- *Social Media*)²⁵, para investigaciones que profundizan en casos como Wikis, *blogs* y *microbloggings*, como *Twitter*. Como complicación, las diversas categorías utilizadas para definir la diversidad de entornos colaborativos muchas veces se han superpuesto y en otras se han diferenciado, prestando mucha confusión en los primeros años del desarrollo de campo, ya que mientras algunos las utilizan como sinónimos,

²⁴ Serán estudiados como mundos virtuales aquellos ‘lugares de imaginación’ también conocidos como entornos de realidad virtual, caracterizados por cuatro características: a- son lugares que tienen una representación espacial pero que también ofrecen un entorno rico en objetos que los participantes pueden crear e interactuar; b- son multi-usuarios ya que existen como entornos de intercambio social basados en comunicación sincrónica e interacción; c- son persistentes, continúan existiendo y modificándose aun en ausencia de los usuarios por la misma plataforma o por la actividad de otros participantes; d- permiten a los participantes auto-corporizarse usualmente mediante *avatars* - representaciones gráficas o textuales de la personas en los mundos virtuales-. (Boellstorff et al, 2012) En el origen de estos estudios se encuentran las investigaciones de Michael Rosenberg (1992) y Masterton (1994) (Evans, 2010), sin embargo, con el desarrollo de los entornos colaborativos propiciados por el Software Social, emergerán nuevas investigaciones que permitirán superar la predominancia textual de los primeros años incorporando las implicancias gráficas de la Web 2.0. Entre estos entornos se destacarán los estudios sobre *Second Life* y *World of Warcraft*, aunque algunos autores insertan en esta línea trabajos sobre juegos multi-usuarios como *Farmville*.

²⁵ Los *Social Media* son herramientas web donde las relaciones giran en torno de compartir elementos u objetos de relevancia para el individuo (Castañeda y Gutiérrez, 2010), como los Blogs y Wikispaces. Sin embargo, a diferencia de estos autores, nosotros también incluiremos aquí *los LifeStreaming*, pues los entornos de *micro-bloggins* como Twitter serán una nueva variación de los anteriores. Por su parte, los blogs, también conocidos como bitácoras o weblogs, son “páginas Web con historias ordenadas cronológicamente, actualizadas cada poco tiempo” (Ramil Ferreiro 2002 citado por Lledó Silla, 2003), ya sean de carácter personal, temáticas o institucionales²⁵. Por su parte, el microblogging es una nueva variación que emerge con Twitter, tecnología que permite postear micro blogs de hasta 140 caracteres denominados ‘tweets’, lo que ha abierto un campo de estudios propio en los últimos años. Aquí se destacan autores como Hermida, 2010; Larsosa et al, 2012, entre otros. Finalmente, reconocemos los estudios sobre las Wikis que, de acuerdo a Baggetum, son colecciones de páginas web que adoptan la narrativa hipertextual y que pueden ser realizadas por cualquier usuario (2006 en Del Moral Pérez, M.E. y Villalustre Martínez, L, 2008).

otros prefieren diferenciar tales conceptos de acuerdo a características inherentes a cada tipo de plataforma. Así, por ejemplo, mientras Lasorsa et al (2012) sostiene que Twitter es un Sitio de Red Social como Facebook, Castañeda y Gutiérrez (2010) prefieren diferenciarlos, señalando que Twitter es en realidad un tipo de *LifeStreaming*, (Medios de Seguimiento de la Actividad en Red), reservando el nombre de Social Media para los blogs; otros, al contrario, prefieren definir a Twitter como un *micro-blogging* directamente.

Por el interés de esta tesis, especificamos aquí que los Sitios de Redes Sociales serán estudiados como servicios de software social basados en Web organizados al alrededor de personas, no así en intereses como en el caso de las comunidades virtuales. Según Boyd y Ellison, los SRS permiten a los individuos: a. construir perfiles dentro de un sistema delimitado; b. compartir y articular con otros usuarios; y c. explorar conexiones realizadas por otros usuarios dentro del sistema (2007). Sin embargo, como afirman Castañeda et al (2010), las características destacadas anteriormente también son compartidas por la mayoría de los servicios que emergieron con la Web 2.0, por lo que sería más específico definirlos por su objeto de interés ya que, a diferencia de otros softwares sociales, se focalizan particularmente en la relación con sus perfiles. (Castañeda y Gutiérrez, 2010; Castañeda, 2012). Nos parece interesante destacar la extensa bibliografía que se encuentra disponible sobre diversos sitios de redes sociales en general (Boyd and Ellison, 2007; Lampe et al., 2006; Rohn, 2013)²⁶.

Estudios de Internet en Latinoamérica.

Como se evidencia en el apartado anterior, en general, el campo de estudios sobre Comunicación Mediada por Computadora, Cibercultura, y posteriormente los Estudios de Internet, han estado marcados por la presencia e influencia de estudios anglófonos, desarrollados principalmente en Estados Unidos, Canadá y Europa. Uno de los factores vinculados a esto ha sido el desarrollo y control por estos países de las TIC sobre las que se asientan estas formas de intercambio. Otro, el tradicional predominio de la literatura en lengua inglesa en el campo de la comunicación. En este sentido, Gómez y Galindo sostienen una doble marginación cuando se habla de América Latina (2005), no sólo por el hecho de no contar con las herramientas técnicas de punta sino porque los enfoques con los que hemos entendido las tecnologías han sido también importados, de Estados Unidos, Europa o Canadá.

26 A su vez, los estudios de SRS proliferarán alrededor de cada plataforma, destacándose así estudios sobre sobre sitios específicos como Facebook (Piscitelli et al, 2010; Murthy, 2013; Burkell et al, 2014), LinkedIn (Papacharissi, 2010) y NING (Farfán González, 2007; Villas Boas, 2011), entre otras.

Según Gómez (2008), el inicio de estudios sobre CMC en países hispanohablantes²⁷ y lusófonos²⁸ puede ser considerado, siguiendo el criterio de conectividad, entre 1986-1987 cuando países como México, Brasil y Argentina consiguieron el acceso a la era pre-Internet. Sin embargo, no será sino hasta la segunda mitad de los noventa cuando se dará el boom de la WWW y la red de redes tomará la escena, destacándose el uso e interés por sistemas de CMC tales como BBS, canales de IRC, Web chats, mensajería instantánea, entre otros. No obstante, esta incorporación no ha estado exenta de profundas desigualdades sociales en cuestiones de accesibilidad que marcarán profundamente los trabajos en la región.

Los aportes latinoamericanos sobre las tecnologías de información y comunicación, no gozan de tanto reconocimiento. Según Scolari, “Los teóricos latinoamericanos de la comunicación, salvo alguna pionera excepción, llegaron tarde a la función digital” (Scolari, 2008:57). Su primera referencia en el tema la remite a la Revista N° 20 de David y Goliat publicada por CLACSO, con artículos de los principales teóricos de las ciberculturas del momento, que considera pionera en el tema. Sin embargo, podemos reconocer algunos aportes claves en este sentido, ya diez años antes de lo considerado por Scolari. El libro “América Latina en la encrucijada telemática”, escrito por Mattelart y Schmucler a principios de los años '80 (1984) marca el inicio de un interés especial de los comunicadores locales acerca del impacto de las TIC en las dinámicas sociales desde mucho antes de la aparición de Internet.

Aunque la llegada tardía de las TIC a Latinoamérica influyó para retrasar las discusiones regionales en este campo de estudios, dos textos pioneros se destacaron sobre esta tecnología emergente. “Dichos textos, escritos por Raúl Trejo Delarbre (1996) y Alejandro Piscitelli (1995) proponían su visión sobre las posibles transformaciones que Internet detonaría en la sociedad y la cultura. Ambos trabajos presentaban una reflexión con un lente ‘macro’ en la que mezclaban elementos diversos y que intentaban ser, al mismo tiempo, una historia, un análisis y una prospectiva de las posibilidades de Internet”. (Gómez y Lara, 2010). Como años más tarde reconocerá el mismo Delarbre, los trabajos del argentino Piscitelli en aquella época intentaba daba cuenta de la versatilidad de enfoques que resultan pertinentes para estudiar a la Internet (Delarbre, 2004), consiguiendo ser reeditado varias veces.

Sin embargo, los aportes sobre TIC serán realizados desde una lectura latinoamericana pero no necesariamente regionalista, y con énfasis en cuestiones de accesibilidad y equidad de los artefactos culturales. El foco estaba puesto en la distribución, acceso y uso de estos recursos. En

27 En este caso, profundizaremos en los dos principales polos de investigación latinoamericanos: México y Argentina.

28 Aquí referenciamos los trabajos de origen Brasileño dedicados al Estudios de Internet y cibercultura.

este sentido, una de las primeras iniciativas de carácter regional fue el “Concurso de proyectos de investigación sobre impactos sociales de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en América Latina y el Caribe”. Dicho concurso internacional sobre estudios latinoamericanos de Internet fue encabezado por FLACSO- Sede Ecuador- y el Centro de Investigaciones para el Desarrollo en 1999, con un marcado interés por el carácter elitista de la expansión, distribución y el uso de Internet. Con énfasis en el problema de la equidad y la necesidad del cierre de la brecha tecnológica y socioeconómica que afectaba a grupos tradicionalmente excluidos de zonas rurales y urbanas de América Latina y el Caribe, se integraron los esfuerzos locales en una publicación colectiva que verá la luz con *Internet y sociedad en América Latina y el Caribe, investigaciones para sustentar el diálogo* (Bonilla y Cliche, 2001), uno de los primeros libros sobre el tema con perspectiva regional. Nos parece importante aclarar que de los 8 proyectos favorecidos 4 fueron de equipos de investigaciones de nuestro país, encabezados por reconocidos investigadores locales como Susana Finkelievich, Daniel Ligth, Ester Schiavo y Carlos Gregorio (Bonilla,2000), quienes visibilizarán sus producciones con mayor alcance a partir de entonces. Por otro lado, el interés por la problemática de la equidad de este concurso pondrá en evidencia uno de los ejes principales de discusión que atravesarán los estudios sobre Internet a nivel regional, abriendo un campo de debate específico sobre brechas digitales que buscará desde sus inicios profundizar en el impacto social de Internet en la producción, el consumo cultural y material en Latinoamérica.

El marcado carácter ensayístico de los años '90 fue progresivamente dejando lugar a la emergencia y proliferación de estudios empíricos sobre TIC que profundizarán la discusión sobre acceso y uso de tecnologías. Las condiciones regionales de acceso desigual a tecnologías, información y conocimiento, se impondrán rápidamente como tema de debate e investigación a nivel regional. Por un lado, diferentes organismos internacionales realizarán informes destinados a dar cuenta del estado de situación, como el caso de los informes del CEPAL (2003) y la ALADI (2003), por el otro, emergerán trabajos de investigación destinados a profundizar en la brecha digital.

Germinarán en este marco los primeros estudios sobre cibercultura en Latinoamérica, aunque mantendrán desde sus inicios una tendencia a respetar las divisiones disciplinares y el interés por el entendimiento de los fenómenos online a nivel local y nacional. En Argentina, por ejemplo, los trabajos pioneros de Piscitelli (1995, 1998) se fueron complementando con los aportes de Cafassi (1998) sobre privacidad, virtualidad y subjetividad en Internet; Romano (2000), sobre comunidades virtuales como “nuevas masas psicológicas artificiales”; Finkelievich sobre ciberciudades, ciberciudadanías (2000), Schiavo, sobre TIC y redes, entre otros, desde diferentes

ciencias sociales, aunque los estudios en comunicación tuvieron que enfrentar primero la perspectiva latinoamericana de la recepción para dar cuenta de estos fenómenos. En México, otro de los polos con mayor trayectoria, se destacaron tempranamente los trabajos sobre comunidades virtuales de Galindo (2001, 2003), de chat y cibersexo de Gómez Cruz (2002, 2003), así como también los trabajos de comunicación estratégica y cibercultura de Islas y Gutiérrez (2001), todos desde perspectivas comunicacionales. Brasil, por su parte, será uno de los países pioneros en presentar tempranamente una sistematización de las producciones de su país en el conocido Libro Verde (1999) que compila las producciones de más de 150 especialistas en la temática de diversas disciplinas.

Como afirma Delarbre, la variedad de experiencias y ritmos en el desarrollo de la Internet en América Latina ha dificultado la elaboración de estudios panorámicos. (2004). Por ello, será recién a partir de los años 2004-2005 que podremos encontrar las primeras revisiones en los estudios de Internet que analizan los avances a nivel regional en el cual comienzan a delinearse de manera más esquemáticas los aportes comunicacionales y multidisciplinares sobre Internet. (Delarbre, 2004; Galindo y Gómez 2005; Gómez, 2005; Cárdenas y Mora, 2007). Desde el exterior, será destacable el trabajo que realizan desde el Instituto Iberoamericanos en Hamburgo. Para 2005, Gómez y Galindo reconocían ya una creciente aportación en el campo de la CMC basadas en Internet desde estudios de comunicación iberoamericanos²⁹. Por un lado, recuperaban algunos trabajos locales sobre CMC que analizaban conceptos de identidad y comunidad en relación a situaciones particulares de sus países. Por el otro, reconocían los primeros avances institucionales de la región, con la conformación de Centros de Investigación y la creación de revistas científicas vinculadas a la temática de la CMC³⁰. Finalmente, reconocían en el Observatorio para la Cibersociedad (OCS) la consolidación de un espacio de reflexión, documentación y análisis del ciberespacio más importante desde las perspectivas de las ciencias sociales y humanas, que aunque aglutinaba “a una gran cantidad de investigadores e investigadoras de toda Iberoamérica, presenta a los españoles como el grupo de mayor peso”.(Gómez y Galindo, 2005).

Los Estudios Críticos de la Cibercultura en Latinoamérica.

Más allá de estos trabajos pioneros sobre cibercultura e impacto de las TIC en la región, la investigación en comunicación latinoamericana no profundizará hasta hace muy poco en

29 Los autores analizan producciones Iberoamericanas, incluyendo a Brasil, Portugal y España.

30 Cabe destacar los aportes de las Revistas Telos, Razón y Palabra, Diálogos, Redes, entre otros.

Internet como aspecto central en el conjunto de transformaciones socioculturales actuales³¹. Para indagar en los estudios latinoamericanos de Internet desde una perspectiva comunicacional debemos recurrir, como puntapié inicial, a la emergencia de las TIC como un desafío a los estudios de medios con mayor tradición en la región.

Será entrados los 2000 que los estudios de comunicación en América Latina cobrarán un impulso mayor para el abordaje de Internet. Según García Suárez y Alonso Alonso (2006), poco más de una década después de la aparición del medio en América Latina, los estudios sobre Internet comenzaron a diversificarse cuantitativa y cualitativamente, siendo la comunicación y la cultura los ejes conceptuales que se configurarán como relevantes para la reflexión de este fenómeno. A los fines de organizar la bibliografía desarrollada en el campo, preferimos organizar los aportes siguiendo las tres tendencias que García Suárez y Alonso Alonso (2006) reconocen en las producciones locales, entre otras: los enfoques de carácter instrumental, tecnocrático (como los aportes de Islas y Gutiérrez, 2001), los enfoques críticos de orientación marxista (Sabatini, 2004), y los estudios socioculturales, en los que nos detendremos más debido al énfasis que realizan respecto al desarrollo del campo de la comunicación a nivel regional.

“Una mirada mucho más integradora es la de los investigadores que, desde la perspectiva de la Cibercultura, proponen el abordaje de Internet en su carácter de soporte principal en la conformación de una cultura global interconectada. (Galindo, 2003; Pineda, 2003). Esta perspectiva, aunque comparte muchos de los presupuestos de la corriente crítica, se centra más en las consecuencias de la Cibercultura (y dentro de ella, de Internet), para la sociedad y sus actores sociales, sean estos impactos negativos o positivos” (García Suárez y Alonso Alonso, 2006). Los estudios de Internet que se destacarán a nivel regional serán incluidos en los denominados *Estudios Críticos de la Cibercultura* que, desde la perspectiva sociocultural³² de tradición multidisciplinaria de los estudios culturales ingleses y latinoamericanos, analizarán la cibercultura en términos de “mediaciones sociales, económicas y culturales que explican tanto las interacciones de los individuos y grupos con los medios ‘on-line’ como el acceso de los diferentes actores, históricamente situados, a dichas interacciones” (Flores Márquez, 2012:19).

31 Para analizar los orígenes y desarrollo de la formación en comunicación en América latina, la creación de organismos vinculados a la comunicación a nivel regional, y los avances en investigación regional en materia de comunicación, ver: Delarbre, 2004, Pineda, 2006, López García et al 2006, León Duarte, 2012

32 Pese a la tendencia culturalista en la región, algunos trabajos hispanoparlantes mantuvieron una corriente de discusiones que dialogaron con los estudios anglosajones en el marco de la *comunicación mediada por computadora*. Su análisis se enfocó en los procesos de interacción sincrónica y asincrónica así como en la modelización de los procesos de interacción mediada electrónicamente. El chat, los mails, las listas de distribución y demás modalidades de comunicación forman parte del objeto de estudio que autores como Lenguita (1999), profundizan. “Estos estudios se centran en el análisis de Internet no como una red de redes de computadoras, sino como una red de redes humanas mediadas por computadoras, detrás de las cuales existen seres humanos, pero no aislados y solamente conectados a otros mediante las máquinas, sino estructurados en redes de comunicación, integrantes de diversos agrupamientos humanos con sus propias identidades” (Lara, 2003 en García Suárez y Alonso Alonso, 2006). El Modelo Comunicativo de Internet (también llamado de Telaraña), propuesto por Raymond Colle, es ubicado en esta línea por autores como García Suárez y Alonso Alonso, (2006). La propuesta intenta modelizar la comunicación digital desde sus aspectos reticulares de interacción centrandose en el sujeto la naturaleza constructiva propia del cibernauta, por lo que Colle desecha la noción de receptor tradicional en su modelo.

De esta manera, al interior del estudio de los medios, se alinearán con la tradición de estudios de recepción latinoamericanos que, hasta ese entonces, estarán consolidados principalmente en torno a un medio —la televisión— y a un concepto clave —la audiencia—(2012:19).³³

Livingston (2004) explicó que los nuevos medios desafiaron a los investigadores de audiencias sobre qué hacer, si ignorar los cambios provocados por la convergencia y la interactividad o replantear sus abordajes. Según esta autora, se optó por recuperar los avances generados en décadas de investigación para comprender la reconfiguración del panorama comunicativo a partir de las audiencias y sus prácticas. En esta línea, consideramos pertinente mencionar los aportes de autores que tradicionalmente se han destacado en los estudios latinoamericanos de recepción y que incursionaron en el estudio de la cibercultura, donde la recepción y el consumo adquirieron un poder explicativo importante para repensar el proceso de comunicación con Internet, como los casos emblemáticos de Jesús Martín-Barbero (2002b) y Guillermo Orozco (2011). Sin embargo, las discusiones no han sido menores pues, mientras los estudios de Internet han tomado distancia frente al concepto de audiencia y se enfatizan las características interactivas, hipertextuales y reticulares de la red, desde los estudios de audiencias se tiende a menospreciar la actividad creativa que se produce en las lógicas de la comunicación digital (Flores Márquez, 2012:20). A pesar de ello, como afirman Lim y Golan, la herencia de los estudios de medios aún puede observarse en algunas investigaciones que conservan las preguntas por los efectos de los medios en las audiencias, aun cuando se trate de medios diferentes (2011).

En estos estudios, al buscar darle la palabra a las audiencias y utilizar excesivamente las mediaciones como modelo aplicativo, no se propició la creatividad metodológica y, en consecuencia, se estimuló poco el avance teórico y empírico durante las últimas décadas en América Latina. (Cogo, 2014) En materia metodológica, aunque en América Latina las estrategias privilegiadas han sido las relacionadas con las metodologías cuantitativas en detrimento de las no cuantitativas (Pineda, 2006), los estudios de recepción trabajaron desde la perspectiva etnográfica inscribiéndose especialmente en el ámbito micro de la investigación

33 Los Estudios Culturales latinoamericanos son una vertiente de los Estudios de Recepción en América Latina caracterizados por dos posicionamientos o modos de abordaje: (1) las investigaciones que intentan estudiar la recepción a partir de los procesos socioculturales y comunicacionales en los que no están necesariamente implicados los medios de comunicación y (2) las investigaciones que se centran en el análisis de la recepción de los medios de comunicación, en las prácticas de recepción mediática. (Cogo, 2014). Es ya reconocido en el campo el lugar que ocupan los estudios latinoamericanos cuyo eje de trabajo, la comunicación y cultura, ha sido revolucionario en materia comunicacional. Con base en la sociología de la cultura y los estudios culturales de la escuela de Birmingham, desde los años '80 han teorizado y dado cuenta de las transformaciones en las dimensiones sociales, políticas, económicas y culturales que los fenómenos massmediáticos han producido a nivel regional. Pese a la dispersión que los caracteriza, este enfoque puede ser reconocido por: la contextualización de la recepción en una historia cultural; el rescate de los actores sociales en el proceso de producción e intercambio de sentidos; el interés por las mediaciones y la perspectiva sociocultural (Alonso Alonso, 2010: 5–6). En los '90 la investigación empírica creció, destacándose a nivel regional los trabajos de Jesús Martín Barbero sobre mediaciones culturales sustentado en dos desplazamientos claves, de los medios a las mediaciones y de la comunicación a la cultura, (Alonso Alonso, 2010: 6); la teoría socio-cultural del consumo de Néstor García Canclini y el enfoque integral de la audiencia de Guillermo Orozco sostenido en la idea de mediaciones múltiples, entre ellas condicionamientos situacionales, culturales, estructurales, racionales y emotivos., entre otros (Tovar, 2006: 4–5), siendo reconocidos entre los estudios de recepción por sus esfuerzos de abordaje multi-disciplinario (Orozco Gómez, 2003). Para una revisión histórica en nuestro país, leer: Emanuelli, 1999; Saintout y Ferrante, 2006.

cuantitativa en comunicación (Cogo, 2014), tendencia que se mantendrá en los estudios sobre TIC. Sin embargo, algunos de los autores que en esos tiempos realizaron propuestas y exploraciones teórico-metodológicas para el estudio de la cibercultura podemos mencionar a Fuentes Navarro (2000), Sunkel (2006) y el mismo Martín-Barbero (2002a), quienes ayudaron a cimentar algunos desplazamientos, como el paso de la Recepción a la Apropiación y de la Mediación Tecnológica instrumental³⁴ a la Tecnicidad como dimensión estructural. (Alonso Alonso, 2010: 11-12).

Al interior de esta línea sobre apropiaciones se destacaron un grupo de estudios académicos específicos que aportaban desde una variedad de enfoques provenientes de diversas disciplinas, o utilizando sus categorías de análisis, tales como la Economía Política Crítica, los Estudios Culturales, el Pensamiento Complejo, la Psicología, la Antropología, la Sociología, la Telemática y otras, (Alonso, 2004). Los debates develarán un profundo interés por las apropiaciones de TIC, y particularmente de Internet³⁵ así como en las transformaciones socioculturales acaecidas con las TIC en Latinoamérica, lo que fue estableciendo líneas de trabajos específicas: apropiaciones políticas de Internet, ciberciudadanía y ciberciudades; apropiaciones juveniles³⁶ y mediaciones tecnológicas de las pantallas digitales en la vida de los jóvenes; visibilización de grupos minoritarios en un entorno multicultural digital; consumo cultural en América Latina vinculado al uso de Internet; brechas digitales, debido a que el abordaje teórico metodológico de los usos socioculturales de Internet no puede realizarse al margen de las lógicas tecno-económicas y sociales que condicionan la apropiación de dicha tecnología (García Suárez y Alonso Alonso, 2006), entre otros. Algunos autores, continúan trabajando en las líneas ciberculturales iniciales profundizando en los usos y apropiaciones locales desde diferentes aspectos, géneros, etnias, edades. (Covi Druetta, 2013)³⁷.

Como podemos observar, la expansión de los estudios comunicacionales latinoamericanos de la cibercultura coincidieron temporalmente con la madurez y consolidación de Internet como meta-campo a nivel mundial (Silver, 2000, 2004, 2006). Pese a su tardía llegada, los estudios comunicacionales latinoamericanos tenían en común con los anglosajones dos elementos de importancia, por un lado, la concepción de Internet- y de los medios- como un objeto de abordaje multidisciplinario (Brea, 2005; Scolari, 2008; León Duarte y Abril Valdez, 2013); por el otro, la

34 La mediatización tecnológica de la cultura atravesó la discusión en comunicación y cultura desde antes que ocurriera la llegada de Internet. (De Moraes, 2007; Stevenson, 1998 Gómez Vargas, 2009.: 16-17).

35 Fuertemente asentados en el método de la Teoría Fundada (Alonso Alonso, 2010: 12), los estudios de los medios recuperaron los trabajos sobre la apropiación de las tecnologías de la comunicación y sus significados mediados, de Silverstone y Hirsch, así como los estudios sobre medios y modernidad de Morley. “La apropiación de Internet es un fenómeno extremadamente complejo pues, en tanto Tecnología de la Comunicación, integra una doble articulación en la economía y en la cultura y un doble status como objeto y como medio” (Silverstone, Hirsch y Morley, 1996 en Alonso Alonso, 2010:14). Siguiendo a Bonilla, uno de los temas fundamentales en esta línea es la apropiación conflictiva de Internet por parte de culturas locales (2000: 12).

36 Para investigar sobre estudios juveniles ciberculturales en América Latina, ver: Henríquez Coronel, 2013.

37 Sobre estas líneas de trabajo presentaremos los aportes nacionales sobre cibercultura.

necesidad de experimentación en las formas de abordaje de este tipo de objetos de estudios. Debido a ambos elementos, los estudios ciberculturales críticos latinoamericanos no tardaron en insertarse en las discusiones de avanzada con facilidad, aunque comenzarán intercambiando con los autores ibéricos de manera inicial por cuestiones inicialmente idiomáticas y regionales.

El Software Social en América Latina y la Institucionalización del campo.

Con la llegada de las Web 2.0, las redes sociales no tardaron en aparecer y difundirse en Latinoamérica, impactando de lleno en los estudios específicos sobre Internet. Desde la aparición de Friendster en 2002 estas plataformas de comunicación, que no requieren conocimientos especializados para operarlas y apropiarlas individual o colectivamente, tuvieron una aceptación y crecimiento exponencial a nivel mundial pero sobretodo en el territorio latinoamericano. A la creciente oferta con Facebook (2004), YouTube (2005), Orkut (2004), Twitter (2006) o Google+ (2011), entre otras, se sumó la alta penetración en todos los países latinoamericanos de algunas de estas redes, destacándose inicialmente el consumo de Facebook en Argentina y México, y hasta su reciente desaparición, Orkut en Brasil. En un informe elaborado para BBVA OpenMind, Castells nos cuenta que, “En noviembre de 2007 las redes sociales superaron por primera vez al correo electrónico en horas de uso. En julio de 2009 ya tenían mayor número de usuarios que el correo electrónico. En septiembre de 2010 se alcanzaron los 1.000 millones de usuarios, la mitad de ellos en Facebook. En 2013 son casi el doble, sobre todo debido a su uso cada vez más extendido en China, India y América Latina”.(Castells, 2014)

La complejidad creciente que los procesos de convergencia y digitalización así como las Web 2.0 y las redes sociales imprimieron a los Estudios de Internet, y su crecimiento en la región latinoamericana, generó y genera desafíos crecientes que abre innumerables posibilidades de exploración e innovación en la investigación en comunicación. Como afirma Moragas “Finalmente deberá abrirse una nueva ruta para observar todo aquello que sucede ahora mismo (2010- 2020) con la nueva generación de investigadores sobre las nuevas formas de comunicación y de expresión cultural en la era global, con la irrupción de internet³⁸ (Moragas, 2011). Las propuestas de abordaje se han vuelto cada vez más integradoras en los últimos años, asumiendo nuevos riesgos en la búsqueda de una mayor complejidad en los elementos de análisis del fenómeno de Internet. Sin embargo, la madurez del campo de Estudios en Internet no parece haber traído, según Gómez y Lara, como consecuencia directa, un avance en bloque y un intercambio más fructífero: entre aproximaciones, entre disciplinas y entre países (y ya no se diga entre lenguas), pues la mayoría de los estudios aún permanecen atomizados y con cierta

38 Para una revisión de los estudios en comunicación más recientes en relación a esto, ver: (Marqués de Melo, 2007; Flores Márquez, 2012)

independencia de aquellos elaborados en distintas latitudes con escaso diálogo entre ellas. (Gómez y Lara, 2010).

En este marco, los aportes latinoamericanos siguen creciendo de manera paralela a los estudios de internet anglófonos. Sin embargo, creemos que un punto importante ha sido la integración de los estudios latinoamericanos al ámbito Iberoamericano, entrando en diálogo tanto con las producciones lusófonas provenientes de Brasil y Portugal, así como con los trabajos españoles, principal polo de producción en lengua hispana en materia de Internet. Para ello, la institucionalización de las producciones con la emergencia de grupos de investigación dedicados al campo de Internet y comunicación digital ha permitido grandes avances en esta línea.

Por su parte, la primera década del milenio fue un período fructífero en la península Ibérica para la emergencia y consolidación de grupos de trabajo vinculados al estudio de la cibercultura, enmarcados en diversas instituciones educativas de nivel superior. En Portugal, se destaca el LabCOM en la Universidade da Beira Interior (Portugal) que realiza un estudio de la cibercultura desde la perspectiva crítica. Sin embargo no podemos dejar de mencionar las producciones del Observatorio de Sociedade de Informação e de Conhecimento de Lisboa (Portugal) que junto al UMIC se interesa por indicadores, programas y políticas de TIC para la sociedad del conocimiento. En España, por su parte, los grupos de investigación de MediaLab en Madrid, IN3 en la UOC e CMC InCOM en la UAB, en Barcelona; así como los estudios de Vigo, Zaragoza y de Santiago de Compostela, muchos de ellos integrados en el Real Code, un proyecto con financiamiento de la Unión Europea para mapear desde una perspectiva comunicacional la realidad sociocultural contemporánea vinculada a TIC.

Por otra parte, en nuestro continente reconocemos numerosos avances de importancia en la última década. En Brasil, por ejemplo, destacamos la creación en 2006 de la Associação Brasileira de Pesquisadores em Cibercultura (ABCiber) como un hito importante. Allí se han visibilizado los trabajos de numerosos autores, entre ellos, Amaral y Portela (2010), André Lemos (2003), Francisco Rüdiger (2008). Desde México, a los renombrados Galindo (2010), Gómez (2008, 2010) e Islas y Ricaurte (2013), se le suman, entre otros, los trabajos de investigación en cibercultur@ del equipo LabCOMplex (México), integrado por el argentino Jorge González, Amozurrutia y Maass (2007), dando cuenta de un trabajo avanzado sobre este campo de estudio con una propuesta que busca integrar las culturas de la información, del conocimiento y de la comunicación para de abordaje de la cibercultura desde la perspectiva constructivista y compleja de los fenómenos contemporáneos. En México también se ha destacado el grupo de investigación GI-CoTEC (Grupo de Investigación en Comunicación y Tecnología) de la Universidad Autónoma de México. En el marco de discusiones

latinoamericanos, y particularmente con el aporte de ALAIC, numerosos nombres de otros países se han insertado en las discusiones locales, como Ana Laura Rivoir desde Uruguay, Rocío Rueda y Carlos Arcila Calderón, en Colombia, entre otros.

Asimismo, más allá de las propuestas nacionales, existen también organismos regionales creados para analizar cuestiones relacionadas con las TIC en Iberoamérica. Sirvan como ejemplo, el Observatorio de la Ciencia, la Tecnología y la Sociedad y el IBERTIC (Instituto Iberoamericano de TIC y Educación), de la OEI; así como iniciativas interinstitucionales transnacionales entre universidades como la RED ICOD (Red Iberoamericana de Comunicación Digital), en la cual participan la Universidad Nacional de Rosario y de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral. En Instituciones de mayor trayectoria comunicacional en la región también se han evidenciado incorporaciones temáticas de debates transversales sobre TIC, como lo evidencia la creación del Grupo de Interés “Comunicación Digital, Redes y Procesos” en el congreso ALAIC, desde 2012.

Los Estudios de TIC e Internet en Argentina³⁹:

Al igual que en el resto de Latinoamérica, los trabajos argentinos sobre Internet demoraron en aparecer a nivel mundial, en este caso, debido a las condiciones político-económicas que caracterizaron la ciencia y técnica locales. Durante los '90 e inicios de los años 2000, período que tuvo relación directa a la emergencia y consolidación de Internet, las producciones en ciencia y técnica locales estuvieron muy limitadas. Sin embargo, los trabajos pioneros de Piscitelli (1995), mantuvieron al país en las discusiones regionales desde muy temprano.

Los principales trabajos de científicos argentinos en relación a TIC se realizaron y publicaron en centros de investigaciones del exterior, en el marco de los procesos de fugas de cerebros que caracterizaron la época y que les permitieron a los autores consolidarse a nivel mundial entrados los 2000. Entre los principales investigadores podemos mencionar a: desde México, Rosalía

39 La reconstrucción no pretende ser exhaustiva. Por la vinculación temática con nuestra tesis, seleccionamos los debates realizados en el marco de las ciencias sociales y la comunicación, excluyendo los aportes desde la filosofía, las humanidades digitales o la computación. Finalmente, en esta sistematización reconocemos el centralismo que impera en la producción científica local donde Buenos Aires aún se sitúa como el principal polo de producción y difusión de conocimiento en nuestro país. Sin embargo, realizamos un esfuerzo por reconocer e integrar en la descripción las producciones que emergen desde el interior de Argentina sobre comunicación digital y TIC, sin pretender que esta enumeración sea acabada. Asimismo, priorizamos las producciones grupales a los trabajos individuales, en el marco de instituciones de nivel superior y centros de investigación nacionales, salvo destacados investigadores de trayectoria en el campo.

Igualmente, creemos pertinente destacar entre los estudios locales sobre TIC otros trabajos, como los debates filosóficos, donde se destacan: de la UBA los trabajos de Piscitelli sobre Internet (1998; 2002; 2010), y los de Cristian Ferrer sobre filosofía de la técnica (2012); así como los trabajos de reflexión filosófica del grupo de Javier Blanco en FAMA-UNC, entre otros. En el caso de los estudios antropológicos, debemos reconocer el temprano interés que ha prestado la disciplina a los estudios de Internet y la cibercultura, evidenciado en el Primer Congreso de Antropología y Arqueología organizado por el Equipo de Noticias de Antropología (Argentina) sobre Tecnologías e Internet, cuyas ponencias se encuentran compiladas en “Antropología del Ciberespacio” de Cucurella (1999). Más recientemente, reconocemos los esfuerzos realizados por los grupos de Antropocaos de la UBA sobre redes sociales y el Círculo de Estudio sobre Antropología Digital de la UNSAM, sobre procesos de digitalización, usos y apropiaciones de las tecnologías digitales. En esta última unidad académica, también debemos destacar los esfuerzos de conformación de la Asociación Argentina de Humanidades Digitales, creada en 2013 en la UNSAM, así como la organización de las I Jornadas Nacionales de Humanidades Digitales. Culturas, Tecnologías, Saberes a realizarse en noviembre de este mismo año.

Winocur (2009), quien profundizó en los estudios antropológicos de las apropiaciones de TIC, y Jorge González, sobre cartografías culturales y posteriormente ingresando en la cibercultura (2007); desde Brasil, Paula Sibilia quien se hizo un lugar en las discusiones a partir del análisis de la persona, el cuerpo y los procesos biográficos en el marco de las TIC (2008); desde Canadá, Ricardo Gómez (2000); y desde EEUU, Pablo Boczkowski (2010), quien aportó con sus producciones a los estudios sobre Ciberperiodismo. También desde España se destacaron las producciones socio-semióticas sobre interacciones digitales de Carlos Scolari, quien logró en los últimos tiempos publicar libros de referencia como *Hacer Click* (2004) e *Hipermediaciones* (2008), los trabajos sobre videojuegos y luego sobre relaciones afectivas en Red de Diego Levis (2007), de Pardo Kuklinski, con Cobo, sobre web 2.0 (2007), y los imaginarios tecnológicos del cordobés Daniel Cabrera (2006), entre otros. La mayoría de estos autores comenzaron sus trabajos en el exterior en el marco de sus maestrías y doctorados y paulatinamente se fueron consolidando como referentes en diversas temáticas en vinculación a TIC e Internet, alcanzando gran reconocimiento a nivel mundial. Algunos de ellos, han retornado al país en los últimos años a continuar sus producciones a nivel local. Otros mantienen su residencia en el exterior pero fomentan vínculos interinstitucionales desde dichas universidades extranjeras.

Con el nuevo milenio, las políticas vinculadas a la producción científica en el país cambiaron. El incremento de financiamientos estatales destinado a instituciones de ciencia y técnica, Universidades y Unidades Ejecutoras de Conicet, así como subsidios para becarios e investigadores en Ciencias Sociales y Humanas, permitieron la emergencia y proliferación de estudios y grupos de investigación social sobre TIC en Argentina que diversificaron las producciones locales. Actualmente, las TIC reservan un lugar privilegiado como tema prioritario en los estudios e investigaciones nacional. Con el incentivo de CONICET y diversas instituciones educativas de nivel superior, se han desarrollado y expandido numerosos grupos de investigación en la temática desde diversas perspectivas, tanto sociales, económicas, filosóficas, comunicacionales, antropológicas, etc. Sin embargo, al contrario de lo que suceden en el resto del mundo, los aportes locales aún mantienen una división disciplinaria, situación que brinda un lugar privilegiado a los estudios comunicacionales en el campo de discusión nacional gracias a su tradición transdisciplinar e innovadora. Por su parte, los estudios de comunicación en Argentina, en consonancia con lo que sucede en el resto de Latinoamérica, mantienen una fuerte presencia de perspectivas ciberculturales críticas, aunque también deja lugar a las producciones de estudios sobre economía y política de los medios, en el marco de la convergencia y la digitalización.

Estudios Sociales de TIC e Internet en Argentina.

En nuestro país, desde las ciencias sociales en general se conformaron grupos de trabajos específicos para el estudio de los intercambios mediados por TIC, destacándose los aportes de la sociología y los estudios sociales de la tecnología. Grandes temas han sido abordados desde estas perspectivas, algunos más próximos a la consideración de las TIC como cultura, tales como la sociabilidad en Internet, la ciberciudadanía, o el ciberactivismo; otros, desde su abordaje en tanto artefacto cultural donde se han profundizado en cuestiones de acceso e inclusión social.

Dentro del primer grupo, destacamos los trabajos del *Programa de Investigaciones sobre Sociedad de la Información* dirigido por la Dra. Finkelievich y codirigido por Dra. Silvia Lagos Martínez en el Instituto Gino Germani (UBA), uno de los más antiguos del país. Su interés ha estado vinculado al impacto de las TIC en las sociedades actuales, sobretodo en temas relacionados a ciberactivismo, ciudadanías digitales, apropiaciones para la acción colectiva, los movimientos sociales en Internet, políticas públicas y educación para la inclusión social en el marco de la sociedad de la información y el conocimiento. Su producción colectiva es de lo más variada, incluyendo debates, publicaciones locales y libros colectivos, tales como, *¡Ciudadanos, a la red! Los vínculos sociales en el ciberespacio* (Finkelievich, 2000), uno de los primeros del país, y más recientemente; *Internet y lucha política: los movimientos sociales en la red* (Lago Martínez, Marotias et al, 2006); *Ciberespacio y resistencias: Exploraciones en la cultura digital* (Lago Martínez, 2011), entre otros. Actualmente están trabajando en el estudio de política y creatividad social para profundizar en acciones políticas en vinculación a prácticas culturales de lenguaje audiovisual y digitalización en Internet (UBACyT 2011-2014). Igualmente, además de este equipo de trabajo, la UBA cuenta con docentes de reconocimiento y prestigio internacional vinculados al estudio de Internet, como los trabajos de Beatriz Busaniche sobre *copyright*, patentes, derecho a la intimidad y acceso al conocimiento, de Diego Levis sobre TIC y educación, así como los del propio Piscitelli (2010), entre otros destacados.

Podemos mencionar también los trabajos realizados por *el Equipo de Estudios sobre Tecnología, Capitalismo y Sociedad* (e-TCS) desde la Universidad Nacional de Quilmes, que se encuentran bajo la Coordinación del Dr. Mariano Zukerfeld (UNQ- Conicet). Sus producciones giran en torno a la producción, distribución y consumo de conocimiento en las sociedades capitalistas informacionales actuales, en relación a las tecnologías y producciones digitales. Cuestiones vinculadas al trabajo, la producción en ciencia y técnica, propiedades intelectuales, industria del

software, entre otros, son abordados desde este espacio. (Zuckerfeld, 2013a, 2013b)⁴⁰. Desde esta misma casa de estudios, rescatamos los trabajos de Schiavo Esther, sobre los estudios en TIC y laboratorios ciudadanos en redes al interior del campo en CTS (2013), así como los de Vercelli (2009) sobre bienes comunes, TIC, propiedad intelectual y dinámicas de acumulación, quien trabaja en el Área de Estudios Sociales de la Tecnología y la innovación que coordina el Dr. Hernán Thomas.

Por otro lado, se fue conformando una línea de trabajo sobre apropiaciones de TIC relacionado al estudio de brechas digitales y la inclusión digital de sectores populares. En relación a ello, se ha relacionado este tipo de estudio a las políticas públicas locales en relación a las TIC, y particularmente, a la elaboración y puesta en marcha del Programa Conectar Igualdad. En este sentido, se destacan las investigaciones del grupo *TICs de la Vida Cotidiana. Estudios Sociales de las Tecnologías Digitales* bajo la dirección del Dr. Sebastián Benitez Larghi (UNLP-CONICET) quien, junto a investigadores como Magdalena Lemus, Nicolás Welschinger, entre otros, encaran proyectos sobre apropiación de TIC por jóvenes de clases medias y populares desde el Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales de doble dependencia, UNLP-CONICET. Entre sus trabajos más destacados se encuentran las discusiones sobre el Programa Conectar Igualdad en Argentina, entre otros. (Benítez Larghi, 2009; Aguerre et al, 2014). En esta línea también podemos sumar los trabajos sobre gobernanza digital y políticas públicas de TIC que Aguerre y Calamari realizan desde la UdeSA.

Estudios Comunicacionales de TIC e Internet en Argentina.

Por su parte, los estudios ciberculturales locales en el campo comunicacional se alinearon a los estudios de recepción y audiencia. La mayoría, entraron en las discusiones de usos, consumos y las particulares apropiaciones de TIC por parte de diversos grupos en el país. En términos generales, este grupo de abordajes comparte una perspectiva donde la tecnología es analizada bajo una concepción de artefacto cultural⁴¹ y las metodologías de abordaje utilizadas son cualitativas tradicionales, explorando muchas de las veces con la ayuda de la perspectiva

40 En relación a los intereses sobre la producción de conocimiento vinculado a TIC desde las ciencias sociales, y particularmente con intereses en la industria del software, rescatamos los trabajos del Grupo de Estudios en Innovación de Córdoba que coordina Jorge Motta en la Facultad de Economía de la UNC. Sin embargo, sus perspectivas de análisis están vinculados a indagar procesos económicos y sociales de innovación tecnológicos que distan mucho de nuestro enfoque. En este caso trabajan el sector de software y servicios informáticos como una de sus líneas de investigación. Continuando con esta lógica, también nos distanciamos de aquellos equipos de investigación que trabajan desde la innovación y el desarrollo tecnológicos como el caso de los grupos de la UNQ.

41 De acuerdo a la clasificación de Hine entre quienes estudian Internet y las TIC como cultura o artefacto cultural (Hine, 2000).

etnográfica. En este marco, reconocemos tres tendencias imperantes durante la última década: En primer lugar, un interés creciente desde los estudios en juventud para analizar las apropiaciones juveniles de estos medios. Aquí se destacan trabajos sobre ciber, ciberjuegos, y datos proporcionados por diversos observatorios de medios y juventudes. En segundo lugar, una preocupación por las condiciones de accesibilidad local y políticas públicas vinculadas a las apropiaciones de TIC. En tercer lugar, se ha trabajado mucho sobre TIC en entornos educativos formales, plataformas e intercambios virtuales en la educación a distancia.

Juventud y TIC.

Como mencionamos, desde los estudios sobre medios y jóvenes también se incorporaron entre sus investigaciones la vinculación con los usos y apropiaciones de TIC. La producción estuvo vinculada al consumo de diversas tecnologías y, particularmente, a las prácticas de los juegos en red. Se destacan los trabajos colectivos de tres observatorios de medios y juventudes del país. En primer lugar, reconocemos los trabajos del *Observatorio de Usos de Medios Interactivos (OUMI)*, bajo la Coordinación de la Dra. Roxana Cabello, en el Instituto del Desarrollo Humano de la Universidad Nacional General Sarmiento. Su producción más destacada está vinculada al uso de TIC y otros medios de comunicación masivos en el marco de jóvenes y en relación a prácticas lúdicas, educativas, así como a la digitalización desde elementos más generales de penetración de tecnologías y condiciones de uso en el país (2011, 2013). En segundo lugar, reconocemos los trabajos emanados del *Observatorio de Jóvenes, Comunicación y Medios* bajo la dirección de la Dra. Florencia Saintout (UNLP), en la Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la UNLP que está asociado al *Observatorio de Jóvenes, Medios y TIC* coordinado por la Mgter Cristina Petit y Ana Cilimbini en la Facultad de Psicología de la UNC desde 2009. Entre sus producciones se destacan libros colectivos que difunden estudios sobre las apropiaciones y socializaciones juveniles de TIC y de la adolescencia como generación tecno-cultural (Petit 2006, 2009). Debido a la vinculación entre jóvenes y tecnología, la mayoría de las producciones de esta línea no han sido difundidas como Estudios de Internet, o ciberculturales, sino que son publicados y difundidos en el marco de los Estudios sobre Juventud en Argentina, gracias a la red interinstitucional RENIJA de mayor trayectoria en el país.

Políticas Públicas y TIC.

Desde la comunicación, podemos destacar los trabajos del *Grupo sobre Internet, Tecnología y Cultura* de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la UNPSJB. El grupo está dirigido por Luis Sandoval, quien investiga sobre tecnologías digitales, cultura y política, y cuya

tesis de maestría sobre los usos políticos de las TIC en la Argentina reciente (2013), y co-digirido por Marta Bianchi, quien investiga sobre comunidades virtuales en nuestro país, ambos doctorandos de la UNLP. La producción colectiva de este grupo, centrado en los usos y las apropiaciones de medios de comunicación digitales en diferentes facetas de la vida social contemporánea, ha sido plasmado en *Habitar la Red* (2014). Sus intereses sobre la vinculación entre tecnología, consumo y política también se ven reflejados en proyectos de investigación colectivos. (PI-SCyT N° 828 /2010-2012).

Educación y TIC.

Finalmente, son relevantes a nivel local los estudios sobre usos y apropiaciones de TIC en ámbitos educativos. El creciente interés por las tecnologías educativas y la proliferación de cursos de formación a distancia soportados en entornos virtuales de aprendizaje ha dado lugar a equipos de trabajo interesados en abordar los intercambios virtuales allí producidos. Desde la perspectiva comunicacional, en esta línea se enmarcan los trabajos del Equipo de Investigación en *Apropiación Mediática* en la ECI, UNC, bajo la dirección de la Dra. Susana Morales y la Lic. María Inés Loyola. Las producciones también hacen foco en los usos y apropiaciones de TIC por parte de jóvenes esta vez en ámbitos educativos formales. En la UNC también debemos destacar los trabajos del equipo de investigación en nuevas tecnologías en relación a aspectos educativos, como los trabajos de Elizabeth Vidal y Ximena Triquell. A nivel nacional, también es posible reconocer los trabajos de la Dra. Gabriela Bergomás sobre educación a distancia en la UNER, quien además coordinó las evaluaciones del programa Conectar Igualdad para esta región del país; y los comunicadores del grupo Gestión del Conocimiento y Educación a Distancia (GCyEaD) de la UNPA sobre educación a distancia. Sin embargo, la mayoría de las producciones sobre esta temática se realizan desde una perspectiva educativa, profundizando en las interacciones entre entornos virtuales de aprendizaje, por lo que se han inserto en los debates educativos en congresos e intercambios propiciados por RUEDA (Red Universitaria de Educación a Distancia de Argentina) que funciona desde 1990 en nuestro país.

Consumo, Industrias Culturales y TIC

Además de estas perspectivas socioculturales que profundizan en apropiaciones, las discusiones sobre TIC también se han dado en el marco de otra tradición fuertemente asentada en el país por los aportes de la Economía y Política de los medios. La convergencia tecnológica y los procesos de digitalización de gran impacto en la oferta mediática local, motivaron un desplazamiento en

los intereses de los investigadores para incorporar entre sus objetos de estudio problemáticas vinculadas a acceso y consumo de Internet. En este marco, se problematizan conceptos como justicia digital, ciudadanía digital y cultura digital en el marco de una diversidad de industrias culturales producidas, ofrecidas y consumidas en el ámbito de una ecología de medios digitales. Otro tópico en el que se profundizó fueron los procesos de control, regulación y consumo de medios de comunicación, procesos de convergencia y concentración tecnológica, procesos de digitalización de redacciones⁴² y políticas públicas sobre tecnologías digitales, entre otros, que permitieron abrir la exploración y análisis del mundo digital en Argentina. En esta línea de trabajo se destacan las producciones de Guillermo Mastrini et al (2012), Martín Becerra (2014), Roberto Igarza (2011), Damián Loreti, Mariana Baranchuk, Karina Luchetti, entre otros. También han tenido reciente visibilización por las discusiones sobre la Ley de Comunicación Audiovisual Nacional, así como los aportes de muchos de estos investigadores al análisis del Sistema Nacional de Consumos Culturales, entre los que se destacan *'En la ruta digital. Cultura, convergencia y acceso'* (2012) de la Secretaría de Cultura de la Nación.

Tendencias actuales en el campo de la comunicación virtual y digital.

Cabe destacar que, durante los dos últimos años, hemos asistido a un reciente interés por la organización de eventos destinados al intercambio y el debate entre estos grupos así como el inicio de contactos interinstitucionales para la producción conjunta, particularmente en los estudios sobre apropiaciones, usos y consumos de TIC. Sirvan de ejemplo el *Primer Encuentro Nacional de Equipos de Investigación sobre apropiación tecno-mediática*, organizada en 2013 en la UNC, y que aglutinó a la mayoría de los grupos mencionados en esta línea. Asimismo, ese mismo año en la UNSAM se gestionó el *Primer Encuentro de Observatorios de Tecnologías Interactivas* donde se propició el intercambio de diferentes equipos de investigación sobre consumo de medios en Argentina y la región latinoamericana.

Por nuestra parte, iniciamos un nuevo grupo de investigación en la localidad de Córdoba destinado a analizar los fenómenos vinculados a las TIC en el contexto actual desde una perspectiva cruzada entre los estudios en comunicación y los estudios sociales de la tecnología, ambos asentados en tradiciones transdisciplinarias. Dentro de esta línea de debates, conformamos el equipo de investigación sobre *Prácticas Socioculturales y TIC* que coordinamos con el Dr. Agustín Zanotti (Cs Sociales) como línea de trabajo al interior del Programa

⁴² En el marco de la digitalización, también se inició la discusión sobre las transformaciones de los medios tradicionales. Con ello, desde la perspectiva comunicacional, creció el interés por analizar la emergencia del ciberperiodismo en el país. Destacamos los trabajos de Hamada (2012), Retegui (2012), Magallanes Udovicich y Ladaga (2013) Magallanes Udovicich(2014)

Transformaciones Culturales Contemporáneas que dirige la Dra. Papalini en el CIECS (UNC-CONICET). El equipo toma forma en torno a las discusiones socio-técnicas vinculadas a TIC y tiene un particular interés en las metodologías de abordaje de lo virtual, así como los debates sobre capitalismo informacional, trabajos colaborativos, redes sociales, entre otros.

Nuestra investigación, se asienta igualmente en este cruce, por lo que las perspectivas locales sobre comunicación se alejan de nuestra concepción de Internet como campo socio-técnico. En nuestro trabajo de comunidades virtuales de profesionales, trabajamos con jóvenes-adultos en el uso de TIC para el ejercicio laboral, por lo que no nos insertamos en las discusiones de educación o juventud, ni mucho menos en la cuestión de inclusión social y tecnológica de sectores populares. Igualmente, tampoco nos insertamos en las discusiones específicas sobre concentración de medios ni digitalización. Por el contrario, todos estos elementos serán considerados tangencialmente en la medida que sus producciones nos ayudan a analizar y contextualizar las apropiaciones e interacciones en Internet en el contexto nacional desde perspectivas comunicacionales. De igual manera, consideramos que nuestras discusiones dialogan mayormente con quienes analizan la cultura y sociabilidad en Internet y éste artefacto cultural, así como las perspectivas en CTS, aunque nos proponemos un abordaje flexible en post de superar esta dicotomía.

Resumen del Capítulo

Este capítulo presenta un breve recorrido histórico por los Estudios de Internet, con el fin de insertar a los lectores en las discusiones específicas y facilitar el recorrido por los estudios sobre Comunidades Virtuales. En primer lugar, se marca la presencia e influencia de estudios anglófonos en la conformación del campo, desarrollados principalmente en Estados Unidos, Canadá y Europa, y, con ello, el predominio de la literatura inglesa de esta bibliografía. Partimos la reconstrucción vinculando los orígenes de este objeto de estudio con el desarrollo de la cibernética en la década del '60 y, junto a Pervez (2013), sistematizamos tres etapas en la literatura específica propia de las ciencias sociales. La era pre-Internet, que se inicia en los '80, presenta las teorías de presencia social (Short et al, 1976) y la Riqueza de los medios (Daft y Lengel 1986) dentro de la CMC (Kock, 2004: 327). Luego, mencionamos una segunda etapa que se inicia con la llegada de Internet en la década de los '90. En su interior, diferenciamos los estudios de comunicación en línea y los estudios sociales sobre cibercultura, cuyas indagaciones muchas veces se solapan. Mientras el primero enfatiza en las comunicaciones asincrónicas y

sincrónicas, el segundo se enfoca cuestiones de intercambio vinculadas a las comunidades virtuales y las identidades online. Al interior de este último, destacamos tres generaciones de estudios sobre cibercultura: las populares, las académicas y las críticas (Silver, 2000), dentro de los cuales reconocimos los trabajos de comunidades virtuales que, desde Rheingold (1993) en adelante, marcaron uno de los ejes de estudio que continúan siendo explorados hasta la actualidad. En los 2000, por otra parte, delineamos el metacampo de los Estudios de Internet basado en abordajes interdisciplinarios (Silver, 2004), cuya existencia atrajo la atención de los investigadores a través de múltiples sistematizaciones teóricas, metodológicas y éticas. Finalmente, la aparición del Software Social (Farkas, 2007) iniciará una última fase de la CMC (Pervez, 2013). Entre las diversas opciones que la Web 2.0 ofrece para la interacción rescatamos los mundos virtuales, *social media* y los Sitios de Redes Sociales (SRS), los cuales serán abordados en esta investigación.

En un segundo momento, recuperamos las experiencias latinoamericanas. Sostuvimos que será recién entrado el nuevo siglo cuando los estudios en comunicación de América Latina asuman un impulso mayor en el abordaje de Internet, hasta entonces interesados en los estudios sobre recepción de medios. Se destacarán a nivel regional los *Estudios Críticos de la Cibercultura* que, desde la perspectiva sociocultural que enfatiza a la comunicación y cultura para reflexionar sobre el fenómeno, y que analizarán la cibercultura en términos de mediaciones, alineados a los estudios de recepción latinoamericanos (Flores Márquez, 2012:19) Pese a su tardía llegada, los estudios comunicacionales latinoamericanos coincidirán con los anglosajones con su abordaje multidisciplinario y de experimentación, por lo que no tardaron en insertarse en las discusiones de avanzada con facilidad, aunque comenzarán intercambiando con los autores ibéricos por cuestiones inicialmente idiomáticas y regionales. Finalmente, describimos los aportes nacionales. Pese a los trabajos pioneros de Piscitelli (1995), los estudios de científicos argentinos se realizaron en centros de investigaciones del exterior durante la década de los '90. El incremento de financiamientos estatales destinado a instituciones de ciencia y técnica del nuevo siglo propiciaron estudios y grupos de investigación social sobre TIC en Argentina que diversificaron las producciones locales. Entre ellos, destacamos los estudios sociales y comunicacionales, con algunos de los cuales dialogamos en este trabajo. Sirvan de ejemplos los trabajos de equipos de investigación encabezados por Finkelievich en la UBA, Zukerfeld en la UNQ, Benitez Larghi en la UNLP, Sandoval en la UNPSJB, entre otros.

Capítulo 2: Comunidades Virtuales

Introducción.

Se sospecha que la expresión Comunidad Virtual (*Virtual Community*)⁴³ (CoV) apareció como una síntesis entre, por un lado, la fascinación creciente con la virtualidad mundial -como imaginación de ingenieros *gurús* como Timothy Leary- y, del otro lado, el término comunidad online (Co). (Latzko-toth y Proulx, 2005) En la genealogía presentada por estos autores, la primera referencia se remonta a la visionaria participación de Licklider y Taylor en sostener, tempranamente, que los grupos *online* “consistirán en miembros separados geográficamente (...). Serán comunidades no de locación común sino de intereses comunes (1968: 37-38) [Traducción Propia]. Sin embargo, no será hasta 1985 que se materializará esta propuesta en un caso concreto, con el desarrollo y proliferación de la WELL (Whole Earth 'Lectronic Link), una comunidad virtual basada en BSS⁴⁴. La WELL se transformará rápidamente en un hito de los estudios de la cibercultura de los '90 cuando uno de sus miembros más famosos, Howard Rheingold, recupere su experiencia comunitaria en el primer texto sociológico referencial, *La Comunidad Virtual. Una sociedad sin fronteras (1996) [1993]*, popularizando el concepto y adquiriendo notoriedad rápidamente con la llegada de Internet⁴⁵. En esta primera aproximación se las definía como:

“Las comunidades virtuales son agregaciones sociales que emergen de Internet cuando suficientes personas se mantienen en una discusión pública, durante suficiente tiempo, con suficiente sentimiento humano como para establecer redes de relaciones personales en el ciberespacio (Rheingold, 1993: 5).

“Treinta y cinco años después de que Licklider y Taylor (1968) imaginen primero las comunidades virtuales y exactamente 10 años después que Rheingold (1993) popularice el concepto, la sociabilidad online es un hecho de todos los días”. (Feenberg y Bakardjieva, 2004) [Traducción Propia], lo que la transforma en un importante objeto de estudio al interior de los Estudios de Internet.

43 Aunque este objeto de estudio ha sido abordado bajo diferentes denominaciones, como cibergrupos, comunidades online, comunidades en Internet, comunidades virtuales de usuarios, etc, *Comunidad Virtual* es el nombre más extendido para referir a las agrupaciones de usuarios de Internet que se reúnen bajo intereses comunes y es por ello que será utilizado como referencia de ahora en más.

44 Bulletin Board System (Sistemas de Boletines Electrónicos)

45 Un interesante recorrido por los avances técnicos en redes informáticas es proporcionado por Siles González (2005). Este autor nos recuerda que el desarrollo de la WELL, y particularmente de Internet, tiene dos antecedentes directos: las redes informáticas de ARPANET y USENET. Mientras que la primera fue un desarrollo militar realizado con financiamiento gubernamental estadounidense, USENET fue una red de iniciativa autónoma, basado en el lenguaje de programación Unix, que desarrollaron en 1979 los estudiantes informáticos de la Universidad de Duke y de North Carolina para comunicar ambas universidades. En 1982 fue creada una pasarela entre ambas redes con el objetivo de lograr una meta-red entre informáticos, centros de investigación y universidades que verá la luz al año siguiente. Dicha red fue viabilizada gracias al desarrollo técnico del protocolo TCP/IP, desarrollado por Robert Kahn y Vinton Cerf en los años 80, que facilitaba el envío de paquetes de datos entre computadoras, y que permitió unificar bajo un protocolo común estas y otras redes, tales como Cernet (Centros de Educación Superior en Estados Unidos) o Bitnet (entre IBM y otras universidades). Sin embargo, deberemos esperar hasta 1991 cuando se puso en marcha el programa informático creado por Tim Berners-Lee en el Centro Europeo de Investigación Nuclear (CERN), conocido actualmente como Internet o World Wide Web (WWW), que permite el acceso telemático a los nodos de información que integran la red de información mundial, mediante la navegación entre datos disponibles en cualquier máquina del mundo con un servidor URL.

En este capítulo presentamos entonces los antecedentes más relevantes sobre CoV que surgen de las investigaciones de Internet. En este caso, partimos de las controversias surgidas de la propia definición de comunidad virtual para con los conceptos tradicionales de comunidad y virtualidad; luego, desarrollamos los diversos enfoques y definiciones presentados en el campo, las caracterizaciones más destacadas y las clasificaciones de tipologías de comunidades virtuales más importantes, donde destacamos particularmente las CoV de profesionales, que son objeto de estudio en esta tesis.

Comunidades Virtuales, Definición y Controversias

La denominación de *Comunidad Virtual* (CoV) para referir a estos grupos online, que se viabilizan por medio de redes informáticas y desde diferentes modalidades de comunicación (Chats, listas de distribución, etc), no ha estado exenta de discusiones. Desde los inicios de Internet, la designación de *Comunidad*, por un lado, y de *Virtual*, por el otro, para nombrar estos fenómenos, ha sido un elemento de disputa al interior del campo de los estudios en cibercultura pero, sobre todo, dentro de los propios abordajes sociológicos en el campo. Esto se debe a que ambos términos, de mayor trayectoria y reflexión al interior de esta disciplina, debieron enfrentarse, transformarse y adaptarse a la presencia y particularidades de las TIC⁴⁶.

Frente a esta designación, uno de los tópicos de mayor debate fue si era posible considerar a los grupos online como comunidades propiamente dichas. En la base de esta discusión se encuentra la referencia a la tradicional concepción sobre comunidad. El término *comunidad* ha remitido desde sus orígenes, en la segunda mitad del siglo XIX y en el marco de la teoría sociológica, a una forma de organización limitada por el número de miembros que los integraban y al espacio geográfico que ocupaban. A pesar de ello, no existe aún una definición acabada para comunidad en el sentido tradicional, pues Jones ya había localizado y sistematizado al menos 71 definiciones diferentes para 1997. Sin embargo, hay una base común, pues “Para los sociólogos, quienes han utilizado el término de manera más sistemática, una comunidad es un tipo especial de grupo social [Wenger 1998]. (...) se puede decir que un grupo social es una unidad de pensamiento, sentimiento y acción que tiene una mayor permanencia en relación con otros agrupamientos sociales. (Silvio, 1999). En ella, la co-presencia física, los límites territoriales y la temporalidad compartida eran elementos claves para determinar la existencia de una comunidad. Tradicionalmente, las comunidades han estado ligadas a aspectos territoriales y temporales

46 Para una primera aproximación a la lógica de las comunidades virtuales previa a la eclosión de las redes sociales, véase Rheingold (1993), Turkle (1995), Jones (1997), Di Maggio et al. (2001), Katz et al. (2001).

tradicionales. La valoración del Estado-Nación así como la temporalidad compartida eran pilares fundamentales para definir los límites comunitarios y establecer los rasgos culturales e identitarios de los sujetos. Sin embargo, en el ciberespacio, estas nociones no se sustentan. En las comunidades virtuales (CoV), como las que nosotros estudiamos, se produce una copresencia electrónica entre sus miembros que, por un lado, permite los intercambios remotos entre ellos y, al mismo tiempo, deja en evidencia la incapacidad de estos conceptos tradicionales para dar cuenta de estos nuevos fenómenos. (Magallanes, 2010)

A la luz de las transformaciones sociales y técnicas que caracterizaron al Siglo XX, y con la creciente participación de individuos en procesos de comunicación mediada por computador (CMC) hacia el final del siglo, se fueron construyendo grupos online que han sido llamados, controversialmente, comunidades. En este marco, “La noción de comunidad se volvió así privilegiada para dar cuenta de las dinámicas de interacción propias a este tipo de intercambios”. (Siles González, 2005) complejizando la original expresión de comunidad y desatando el debate, pues, desde entonces pasó a hacer referencia a distintas agrupaciones que se conformaban en función de intereses comunes y necesidades particulares (Hine, 2004), traspasando así las barreras geográficas y los límites temporales que estaban en el origen del término.

En la base de estas discusiones se encuentran dos elementos fundamentales, la consideración del tiempo y espacio vinculado a la idea de comunidad. La comunicación mediada por computadora y la llegada de Internet que propiciaron intercambios simultáneos y asincrónicos a nivel mundial pusieron en jaque las formas de sociabilidad tradicionales. De esta manera, las comunidades online, o electrónicas, redefinieron las formas de relación social en términos de espacialidad y temporalidad⁴⁷. Por un lado, la noción de espacio como territorio ha perdido estatus conceptual al aparecer en escena el ciberespacio, debido a que en el espacio virtual se borran las limitaciones territoriales al interactuar con el mundo superando las fronteras geográficas sin moverse del lugar de origen. No obstante, pese a distanciarse de lo geográfico para su definición, las comunidades virtuales no son comunidades desterritorializadas. Afirmamos con Silvio que “el concepto sociológico de comunidad como grupo social inclusivo, con una base territorial, se recrea en el de comunidad virtual, solo que el territorio de esta última es virtual y no geográfica. La comunidad no ocupa un espacio en el mundo físico sino en el ciberespacio” (1999). Por otro lado, el tiempo se potencia con interacciones que pueden ocurrir en alta velocidad y simultaneidad, logrando traspasar el tiempo real con comunicaciones sincrónicas y asincrónicas gracias al uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

47 Para profundizar en las transformaciones espaciales y temporales con la llegada de Internet, leer: Castells, 2001.

De esta manera, reconocemos algunos corrimientos teóricos, tales como el desplazamiento de lo territorial al interés compartido, de la necesaria presencialidad física a la co-presencia online; de lo real a lo virtual, de la comunicación cara a cara a la comunicación telemática, entre otros elementos, que progresivamente brindaron una complejidad mayor a este objeto de estudio, y que terminaron desplazando los estudios de los abordajes disciplinarios de la sociología a otros campos de estudio hasta reconocer, finalmente, la necesaria interdisciplinariedad para indagar los fenómenos de Internet.

Con todo ello, la discusión de si este tipo de grupos son o no comunidades aún no se encuentra resuelta. Por un lado, quienes sostienen la idea de que, en realidad, existen cibergrupos⁴⁸ y no comunidades, argumentan que ese conjunto de personas carecen de algunos elementos comunitarios tales como identidad, sentido de pertenencia y lazos afectivos fuertes. Sin embargo, quienes sostienen férreamente la existencia de tales comunidades han presentado amplias descripciones sobre el tipo de interacción entre los miembros del grupo, elementos identitarios, participaciones, etc., para analizar y difundir los sentidos comunitarios subyacentes a cada uno. Por otro lado, bajo el argumento de que las comunidades online pierden uno de los aspectos más importantes de la comunicación -en este caso, la veracidad que brinda la comunicación cara a cara frente a la comunicación mediada por computador- hay quienes siguen sosteniendo que dichos grupos son “semi-comunidades”. Este tipo de discusiones se sostuvieron en los períodos iniciales pues los intercambios en Internet aún estaban reducidos a participaciones textuales y algunos emoticones o símbolos básicos que limitaban la interacción. Sin embargo, la aparición del software social en la última década ha fomentado algunos cambios, pues la existencia de plataformas donde se pueden establecer comunicación escrita, hablada e incluso “simbólica”, como es el caso de los mundos virtuales, permite superar tal dicotomía. (Olivé, 2008).

Por su parte, cuando se cuestionan si las comunidades virtuales son reales o no, nos recuerdan:

“La respuesta depende del curso de la definición de comunidad. Si el contacto cara a cara es requerido por la definición, entonces, obviamente, ninguna comunidad puede formarse online. Nosotros preferimos aproximarnos a la pregunta desde la noción de comunidad imaginada de la perspectiva de Benedict Anderson” (Feenberg y Bakardjieva, 2004).

Como ellos, muchos de los autores que buscaron definir las comunidades virtuales recurrieron a la teorización de Comunidades Imaginadas de Anderson (1993) para sostener su existencia, ya que este autor argumentaba que: “De hecho, todas las comunidades mayores que las aldeas

⁴⁸ Aclaremos que existen autores para quienes las nociones de cibergrupo y comunidades virtuales son sinónimos. “A la luz de lo revisado hasta aquí, puede esbozarse una perfectible definición de cibergrupo o comunidad virtual: Conjunto de personas unidas por un interés común que se comunican entre sí mediante computadoras e interactúan en forma relativamente continuada a lo largo del tiempo siguiendo una serie de reglas preestablecidas”. (Sanchez, 1999)

primordiales de contacto directo (y quizá incluso éstas) son imaginadas. Las comunidades no deben distinguirse por su falsedad o legitimidad, sino por el estilo con el que son imaginadas” (1993: 24) [1983]. Para el caso, Anderson profundizó en la nación y la religión como ejemplos paradigmáticos de comunidades imaginadas, pues los miembros, de cantidad limitada ya que nunca coinciden con la humanidad y aun no conociéndose entre ellos, tienen en sus mentes una cierta imagen de comunión. En este sentido, podemos considerar las comunidades virtuales que emergen con Internet pues, como nos recuerdan Feenberg y Bakardjieva, “Los medios de comunicación juegan un papel central en la determinación de los diferentes estilos en que se han imaginado las comunidades a lo largo de la historia”. (2004) [Traducción Propia]

De alguna forma, al referirse al carácter imaginado se sostenía alguna suerte de virtualidad como aspecto normal de la vida en comunidad. Según Lins Ribeiro (2002), en la base de esta agrupación social imaginada se encuentra la capacidad humana de virtualizar. De esta manera, este autor sostiene que una de las funciones de la virtualidad es aquella que permite constituir sujetos colectivos (Capogrossi et al, 2015), por lo que toda comunidad imaginada es una comunidad virtual:

“(…) pues es la capacidad de virtualizar que nos asegura, a través del lenguaje, nuestra participación en totalidades sociales más amplias que las que aquellas que fenomenológicamente experimentamos. Como los signos y sistemas simbólicos son la matriz de la que deriva la virtualidad, **así como son imaginadas, todas las comunidades son virtuales**, en el sentido de que no pueden ser abarcadas en su totalidad por un individuo y en el sentido de que existen, en la mayor parte del tiempo, como potencialidad y no como realidad, simulando la existencia de un sujeto colectivo. Las comunidades imaginadas-virtuales son construidas por intermedio de sistemas simbólicos que pueden tener por soporte técnicos sociales, como los rituales, o aparatos técnicos, sobre todo los vinculados a la (re)producción de información (signos e imágenes) y a la comunicación” (Lins Ribeiro, 2002: 2). [El resaltado es nuestro].

Sin embargo, tampoco el término virtual⁴⁹ ha estado exento de controversias, sobre todo por el uso que se ha hecho desde el sentido común en asociarlo a lo no real y exclusivamente a fenómenos online.

Como señala Levy, uno de los principales teóricos sobre el tema: “En su uso corriente, el término virtual se suele emplear para expresar la ausencia pura y simple de existencia, presuponiendo la ‘realidad’ como una realización material, y una presencia tangible. (Levy, 1999:10). Sobre este fundamento, se ha sostenido la preminencia de lo real por sobre lo virtual, y se ha llevado a sostener la inexistencia de las comunidades online como reales o a poner en jaque los aspectos virtuales de estos grupos. Autores como Celso Álvarez, se han apoyado en esta separación para afirmar que la caracterización de los grupos de comunicación mediados por computación como comunidad “virtual” es equivocada, dado que desde la perspectiva de interacción lingüística, ellas son comunidades “reales” (2002, en Escobar, 2005). Sin embargo,

⁴⁹ Para profundizar en el término virtual, ver: Levy, 1995; Deleuze, 1996; Wilbur, 1997; Wood, 1998; Galland, 1999.

desde la reconstrucción de este concepto en *¿Qué es lo Virtual?* (1999) [1995], es el propio Levy quien nos aclara que “Con todo rigor filosófico, lo virtual no se opone a lo real sino a lo actual: virtualidad y actualidad sólo son dos maneras de ser diferentes” (1999:10). De esta manera, lo virtual no se define por oposición a lo real sino como una forma de ser fecunda y potente que favorece procesos de creación. (Levy, 1999: 8). Basado en este pensamiento, y tras una variedad importante de investigaciones empíricas, los Estudios de Internet han asumido que los fenómenos de Internet, en tanto potentes y virtuales, también son reales y forman parte de la vida diaria de millones de personas, por lo que ya hace más de una década y media que se trabajaba e investiga desde este consenso.

Por otro lado, nos recuerda Lins Ribeiro que es común asociar de manera directa la idea de virtualidad con la emergencia y expansión de Internet en la década de los '90, ya que Internet es la primera tecnología de inteligencia/comunicación donde lo imaginado es vivido como real (2002). Sin embargo, esta asociación entre virtualidad y el hecho de estar conectado o en línea, agrega mayor confusión, pues la idea de virtualidad no está vinculada con el nacimiento de Internet sino con la potencia simbólica creadora del lenguaje como capacidad humana general. A pesar de ello, él mismo reconoce que la virtualidad está cada vez más liberada y manipulada tecnológicamente, sobre todo con las TIC, pero reconoce su existencia separada de las tecnologías y desde mucho antes que Internet viera la luz.

Para reforzar esta idea, consideremos fundamental los aportes de Alejandro Piscitelli (2002), para quien las comunidades comienzan a ser virtuales mucho antes de la Internet, desde que las personas comienzan a experimentar interacciones sin necesidad de compartir el mismo espacio físico, ni el mismo tiempo, como ocurrió con la extensión del libro gracias al uso de la imprenta. En esta línea también podemos destacar los aportes de Stone (1991), quien sostiene que los medios de masas y la comunicación electrónica del siglo XX se corresponden con una tercera época de consolidación de comunidades mediáticas, que pueden ser asociadas a las comunidades virtuales (Siles González, 2005). Levy, por su parte, nos señala que en el libro *Atlas* de Michel Serres se ilustra el tema de lo virtual, y nos recuerda que ‘La imaginación, la memoria, el conocimiento y la religión son vectores de virtualización que nos han hecho abandonar el «ahí» mucho antes que la informatización y las redes digitales.’ (Levy, 1999:14).

De esta manera, observamos que existe una forma de comprender y asociar la virtualidad como capacidad transformadora de las nociones de tiempo y espacio tradicional, y con gran relación a las tecnologías utilizadas, lo que atraviesa de lleno los fenómenos de comunidades en línea (online) basados en la co-presencia electrónica que permiten la Internet y, de allí, la confusión.

Alineados con la problemática, Wellman y Gulia estudiaron las intersecciones entre las comunidades en línea y las que se desarrollan fuera de las redes informáticas, presentando una comparación detallada entre las comunidades online y de la vida real (Wellman, 1997; Wellman y Gulia, 1999). Finalmente, reconocieron que: “Ambas, comunidades grupales y comunidades personales, operan tanto dentro como fuera del ciberespacio” (Wellman y Gulia, 1999) [Traducción Propia] y sostuvieron que, en esa época, la mayoría de los investigadores sobre comunidades online las analizaban como si no tuviera relación con otras facetas de la vida de una persona. (Kollock y Smith, 2003:38). De acuerdo a Wellman y Gulia, las comunidades virtuales no son simplemente pálidas imitaciones de la vida real, sólo que las relaciones en línea se basan más en intereses compartidos y menos en las características sociales compartidas, de acuerdo a estos autores. A pesar de las limitaciones de los enlaces online, la Red logra mantener con éxito lazos comunitarios fuertes, y es especialmente adecuada para mantener relaciones de lazos intermedios entre personas que no pueden verse con frecuencia, aunque reconocen que puede aumentar el número y diversidad de lazos débiles en otros puntos (1999).

Con el transcurso del tiempo, las estrictas demarcaciones entre lo online y lo offline se han tornado menos significativas, pues enviar mails, chatear, trabajar en conjunto y participar en comunidades online se ha convertido en una parte normal en la vida de muchas personas (Rainie y Packel, 2001). De esta manera, la separación *a priori* entre online y offline ha quedado obsoleta en los estudios sobre comunidades virtuales⁵⁰, propiciando desde hace más de una década el abordaje de las formas en las cuales se conectan ambos dominios (Hine, 2004).

Finalmente, consideramos importante aclarar aquí que la virtualidad no es un fenómeno monolítico que implique desfase temporal y distancia espacial indefectiblemente. Como sostiene Blanchard (2008), las comunidades virtuales presentan varios grados de virtualidad: en un extremo, es posible que encontremos comunidades dispersas, que existen enteramente online y cuyos miembros viven en diferentes locales sin interactuar cara a cara; en el otro extremo, pueden existir comunidades virtuales co-localizadas donde los miembros primero se conocen cara a cara y donde la tecnología de colaboración electrónica es un suplemento en sus interacciones; finalmente, en el medio, hay comunidades que existen primero online, cuyos miembros pueden estar dispersos o localizados y que, sin embargo, interactúan adicionalmente cara a cara.

⁵⁰ Utilizaremos como sinónimos en esta tesis las nociones de Comunidades Online (CO) y Comunidades Virtuales (CoV) debido al uso extensivo de estos términos pero recordando que las CoV trascienden los fenómenos de Internet.

En busca de una definición de Comunidad Virtual

Debido a todo ello, un primer inconveniente que se nos presenta es lograr una acabada definición del término “comunidad virtual”. Se le reconoce la autoría a Howard Rheingold (1996) por haberlas definido primero. Según algunos autores, la base de esta definición es el concepto de comunidad de práctica de Lave y Wenger, quien en 1991 lo utilizan para referir a cualquier grupo de personas que se reúnen en torno a un interés común para compartir ideas y encontrar soluciones. Sin embargo, otros prefieren destacar los tres elementos básicos que acompañan la definición de Rheingold: la interactividad, el componente afectivo y el tiempo de interactividad, como condiciones para que exista una comunidad virtual. (Silvio, 1999).

No obstante, entre los estudios en cibercultura de la década de los ‘90 proliferaron descripciones e investigaciones que ayudaron a definir, caracterizar y clasificar las comunidades virtuales dando cuenta de la complejidad del fenómeno. Entre los trabajos más destacados sobre comunidades virtuales de aquella época, podemos mencionar: Foster, 1996; Wellman, 1997; Hagel y Armstrong, 1997; Castells, 1997; Wilbur, 1997; Powers, 1997; Lazar y Preece, 1998; Figallo, 1998; Jones, 1998; Markham, 1998; Baym, 1998; Cipolla, 1998; Iparraguirre, 1998; Smith y Kollock, 1999; Castillo, 1999; Brown y Duguid, 2000; Kim, 2000; Preece, 2000; Pazos et al, 2001; Sánchez y Saorín, 2001; Salinas, et al , 2001; Markus, 2002; Galvis, 2002, entre muchos otros, incluso podemos incluir los trabajos nacionales de Finquelievich et al, 2000. Esta diversidad de propuestas complicó la posibilidad de lograr una definición acabada sobre comunidades virtuales no obstante evidenció la riqueza que caracteriza a estos fenómenos y llevó a realizar trabajos de revisión orientados a sistematizar los primeros estudios descriptivos más cerca del cambio de milenio, ya con un marcado sentido crítico e interdisciplinario de la cibercultura en general, como los casos de *Virtual Culture: Identity & Communication in Cybersociety* (Jones, 1997); *An Introduction to Cybercultures* (Bell, 2001) y *Reading Digital Culture* (Trend, 2001). (Silver, 2000; 2004). Con el correr de los años fueron apareciendo sistematizaciones muy interesantes sobre definiciones y características propias de las comunidades virtuales que fueron de gran ayuda para esta reconstrucción. En este sentido, rescatamos los aportes de; Londoño, (2002); Lee, et al (2002); Preece, et al (2003), Feenberg y Bakardjieva, (2004); Blanchard (2008), entre otros.

En base a una revisión de los aportes de referencia, consideramos la existencia de dos tipos de definiciones sobre comunidades online virtuales: aquellas que se refieren a estas comunidades como grupos sociales y la trama vincular mediada por TIC; y aquellas que remiten a los entornos electrónicos que soportan las relaciones.

Entre los estudios de índole social tuvo mayor aceptación el primer tipo de definición que, continuando la línea propuesta por Rheingold, rescataron el núcleo de relaciones sociales que sostienen los intercambios en las CoV. Coincidimos con Ontalba (2002) que tres elementos habituales en las distintas definiciones de comunidades virtuales han sido: a) son agrupaciones de personas, b) reunidas en torno a intereses comunes, y c) que utilizan la Red como medio de relación. Entre este tipo de definiciones podemos citar como ejemplo los aportes de Cipolla y Dell'Aquila (1998), para quien las CoV pueden ser entendidas como "conjunto de personas que, intercambiándose mensajes de correo electrónico, charlando simultáneamente o participando en juegos de rol, desarrollan lazos más o menos estables y duraderos fundados sobre intereses comunes"; o Figallo, (1998), quien para la misma época las definía a partir de las siguientes características: el miembro se siente parte de una totalidad social amplia, existe una red de relaciones entre sus miembros, hay una corriente de intercambio de contenidos que tienen valor para sus miembros, y las relaciones entre los miembros se mantienen en el tiempo creando un conjunto de historias compartidas. (Figallo, 1998 en Silvio, 1999). Incluso Barry Wellman las definía también a partir de las redes entre los miembros pues afirmaba "las comunidades son redes de lazos interpersonales que proporcionan sociabilidad, apoyo, información, un sentimiento de pertenencia y una identidad social." (1999:8 en Londoño, 2002). Como podemos observar, en este tipo de definiciones se destacaron las referencias a "conjunto de personas"; "agrupaciones sociales"; "redes de relaciones"; "redes de lazos", entre otras referencias para designar las relaciones sociales que se establecen en el encuentro de personas en el ciberespacio, con motivo de compartir intereses como pilar para establecer la base del concepto de CoV. Este tipo de elementos derivó posteriormente en discusiones específicas en torno al tipo de vínculo y relación que se construyen en estas comunidades, profundizando en las distinciones entre la construcción de lazos fuertes y débiles entre los miembros de las CoV. Por su parte, Schuler sostuvo que, desde mucho antes que las computadoras ocuparan el centro del escenario las redes comunitarias ya se establecían como modelo de comunicaciones y relaciones de las comunidades, pero admitió que la informática ha ayudado a revitalizar, reforzar y expandir dichas redes. (2000 en Finkelievich, 2000) De esta manera, las relaciones comunitarias establecidas no son el único elemento de la definición.

En segundo lugar, se incorporaban otro elemento definitorio importante: la idea de compartir elementos comunes como la base del agrupamiento de los miembros. La complejidad residía en determinar qué mantiene unido al grupo pues detectar qué es lo común ha sido difícil. En algunos casos, la unidad era definida a partir de un interés, en otros, como un propósito compartido, finalmente algunos optaron por sostenerlo inicialmente de manera abstracta,

mencionándolo como “algo común” que los mantiene unidos. Sirva de ejemplos los trabajos de Castells, quien las definió como la “red electrónica autodefinida de comunicación interactiva, organizada en torno a un interés o propósito compartido, aunque a veces la comunicación pueda convertirse en sí misma en la meta”. (1997 citado por Ontalba, 2002); o Garber quien se refirió a ellas como “personas que se han reunido físicamente o por otros medios, debido a que tienen algo en común, que los mantiene juntos. Una comunidad es más que un propósito compartido. Cuando las personas se reúnen, de manera natural se involucran en una red social de relaciones, las cuales incluyen actividades compartidas e interacción social” (2004). Por su parte, para Pazos, Pérez y Salinas, una CoV “viene a ser la experiencia de compartir con otros que no vemos un espacio de comunicación”. (Pazos et al, 2001), y para Michalski, son "un conjunto de relaciones sociales unidas por un interés común o circunstancias compartidas" (1995 en Finquelievich, 2000).

Finalmente, el último elemento definitorio ha sido la Internet y la posibilidad que esta tecnología brinda para construir y habitar un entorno electrónico donde los usuarios pueden participar e intercambiar mensajes. La idea de la Red como medio de relación terminó por solapar finalmente la existencia de comunidades virtuales con la tecnología de Internet, de tal manera que en sus definiciones se vio establecida la relación inequívoca entre tales fenómenos. Mitchel Powers (1997), por ejemplo, las definió como “un grupo de personas que se comunican a través de una red de computadoras distribuidas, las cuales se reúnen en una localidad electrónica, usualmente definida por un software servidor, mientras que el software cliente administra los intercambios de información entre los miembros del grupo. Todos los miembros conocen las direcciones de estas localidades e invierten suficiente tiempo en ellas como para considerarse una comunidad virtual” (1997 citado por Vargas Somellera, 2004; 1998, en Silvio, 1999) Años más tarde, Markus (2002) definió: “una comunidad virtual es un grupo de personas que se comunican, cooperan y colaboran vía Internet” [Traducción Propia]. (Markus 2002). En este mismo sentido, Salinas (2003) manifestó que “una comunidad virtual surge cuando un grupo de personas reales, físicas, con intereses individuales afines y valores comunes, se vale de la telemática para sostener y profundizar la comunicación”, con lo cual, según Lima Silvain la existencia y el concepto de comunidad virtual están ineludiblemente unidos al surgimiento de Internet. (2008) En coincidencia, Restrepo sostiene casi una década más tarde que una Comunidad Virtual está descrita como un grupo de personas que interactúan a través de Internet, manteniendo una relación de carácter económico o social (Restrepo, 2011 en Díaz García, 2013). Como vemos, esta idea de comunidades virtuales como un fenómeno que ocurre a través del uso de la Red se mantiene a lo largo de los Estudios de Internet hasta épocas muy recientes.

Incluso, nuestros primeros trabajos se asentaron en este tipo de definiciones. Como síntesis de las diferentes propuestas, habíamos definido anteriormente a una comunidad virtual como “un conjunto de personas que se agrupan en el ciberespacio en torno a intereses comunes y que establecen vínculos entre ellos, utilizando como medio de comunicación y relación las herramientas hipermediales que brinda la Internet”. (Magallanes, 2009; 2010; 2011). En esta definición intentamos sintetizar los aportes realizados por los autores anteriores, a la vez que tuvimos en cuenta las características comunes que señalaba Ontalba (2002). Sin embargo, esta caracterización, propia de los estudios sociales tradicionales, enfatiza las relaciones sociales y relega a la tecnología a un mero instrumento a ser utilizado por el grupo de personas en torno a un interés, elemento que fue reconfigurándose en el transcurso de esta investigación.

Como contrapartida, existieron también definiciones que rescataron el elemento tecnológico de soporte de las interacciones ya no en sentido instrumental sino como definitorio de una comunidad virtual. El entorno electrónico construido en el ciberespacio no era ya simplemente el medio de relación sino que se convertía en el elemento fundamental de la definición de este fenómeno. Sirva de ejemplo la noción de CoV propuesta por Pérez García y Salinas (2001) como: “entornos basados en Web que agrupan personas relacionadas con una temática específica que además de las listas de distribución (primer nodo de la comunidad virtual) comparten documentos, recursos...” (Pérez García y Salinas, 2001). Por su parte, tras recuperar de las definiciones elementos comunes como ciberespacio, uso de tecnologías de soporte y contenidos conducidos por los participantes, Lee et al definen a la CoV como el ciberespacio soportado en tecnología, centrado en la comunicación e interacción de los participantes, que resulta en una relación construida entre ellos (Lee et al, 2002) [Traducción propia].

De esta manera, quienes intentaron destacar una mayor importancia del elemento tecnológico en las comunidades virtuales prefirieron definirlas en torno al espacio y las herramientas creadas en el ciberespacio donde tiene lugar el encuentro de personas para dar forma a la comunidad virtual. Por nuestra parte, sostenemos con Finkelievich et al (2000:109) que “Una red de computadoras no crea la comunidad virtual, pero la comunidad virtual se constituye en las redes informáticas.” En este sentido, tempranamente se identificaron diferentes tipos de comunidades configuradas en torno a las herramientas utilizadas. Así, por ejemplo, se identificaron CoV surgidas en boletines informativos (BSS) como la Well; aquellas que emergieron de listas de distribución o listas de correo, y otras soportadas en sitios web de comunidades comerciales, incluso reconocibles tempranamente en nuestro país (Fejler, 2000 en Finkelievich, 2000). Con la emergencia del software social, las comunidades virtuales se expandieron a nuevos entornos tales como los sitios

de redes sociales, los social media y los mundos virtuales aprovechando las herramientas colaborativas de la web 2.0⁵¹ complejizando el fenómeno a nivel global.

Por su parte, los estudios de ciclo de vida de las CoV se asentaron sobre esta idea de soporte electrónico lo que derivó que el nacimiento y la muerte de una comunidad han sido vinculados explícitamente a la emergencia y la desaparición de entornos virtuales. Aunque muchos consideran que una comunidad virtual surge cuando una comunidad real usa la red telemática para ampliar la comunicación, no siempre es así. Algunas comunidades surgen directamente en el ciberespacio y muchas veces, comunidades en línea y fuera de línea no coinciden. Como advertimos anteriormente con Blanchard (2008), existen diversos grados de virtualidad de las comunidades de acuerdo a las vinculaciones entre comunidades físicas y virtuales. Por otro lado, bajo este tipo de argumentos, algunos autores sostuvieron que “Una comunidad virtual no tiene correlaciones específicas con ninguna organización ni con otra comunidad en el mundo físico; si la tecnología desaparece, la comunidad desaparece”. (Ågren, 1999) Coincidimos con Finquelievich et al (2000) en disentir también con esta idea, debido a que, como desarrollaremos en esta tesis, la desaparición de entornos tecnológicos no implica necesariamente la desaparición de la comunidad, a la vez que la emergencia de un entorno virtual de una comunidad no necesariamente coincide con su nacimiento. Por ello, nuestra experiencia de campo derivó en una re-conceptualización de las comunidades virtuales que presentaremos y desarrollaremos en esta tesis.

Las características de las CoV

Las caracterizaciones más referenciadas sobre comunidades virtuales se han asentado en los estudios con énfasis social, resaltando los aspectos afectivos, relacionales, comunicacionales y participativos del fenómeno. Entre los aportes más reconocidos, destacamos los trabajos de Figallo (1998) y Garber (2004) debido a que han sido ampliamente citados en el campo. El primero de ellos reconocía tempranamente entre las características propias de las CoV los

⁵¹ Sin embargo, este tipo de entornos web han sido confundidos inicialmente con otro tipo de páginas. Así, es necesario diferenciarlas de Portales y Weblogs personales. Estos tipos de Páginas Web prestan servicios diferenciados a las comunidades, pero muchas veces se solapan y son confundidos. Por esta razón, vamos a definir a los portales junto a Pérez de Leza como “página Web que agrega contenidos y funcionalidades, organizados de tal manera que facilitan la navegación y proporcionan al usuario un punto de entrada a la Red con un amplio abanico de opciones” (2000 citado por Sánchez Arce y Saorín Pérez, 2001). La diferencia fundamental con las CoV es que, a pesar de tener concentrado los servicios y productos sin tener que salir del website, no generan componente afectivo alguno ni sentimiento de pertenencia con el resto de los miembros. Ejemplos de portales son las páginas principales de Yahoo o MSN que incorporaron al servicio de correo electrónico otros accesos como diarios de noticias, espacios de compra electrónica, entre otros, para captar a los usuarios e impedir que estos dejen el sitio Web en busca de estos servicios. Por su parte los Weblog, también conocidos como bitácoras o simplemente blogs, son: “páginas Web con historias ordenadas cronológicamente, actualizadas cada poco tiempo, y que nos orientan mediante enlaces sobre lo más interesante que podemos encontrar en Internet” (Ramil Ferreiro 2002 en Lledó Silla, 2003). Estas son generalmente páginas personales, temáticas o institucionales que sirven para informar acerca de ciertos temas o intereses. A pesar de ello, siguen siendo páginas Web en las que los usuarios acceden en busca de información y hasta incluso pueden comentar, pero están lejos de las potencialidades de las comunidades virtuales y las redes sociales que se generan. Algunas comunidades virtuales, como nuestros casos de estudio, ofrecen entre sus servicios también los blogs, pero este no es un servicio único sino un espacio más de intercambio entre los miembros.

siguientes elementos: a) El miembro se siente parte de una totalidad social amplia. b) Existe una red de relaciones entre sus miembros c) Hay una corriente de intercambio de contenidos que tienen valor para los miembros. d) Las relaciones entre los miembros se mantienen en el tiempo, creando un conjunto de historias compartidas. Esta caracterización es de importancia pues nos recuerdan, por un lado, la pertenencia, ya que le permite al sujeto sentirse parte de esta totalidad, de esa entidad mayor que supera al individuo aislado (Cherny, 1999). Por otro lado, los vínculos o redes pues, como coinciden Gómez y Gewerc, “la comunidad virtual conforma una red, posibilitando el establecimiento y desarrollo de infinidad de interrelaciones entre personas diversas.” (2002). En tercer lugar, los intercambios, debido a que los envíos de información sobre aspectos de interés compartido son práctica común entre los individuos que conforman las CoV, lo que los lleva a agruparse en torno a esa comunidad y no otra. Y, finalmente, el tiempo compartido. Los intercambios van quedando registrados y se vuelven asequibles a los miembros, incluso a los nuevos integrantes, formando parte de un acervo de experiencias e historias compartidas.

Años más tarde, Garber (2004) sostuvo que los elementos característicos de las CoV eran: a) Una comunidad se congrega alrededor (aunque no exclusivamente) de un propósito compartido, de una razón de ser; b) Una comunidad es más que una Red. No se trata solamente de relaciones entre sus miembros, sino de la búsqueda de un objetivo común que genera una identidad; c) Una comunidad puede existir independientemente del medio de comunicación que utilizan sus miembros; d) Las relaciones entre los miembros de una comunidad no pueden ser exclusivamente pragmáticas. Lo social también es vital. e) La existencia de actividades compartidas y de un propósito común hace necesaria la existencia de políticas y mecanismos de participación, que ayuden a los miembros de una comunidad a lograr sus objetivos. De esta manera, según Garber, el propósito compartido era un elemento indispensable para sostener las membresías, pues hacia él se dirigía el compromiso de los miembros, así como también ayudaba a definir la identidad, los roles y las responsabilidades de los miembros. Además, este elemento era el que permitía trascender la idea de red para identificar el valor real que cada miembro obtiene de su participación en la persecución de estas metas conjuntas. Un segundo elemento destacado era el diálogo pragmático y la interacción social en la comunidad, pues la conducción hacia los resultados depende, según este autor, de la participación cómoda y la confianza en los demás miembros. (2004 en Valdivia Guzmán, 2009). En tercer lugar, nos recuerda la necesidad de políticas y mecanismos de regulación que pueden incluir desde reglas de convivencia hasta estructuras organizacionales que orientan la acción de la comunidad (Galvis y Leal, 2008). Y, finalmente, destaca la idea de los encuentros pero nos aclara que no es indispensable la cercanía

física en las CoV, ya que son independientes del medio de comunicación que utilizan pues, en la era de la información, las reuniones pueden darse en espacios virtuales sincrónicos o asincrónicos que superan las limitaciones de espacio y tiempo.

Los intentos por definir las características propias de estas comunidades derivaron en la búsqueda por identificar los factores de éxito, con el objetivo de orientar la creación y consolidación de comunidades virtuales en el ciberespacio de manera voluntaria. Según Blanchard (2008), Jones (1997) fue uno de los primeros investigadores en identificar las características de éxito de una comunidad virtual a partir de la localización de componentes objetivos desde una perspectiva antropológica. Entre ellos, Jones rescató: un mínimo nivel de interactividad; por parte de una variedad de comunicadores; con un mínimo nivel de membresía; e interacción en espacios públicos comunes. (Blanchard, 2008).

Sin embargo, aún no hay consenso sobre el conjunto de requisitos ya que los aportes sobre el tema han sido de lo más variados, agregando elementos de diversa índole: los propios sistemas de computación (Preece, 2000); una estructura mínima y un conjunto de recursos tales como hipervínculos de interés, direcciones electrónicas con información relevante y calendario de actividades; roles (Giglioli et al. , 2005, Londoño, 2002), confianza (Boyd, 2002), herramientas de colaboración (Schraefel, Ho, Chignell, & Milton, 2000), sentimiento de comunidad (Cherny, 1999), entre otros elementos.

Características sociales y técnicas de las CoV

En nuestro caso, de acuerdo a nuestro trabajo de campo e inspirados en la propuesta de Favaretto (2004 en Lima Silvain, 2008), quien sostenía que hay tres áreas en las que puede caracterizarse una comunidad - el aspecto territorial, el aspecto relacional y el participativo-, consideramos que estos elementos deben ser redefinidos para involucrar las relaciones tanto de elementos sociales como técnicos, y sostenemos que más que una estructura social existe un *estructura socio-técnica* en las CoV. En este sentido, junto a la infraestructura montada para la creación de un entorno virtual en el ciberespacio es necesario reconocer el espacio social que se genera en la propia comunidad virtual, a partir de la recuperación de la estructura, roles y actividades de sus diferentes miembros. Por ello, intentaremos describir las redes de relaciones que actores humanos y no humanos establecen en las CoV, y con ello evidenciar esta estructura socio-técnicas. En segundo término, junto a los vínculos, pertenencias, relaciones afectivas y comunicativas que se establecen entre los individuos debemos considerar la interactividad propia de estos sujetos con las interfaces y herramientas de cada plataforma que son quienes dan

existencia y características particulares a los vínculos, dando forma a vínculos socio-técnicos. Finalmente, además de los objetivos, actividades y formas de participación, creemos necesario analizar las herramientas de participación y colaboración disponibles, sus potencialidades para ser apropiadas en los intercambios, y sus formas de funcionamiento, en tanto todos estos elementos se asocian formando una participación socio-técnica propia de cada CoV. Estructura, vínculos y participación socio-técnicas serán caminos importantes de reconstrucción del entramado socio-técnico.

Estructura Socio-Técnica.

Como sostiene Mayans el ciberespacio es un espacio interactivo multi-personal (Mayans, 2002:243) y, en este sentido, es un espacio social creado en forma artificial basado en flujos de información y en formato digital (Alvarez Cadavid, 2009: 7). Las comunidades virtuales existentes en el ciberespacio son un tipo de espacio social reducido construido en torno a elementos comunes entre los miembros, y edificado sobre un conjunto de elementos técnico que soportan e imprimen características propias a sus intercambios. De esta manera, la organización social que se constituye en torno a la estructura de los miembros y grupos así como sus roles y actividades son un aspecto importante de toda CoV. Esta organización atraviesa el espacio virtual generado para soportar los intercambios.

Algunos autores sostienen que el éxito comercial de las CoV está relacionado al tamaño y crecimiento de la comunidad en vinculación con la cantidad de miembros. Rodríguez, por ejemplo, sostiene que “El valor de una comunidad virtual crece aproximadamente al cuadrado del número de miembros que la conforman, con lo que a mayor número de miembros, mayor es el valor de ésta”. (J. M. Rodríguez, 2008) Sin embargo, para Sonnenbichler (2009) el número por sí solo no dice mucho acerca de la comunidad. El éxito está estrechamente relacionado a la estructura grupal de sus miembros. A la cabeza de esta estructura social generalmente se encuentra el Creador, quien da origen y orden el entorno virtual, gestiona los elementos sociales y técnicos que conforman la CoV. En este sentido, define la plataforma, construye el entorno virtual, le da un nombre de la comunidad y un logotipo, define el slogan, asigna los administradores, determina las herramientas de colaboración entre las disponibles, etc.

A nivel social, Giglioli et al alertan que, durante la etapa de diseño, deben definirse una estructura de roles. Así, analizando cómo los individuos trabajan en comunidad, detectaron que existen cuatro tipos de grupos: el grupo histórico, el grupo núcleo, el grupo activo y el grupo

pasivo. (Giglioli et al., 2005) El primero de ellos, integrado por los miembros fundadores y los integrantes activos iniciales, suelen asumir roles de administrativos, líderes y moderadores; el núcleo es un grupo activo pequeño que rodea al grupo histórico y son quienes contribuyen activamente online; el grupo activo, quienes participan con menor nivel pero de manera constante; y los miembros pasivos tienen participación esporádica y sin continuidad, que en general se corresponden a la mayoría de los miembros en comunidades abiertas. (Giglioli et al., 2005)

Sin embargo, para que esta estructura social se sostenga en el ciberespacio es necesario el uso de, al menos, una plataforma que asegure la telemática, es decir, un sistema informático o tecnología de software que da soporte al entorno virtual, y que generalmente se accede mediante el uso de un Software de Aplicación Web⁵². Preece (2000), por ejemplo, sostiene directamente que junto al propósito compartido, la interacción social y las políticas de intercambio, es necesario un sistema de computadoras que de soporte a la interacción social (El Morr, et al, 2011); Cothrel, habla de redes de computadoras como medio de interacción primario (1999). Otros, hacen una referencia más indirecta al sostener que la comunidad virtual o su cultura se sostienen o deben ser sostenidas por medios telemáticos, medios electrónicos como la Internet (Iparraguirre, 1998), forjados en el ciberespacio (Fernback y Thompson, 1995), bajo un mismo dominio gracias a los medios de la telemática (Castillo, 1999).

Sin embargo, los recursos y elementos necesarios para que dicho intercambio telemático se produzca, y que intervienen de manera directa en las características de las interacciones, muchas veces quedan invisibilizados en los Estudios de Internet debido a que la plataforma es uno de los aspectos intangibles y ocultos del fenómeno por encontrarse por debajo o detrás de los entornos virtuales y los intercambios.

“Existen plataformas de soporte a comunidades virtuales, y éstas a su vez tienen ciertas herramientas o funcionalidades al servicio de los miembros de dichas comunidades”. (Ureña, 2003) La plataforma es también estudiada como la infraestructura electrónica (Cyber o E-infraestructura) pues contiene y define todos los servicios básicos compartidos (Robbins, 2009) que se ofrece para la construcción de redes sociales y comunidades virtuales, por lo que es mencionada reiteradamente como requisito de una CoV. Esto define de antemano las posibilidades técnicas y sociales de acceso, construcción, disponibilidad de servicios y

⁵²Una Aplicación Web (Webware) es aquel software que se accede a través de buscadores Web y que está alojado en servidores.

herramientas, cantidad de miembros y distribución de roles, estética, capacidad de intercambios, entre otros elementos del entorno virtual, tanto para el creador y los administradores como para el resto de los miembros.

Siguiendo a Pau Ferri (2005), existen tres tipos de plataformas tecnológicas existentes para soportar comunidades virtuales: Gratuitas, que ofrecen espacios en línea; OpenSource, basadas en el Software libre; y Comerciales. Entre ellas existen elementos diferenciales como el sistema económico de contratación y los servicios disponibles. Así, las gratuitas son económicas y sencillas de utilizar para permitir la creación de entornos web, e incluyen el servicio de dominio (dirección de página web) y hospedaje (*host* o espacio del servidor destinado a dar soporte de almacenamiento a la comunidad). Facebook, LinkedIn e, inicialmente, Ning eran de este tipo. Ning luego cambió su carácter para lo comercial. Las de Software Libre, por el contrario, requieren que el solicitante disponga de dominio y hospedaje propio para poder alojar la comunidad; aunque, ofrecen a los administradores la posibilidad, para quien tenga conocimientos de lenguaje de programación, de modificar el código fuente del sistema. Finalmente, los servicios comerciales son servicios pagos, encontrándose en un extremo aquellas que no permiten acceder ni al código ni al control del dominio y, del otro extremo, aquellas que permiten disponer del código fuente para posibles modificaciones o mejoras. (Ureña, 2003).

Sin embargo, aún las comunidades alojadas en una sola plataforma no son estáticas sino que tienen una dinámica propia, que muchas veces ha sido comparada como un organismo vivo que crece, muta, e incluso se divide, o muere, en torno a lo que se ha desarrollado mucha bibliografía sobre la idea de ciclo de vida. Este crecimiento social requiere de elementos técnicos particulares que favorecen o entorpecen su desarrollo. Así, a nivel informático, uno de los requisitos fundamentales que se repite en torno a la infraestructura electrónica es la escalabilidad, es decir, permitir que la comunidad crezca sin perder la sensación de integración e intimidad (Londoño, 2002). La escalabilidad es un factor decisivo para determinar si el tamaño de una comunidad es una ventaja o desventaja respecto al éxito comercial de una comunidad, (Rothaermel y Sugiyama, 2001) ya que permite a la comunidad acomodarse al crecimiento de membresías sin perder su sentido de comunidad (Hagel y Armstrong, 1997). Sin embargo, existen otros factores sobre el crecimiento de una comunidad ya que, como sostiene Londoño, el crecimiento de una comunidad depende también de crecer en forma orgánica, flexible y sin control sobre el liderazgo o los contenidos.

El avance tecnológico ha sido acelerado en torno al desarrollo de nuevas plataformas y medios de comunicación telemática, permitiendo una disminución de costos informáticos, la emergencia de una diversidad de proveedores de Internet, y mayor potencia informática, lo que ha atraído miles de personas en línea (Preece et al., 2003). En relación a ello, la emergencia del software social, basado en aplicaciones web de acceso gratuito, cuya utilización es sencilla y sus requerimientos de conocimientos informáticos son mínimos, coadyuvaron para la expansión del fenómeno de las comunidades virtuales en Internet.

Sin embargo, Rheingold (2002) sostiene que, a pesar que la tecnología ha cambiado enormemente a lo largo de los años, el mayor cambio no está en las tecnologías sino en quienes lo utilizan. Otros autores, también consideran de importancia que, frente a esta infraestructura computacional, los miembros deben poder manejar los recursos informáticos y las interacciones de manera apropiada sintiéndose cómodos con el uso de TIC lo que implica haber alcanzado una cierta madurez informática que brinda auto-sustentabilidad a los miembros de las comunidades (Galvis y Leal, 2008).

Vínculos Socio- Técnicos.

En segundo lugar, las comunidades virtuales se caracterizan por establecer vínculos socio-técnicos. Para que estas relaciones tengan lugar es necesario que, sobre las plataformas web, se genere un lugar en el ciberespacio destinado al encuentro e intercambio de los miembros, es decir, que se asegure la co-presencia.

Muchas veces, estos espacios han sido considerados como no lugares, o incluso como espacio metafóricos (Morse 1994 en Londoño, 2002) que se crean cuando dos o más personas establecen algún contacto. Para que haya contacto es necesario que se asegure la co-presencia electrónica es decir que, los sujetos compartan un espacio de relación y encuentro que, pese a estar separados en tiempo y espacio, permiten experimentar un sentido de presencia mutua. Dicha co-presencia es la que les permite interactuar y construir una comunidad. En torno a las relaciones y vínculos que establecen los miembros de una comunidad virtual al interior del entorno virtual, debemos reconocer dos elementos, la interacción y la interactividad.

Como nos recuerda Londoño, en las Comunidades Virtuales se analizan dos tipos de interacción: la que se lleva a cabo con la máquina y la que se realiza con las demás personas, es decir, aquellas relaciones que los sujetos llevan a cabo con su ordenador y las formas de relación social entre la misma comunidad. En la bibliografía estos tipos de interacción son referenciados como

interactividad e interacción virtual respectivamente. Sin embargo, ambos son muy utilizados y muchas veces confundidos, pero en comunicación electrónica no definen lo mismo. La diferencia radica en que, mientras el primero se refiere a la relación que establece el usuario con determinados medios tecnológicos, como lo es la computadora y su plataforma virtual, la segunda hace referencia a una relación humana fundamental. Bettetini y Colombo (1995) definen con más precisión a la interactividad como “interacción textual simulada”, como aquella que se produce entre dos elementos, sujeto/dispositivo, mediante un soporte textual. No obstante, la emergencia de la Web 2.0, los elementos multimedia y el software social dieron paso a nuevas formas de interactividad no solamente aquella que se reducía a lo textual.

La interactividad ha estado presente desde los primeros estudios de CoV como uno de sus elementos característicos. Del Bruto (2001), por ejemplo, rescata de la propia definición de Rheingold (1996) que todas las comunidades virtuales poseen tres requisitos básicos: la interactividad, el componente afectivo y el tiempo de interactividad. Desde la perspectiva comunicativa, se considera que la interactividad ha sido una de las características fundamentales como frontera entre los *mass media* y los *media* digitales, pues permitió la transformación de la figura del receptor pasivo en el tradicional proceso de comunicación. La interactividad ha hecho referencia desde sus orígenes a la relación directa y activa entre el usuario y la máquina, lo que permite al usuario asumir otro rol en los procesos de comunicación virtual, que muchos denominaron *prosumidor*, al asumir tanto funciones de consumidor como de productor de la información. De manera más específica, definimos la interactividad como:

“La interactividad en un primer nivel se define como un diálogo hombre- máquina que se realiza mediante la conjunción del dispositivo - tomando en cuenta tanto la máquina como el programa-, y la voluntad del usuario por obtener las informaciones que le ofrece dicho aparato. En un segundo nivel, que no significa por ello que sea secundario sino que es más profundo por ser el “espacio” donde reside el verdadero sentido comunicativo del sistema, se encuentra la figura de la interfaz” (García, 2000:12 en Rodríguez Montiel, 2004)

En el análisis de las relaciones que ocurren en el ciberespacio debemos incorporar entonces dos elementos: la relación establecida con los dispositivos de acceso pero también con la interfaz (*Graphical User Interface o GUI*)⁵³ que el entorno virtual asume en el ciberespacio y con el

53 A nivel informático, una de las formas de presentar Internet es a través de los componentes de hardware y software que lo componen. Otro, a partir de la Infraestructura de Red que proporciona servicios para aplicaciones distribuidas, generalmente sostenidas en sistemas informáticos de tipo *cliente/servidor*. En un sistema de este tipo, las aplicaciones están accesibles a los usuarios en estaciones de trabajo individuales como las computadoras personales (sistema cliente), pero los recursos que se pueden y deben compartir se mantienen en los servidores (sistemas servidor), ambos son sistemas terminales conocidos comúnmente como *host (anfitrión)*, pues offician de alojamiento y ejecución de programas de aplicación, tales como navegadores web, servidores de correo, etc. (Kurose y Ross, 2004) La cara visible del sistema para el usuario final es la interfaz de usuario. Dicha interfaz permite al usuario sacar provecho de las múltiples aplicaciones con un aprendizaje mínimo y con relativa facilidad al interior de una arquitectura de sistema cliente-servidor. (Stallings, 2001). Según Wikipedia, según la forma constructiva podemos diferenciar entre interfaces de hardware y de software, dependiendo si son los controles o dispositivos para interactuar con la máquina (como botones, palancas, perillas, pantallas, instrumentos, etc) o son programas que permite expresar nuestros deseos al ordenador o visualizar su respuesta (2014).

cual los miembros de la comunidad, como usuarios de la plataforma, deben relacionarse para poder participar de la vida de la comunidad.

Según Margaret Morse, lo que existe es una relación metafórica con estos elementos, pues “el ciberespacio es un entorno de metáforas que son perceptibles por medio de un sistema de representación visual y los elementos que definen la interacción persona- máquina, como son el teclado, el ratón o la pantalla táctil, son, para Morse, un modo metafórico de comunicación vía máquina con un mundo simbólico”. (Morse en Londoño, 2002:52)

A nivel sociocultural, nos referimos con interfaz al sistema de representación gráfica-visual y simbólica que da visibilidad y entorno a la comunidad, y que permite expresar o comunicar conceptos vinculados a estas comunidades. Como tal, no es un elemento estático sino dinámico y en permanente transformación, teniendo mucha importancia el diseño constructivo y estético de la interfaz para el desarrollo de la comunidad. La tesis doctoral de Londoño (2002) es un gran aporte sobre este fenómeno.

Históricamente, la interfaz que mayor trascendencia ha tenido en comunicación mediada por computadora ha sido la *WIMP Interface*, denominada así por los elementos de relación interactiva necesarios: ventanas-iconos-ratón-puntero. Dicha interfaz surgió de la mano de las computadoras personales de Apple Macintosh, adoptada luego en los entornos de Microsoft Windows y que posteriormente sirvieron de base para los primeros navegadores de Internet como Mosaic, Internet Explorer, y Netscape Navigator. Para el cambio del milenio, este tipo de interfaces generaba controversias debido a que, mientras algunos sostenían que “Por el momento (y mientras la tecnología no facilite algo mucho más potente que permita otra cosa), las CMO se basan en un interfaz puramente textual”. (Mayans i Planells, 2002:12), otros sostenían que la Web era ya un entorno de características multimedia por lo que este tipo de interfaces no presentaban un contexto adecuado para localizar la información en el ciberespacio, y que la capacidad de las interfaces gráficas de integrar imágenes y sonidos permitían a las páginas web crear un contexto más intuitivo y rico (Smith and Kollock, 1999).

Manovich (2014), por su parte, sostiene que los dispositivos informáticos contemporáneos ya no utilizan una interfaz gráfica de usuario como los originales GUI de los años '80 sino que “han ido ampliándose gradualmente hasta incluir otros medios y canales sensoriales: sonidos, animaciones y reacciones vibratorias que pueden acompañar las interacciones del usuario en un dispositivo móvil, una orden de voz, interfaces de múltiples gestos táctiles, etc. Por ese motivo, el término *interfaz de medios* (que se emplea en el sector) describe con mayor exactitud el

funcionamiento de las interfaces actuales. Es una descripción fidedigna de sistemas operativos para ordenadores, como Windows o Mac OS, pero también para móviles, como Android o iOS” (2014), concepto interesante para pensar las relaciones con los dispositivos de computadora y celulares Smartphone de nuestros entrevistados. A pesar de ello, en nuestro trabajo de investigación nos acercamos a otro tipo de interfaz, aquella vinculada al software social, lo que presenta características particulares pues, en general cada usuario mantiene una cuenta de perfil con su interfaz personalizada y basada en una estructura de plantillas modulares, con versiones diferenciales para diversos dispositivos como computadoras y celulares. De esta manera, la interfaz de usuarios en los Sitios de redes se vincula al perfil personal de los miembros, y sus posibilidades de acción dependen de los módulos editables de cada plataforma.

Según Manovich, más que la creación de interfaces, la telecomunicación por medio de redes implica su utilización para acceder a sistemas de información, pues, si bien el usuario final es el que emplea la interacción, es el diseñador de interfaces el que hace posible o imposible esa interacción, el que determina cómo acceder a la web de la comunidad, cómo navegarla, y cómo acceder a cada información presente en el sitio. De esta manera, la forma en que trabaja el software según cómo fue diseñado y como éste se presenta para la interacción a través de las interfaces son dos vías de comunicación entre el mundo social y el del software que deben ser analizadas, pues son maneras como la sociedad entiende el mundo. (Manovich 2001, en Londoño, 2002). El diseño de las interfaces es entonces un elemento clave en las interacciones que, con el transcurso de los años, fue asumiendo requerimientos para la expansión y el uso del software a nivel mundial. Por un lado, se orientó a que los softwares presenten interfaces intuitivas y amigables para el usuario. De esta manera, no se requería tantos conocimientos de lenguajes de programación y aplicaciones para poder crear y personalizar entornos virtuales en el ciberespacio, como sí ocurría en los inicios. Por otro lado, los diseñadores de softwares también debieron considerar la posibilidad de que sean personalizables (customizable), es decir que, frente a la misma plataforma de acceso, los usuarios tengan la posibilidad de determinar a elección los diferentes elementos gráficos y textuales de la interfaz, pues “Diferentes tipos de interfaces multimedia requerirán varias versiones personalizadas del espacio virtual de trabajo” [Traducción propia] (Schraefel et al., 2000)

Junto a la cuestión de la interactividad, Del Bruto (2001) rescataba también el componente afectivo de la CoV. La discusión gira en torno si las relaciones establecidas virtualmente pueden ser consideradas significativas, de tal manera de que los miembros puedan considerarse parte de una comunidad. Para Silverstone, “El referente esencial de la comunidad es que sus miembros

dan o creen dar un sentido similar a las cosas, ya sea en general o con respecto a intereses específicos y significativos, y que, además, suponen que ese sentido puede diferir del atribuido en otros lugares. Así, la realidad de la comunidad en la experiencia de la gente es inherente a su adhesión o compromiso con un cuerpo común de símbolos” (2004:160). Coincidentemente, Wang, Yu y Fesenmaier (2002), ya mencionaba que podía definirse también a la comunidad virtual por su dimensión simbólica pues, en tanto constructo social, adquiere un significado propio al que los individuos tienden a sentirse simbólicamente unidos. De esta manera, más allá del territorio compartido, es importante reconocer aquellos elementos que mantienen unidos a los sujetos como miembros que pertenecen a una misma comunidad: lo simbólico.

Este elemento ha sido desarrollado ampliamente en la bibliografía bajo los conceptos de identidad y sentido de pertenencia de los miembros en relación a su comunidad (Figallo, 1998; Cherny, 1999). Ya mencionaba Vázquez Atochero cuando abordaba la cibercultura: “Identidad y comunidad conforman un espacio indisoluble. Es necesario diferenciarse de los otros, pero en compañía de otros” (2008:74). Hablar de identidad demanda consideraba tradicionalmente diversos aspectos tales como la edad, raza, religión, género, nacionalidad, posición social, entre otros, que fortalecen y moldean las interacciones de un individuo como miembro activo de una comunidad virtual. (Turpo Gebera, 2010) Sin embargo, esta concepción también se ha modificado con la llegada de Internet para dar cuenta de una identidad fragmentada y múltiple durante la presentación del yo en la pantalla que se aleja de estos términos tradicionales (Sibilia, 2008).

A nivel individual se ha hablado de las posibilidades que ha brindado Internet para la autodefinición discursiva del yo, según gustos e intereses. Con ello, la identidad dejó de ser un elemento esencialista para ser construido de manera dinámica, mutable y múltiple. Ursúa (2006) ha relacionado ello con conceptos como identidad ‘descentrada’, ‘descentramiento del yo’, identidad fragmentada y fracturada” propuestos por autores como Bell (2001) o Turkle (1995). Sin embargo, en este caso, no referimos a identidades individuales sino de la identidad cultural que resume el universo simbólico que caracteriza a la colectividad. En su interior, es posible además distinguir entre la identidad cultural externa y la interna. (Vargas Alfaro, 1999). La primera, se reduce a las características comunes perceptibles como rasgos inmediatos y generales que establecen a grosso modo los límites y diferencias con otras culturas. La segunda, está compuesta por los heterogéneos significados compartidos que caracterizan a una colectividad, y que son considerados distintivos para los miembros. (Magallanes, 2010).

Por otra parte, afirmamos con Sánchez Arce y Saorín Pérez (2001) que el sentido de pertenencia es “el sentimiento psicológico de la comunidad en el que uno debe sentirse miembro, lo cual es determinante para la propia identidad del sujeto”, de esta manera hace referencia al individuo mismo y a su manera de adscribirse al universo simbólico de la colectividad (Vargas Alfaro, 1999). Según Althabe, “las personas participan de una pluralidad de pertenencias” (1999:181). Sin embargo, este *formar parte de*, donde el sujeto define su identidad individual, también clarifica los límites de lo que comparte con los otros miembros de su comunidad.

Determinar qué elementos componen este sentimiento es una tarea difícil. Desde una perspectiva psicológica, McMillan y Chavis, distinguió cinco componentes del sentido de comunidad: a) Membresía b) Influencia bidireccional c) Integración de necesidades tanto personales como colectivas d) Satisfacción de necesidades, tanto personales como colectivas, e) Conexión emocional compartida (1986 en Valdivia Guzmán, 2009). Estos elementos han aparecido en el análisis de las CoV de manera separada. Para Hagel y Armstrong, (1997), por ejemplo, las comunidades virtuales surgen como respuesta a cuatro necesidades básicas que motivan a las personas a asociarse en una comunidad virtual: interés u objetivo común a otras personas; el deseo de compartir una experiencia o establecer relaciones sociales; el deseo de disfrutar de experiencias gratificantes o vivir una fantasía; y, la necesidad de realizar transacciones de diversa índole. (Díaz García, 2013:39) Desde una perspectiva social, para algunos son un conjunto de sentimientos de los miembros del grupo como pertenencia, identidad, apego e influencia mutua. (Blanchard, 2008) pero, para otros, lograr un sentido de comunidad fuerte conlleva más elementos, como el espíritu de comunidad, la confianza mutua, la interacción y las expectativas comunes (Rovai, 2002 en Galvis y Leal, 2008)

Algunos autores han sostenido que “la comunidad dependerá de la creación de lazos fuertes interpersonales y sostenibles, basados en intercambios múltiples que incluyen contenido social y emocional, intimidad, y auto aceptación”. (Haythornthwaite en Céspedes & Díaz, 2003:3) Para Wellman y Gulia, 1999, coincidentemente, lo importante es si la red crea y sostiene vínculos sociales estrechos, fuertes e íntimos, que son el núcleo de la comunidad. Un lazo fuerte es aquel donde: (1) el sentido de la relación es íntima y especial, (2) con una inversión voluntaria en la eliminatoria y (3) el deseo de compañía con el socio empaté (4) un interés en estar juntos la frecuencia de la posible (5) en múltiples contextos sociales (6) en el largo plazo (7) el sentido de reciprocidad en la relación (8) con las necesidades de los socios conocidos y apoyados (9) la intimidad es la frecuencia que reforzada por las características sociales compartidos. (Wellman y Gulia, 1999). La discusión sobre la necesidad de vínculos fuertes surge frente a autores

renombrados como Castells, quien sostuvo que la red era particularmente adecuada para el desarrollo de lazos débiles a través de un proceso de privatización de la sociabilidad (2000) que permitía establecer redes sociales en torno a los individuos (Londoño, 2002:58–59).

Esto llevó a dividir las aguas entre quienes consideraban CoV como formas comunitarias débiles, como Maldonado o Talbot, por carecer de suficiente fuerza de cohesión, y quienes, como Rheingold o Turkle, las consideraban nuevas formas de sociabilidad y comunidad (Valente, 2004).

De esta manera, cobra relevancia el concepto de sociabilidad, que se refiere a las interacciones sociales de los miembros y las políticas que los guían. (Preece et al, 2003), siendo muchas veces utilizado el término cibercultura para definir estas nuevas formas de sociabilidad en Internet que definen rasgos culturales compartidos a través de los intercambios de los miembros. Es la interacción social la que permite construir vínculos significativos en el ciberespacio y definir los sentidos compartidos por los miembros. La clave reside entonces en la interacción humana a través de ordenadores más que el acto de conexión. (Cherny, 1999, en Pérez et al, 2001) pues las CoV se conforman como escenarios de negociación de significados y formación de consenso en torno a sentidos colectivos. Sin embargo, muchos autores coinciden que es necesario tener en cuenta la variable del tiempo en relación tanto con interactividad como con interacción, pues lo importante no está tanto en la representación o el espacio sino en el tiempo vinculado a la presencia debido a que, para lograr establecer un conjunto de significados e historias compartidas, deben sostenerse en el tiempo estas interacciones e interactividades. Gracias a ello, los usuarios pueden crear culturas de grupos que pueden transformarse en comunidades virtuales estables (Baym 1995, en Lins Ribeiro, 2002).

Participación Socio-Técnica.

Finalmente, junto a las estructuras y vínculos socio-técnicos mencionados, existe un tercer elemento que debe ser tenido en cuenta en la caracterización de las CoV: la participación. Poole (2002), nos recuerda que, además de los elementos mencionados como la identidad compartida, el tiempo social o las relaciones significativas, es necesaria una *participación* real y activa de los miembros en eventos y actividades de la comunidad, quienes se involucran y asumen *responsabilidades compartidas* como parte de la comunidad, lo que genera *experiencias compartidas* que son la base de construcción del sentido de pertenencia y una historia común.

En el caso de las CoV, los estudios han priorizado la indagación sobre la participación en los entornos virtuales a través de las publicaciones de los miembros. Sin embargo, debemos precisar mejor la distinción entre interacción social y participación, pues en CMC no refieren a lo mismo. Schrire (2006 en Silva Quiroz, 2007) señaló que “la interacción se relaciona con los mensajes que son explícitamente o implícitamente las respuestas a otros, en cambio la participación involucra número o cantidad promedio de mensajes enviados”. Así, en el análisis de las interacciones virtuales, mientras que a la participación podemos medirla por la cantidad de mensajes, las interacciones son un encadenamiento de respuestas realizadas con el lenguaje como soporte. (Magallanes, 2009).

Los participantes no son todos los miembros de una comunidad virtual sino, aquellos usuarios activos y entusiastas que, a diferencia de los mirones (*Lurkers*), contribuyen en las comunicaciones públicas pero no son considerados líderes. Su presencia ha sido identificada como un elemento clave en el éxito de las comunidades virtuales por autores como “Albors, Ramos and Hervasa 2008; Blanchard 2008; Bos et al 2007; Brown et al 1999; Demirkan et al 2008; Griffith and Sawyer 2006; Kondratova and Goldfarb 2004; Lin 2008b, 2008a; McLaughlin 2007” (Robbins, 2009). Por ello, el estudio de la participación se vio vinculado al análisis de los niveles de actividad de las plataformas, observando aspectos claramente cuantitativos como la cantidad de mensajes enviados y *post* publicados, la cantidad de miembros en grupos de discusión, de eventos realizados, de descargas o visualizaciones de materiales multimediales, entre otros aspectos. Esto también llevó a la sugerencia de establecer criterios para categorizar participantes y conversaciones inactivas, e incluso la posibilidad de eliminar foros de discusión por inactividad, como el caso de Bruck (2006 en Ureña, 2003)

En relación a ello desde un sentido amplio, Coll, Bustos y Engel (2007) sostienen que las CoV están formada por personas que participan y se implican en actividades conjuntas y que pueden tener en común, aunque no necesariamente, un objetivo específico. (Valdivia Guzmán, 2009) Otros autores afirman que, para participar, es necesario una clara definición de metas y objetivos de la comunidad (Allen et al, 2003), debido a que las CoV serán más exitosas cuanto más estén ligadas a tareas, a hacer cosas o a perseguir intereses comunes (Gairín y Muñoz, 2006). Finalmente, hay quienes sostienen que la participación está inserta en un complejo proceso de negociación de significados en un mundo social con contextos de prácticas específicas, donde participación y reificación forman una dualidad dinámica propia (Wenger, 1998). Continuando este argumento, se sostiene:

“Más que colaborar, participar significa un involucramiento relacional activo en iniciativas o actividades en la práctica de la comunidad. Como proceso activo, personal y social, la participación, puede asumir formas relacionales de conflicto, de armonía, de cooperación o de competición. La reificación es el proceso a través del cual los artefactos creados congelan nuestras experiencias en ‘cosas’ físicas o simbólicas, modelando nuestra experiencia” [Traducción propia] (Fernandes Bras, 2006).

Interacción y participación no son elementos disociados. Como mencionábamos anteriormente, Garber (2004) sugería que era necesario un diálogo pragmático orientado a la consecución de objetivos, pero también reconocía que ello dependía de una participación cómoda y de la confianza de los miembros.

Siguiendo a Blanchard (2008), uno de los primeros autores en sostener que el desarrollo y el mantenimiento de la confianza (*Trust*) es muy importante para la comunidad virtual fue Boyd (2002), debido a la facilidad con que decepcionarse en entornos online es tan fácil (Joinson y Dietz Uhler, 2002 en Blanchard, 2008) por factores como el anonimato de los interlocutores. Preece (2000), también incluyó la confianza entre los determinantes claves para medir el éxito de la comunidad. Partió de dos categorías: los factores sociales de éxito, en los que incluyó el número de participantes y el grado de reciprocidad o confianza; y los factores de usabilidad, medido a través de la productividad y la satisfacción del usuario. Irónicamente, entre los modos más exitosos para desarrollar confianza se encuentran: cuando los miembros de la comunidad virtual se conocen cara a cara, cuando lo escuchan de otros, el uso de nombres y direcciones reales, o incluso el seguimiento de la historia de publicaciones de los miembros. (Blanchard, 2008). Particularmente, los estudios sobre relaciones profesionales en Internet en entornos colaborativos de trabajo destacaron las relaciones de confianza entre colegas como pre-requisito de trabajo. Este concepto abstracto, sin embargo, se torna crítico a la hora del trabajo conjunto entre miembros que no se conocen personalmente (Skopik, Truong y Dustdar, 2009). La confianza no parece ser el único elemento para lograr una cómoda participación. Las redes de contactos así como las reglas y normas de interacción social parecen incluir el listado de requisitos necesarios. Estos factores incluirían entonces un capital social necesario. “El capital social es definido como redes, normas y confianza en el grupo” [Traducción propia] (Putnam, 1996 en Blanchard, 2008)

Permitir la comunicación es uno de los requisitos fundamentales del entorno virtual (Robbins, 2009: 12), en sus modos más variados, es decir, desde admitir el registro de las discusiones y del conocimiento compartido, dar soporte a la colaboración, hasta soportar el uso de hiperlinks, etc. Para ello, se ponen a disposición un conjunto de sistemas de comunicación mediada por computador (*CMC Systems*) que permiten la comunicación entre miembros de las CoV.

“Para Jones (1995:16), la comunicación mediada por computadora (CMC) “no es solamente una herramienta; es, a la vez, tecnología, medio, y motor de relaciones sociales. Ella no solamente estructura

relaciones sociales, es el espacio donde las relaciones ocurren y la herramienta que los individuos usan para entrar en aquél espacio. Es más que el contexto donde las relaciones sociales ocurren (a pesar de que esto ocurra también) una vez que es discutida e imaginativamente construida por procesos simbólicos mantenidos por individuos y grupos””. (Lins Ribeiro, NNN)

Es necesario que la CMC permita ambos modos de comunicación, tanto la sincrónica y asincrónica (Wellman y Gulia, 1999). Siguiendo a Toro y Zúñiga, consideramos a la comunicación mediada por una computadora como aquella que “se establece entre individuos y entre grupos por medio de redes de computadores” (2008), y distinguimos dos tipos: sincrónica o asincrónica. La primera de ellas es la que se establece entre dos o más personas de manera simultánea, en tiempo real, y en el mismo lugar, donde la principal característica que la define es la coincidencia en el tiempo. Por el contrario, la comunicación asincrónica es la que se establece entre dos o más personas de manera diferida en el tiempo, y utiliza mediadores tales como el correo electrónico, las listas de distribución, los foros de discusión, entre otros. (Magallanes, 2009)

Por otro lado, las tecnologías utilizadas pueden permitir la comunicación de uno-a-uno, entre los miembros particulares de una comunidad; uno-a-muchos, como los blogs y listas de distribución, o de muchos-a-muchos, como los boletines electrónicos y otras herramientas. Incluso algunas tecnologías más avanzadas permiten interactuar por medio de representaciones, como los *avatars* o espacios bidimensionales como habitaciones y parques. (Blanchard, 2008)

La participación online se realiza a través de las herramientas de la información y la comunicación que están disponibles en el entorno virtual de acuerdo a los límites que presentan las plataformas. “Cada sistema de comunicación on-line estructura la interacción de una forma determinada” (Kollock y Smith, 2003: 22), por lo que la selección de las herramientas disponibles para comunicarse e interactuar imprimirán características particulares a la CoV. La participación será realizada a través de la ayuda de componentes que estén disponibles en la comunidad. Para Pérez y Salinas (2001), quienes estudian CoV de Tecnología Educativa, son tres grandes espacios con recursos varios que deben proporcionarse en la comunidad: documentación, comunicación e intercambio, colaboración. (Valdivia Guzmán, 2009)

En nuestro caso, sostendremos que se requieren la disponibilidad de TIC que garanticen tres espacios de interacción: uno de encuentro y discusión; otro de colaboración y, finalmente, otro de difusión y documentación de diversos recursos informativos. En primer lugar, es importante que la comunidad cuente con un espacio central de encuentro, establecimiento de reglas comunes, clara misión del grupo, instrucciones y demás elementos comunes a todos los miembros. Muchas comunidades cuentan con este único espacio compartido para el encuentro y la interacción de los miembros (Schraefel et al., 2000). El principal aporte de este espacio es

relacional, pues usuarios y grupos requieren de un espacio dentro del entorno donde poder encontrarse y debatir, lo que permite a Lins Ribeiro denominar a las comunidades virtuales como *esfera-pública-virtual*. De esta manera, los entornos virtuales deben contener entornos públicos donde relacionarse, gracias a la disponibilidad de diversas herramientas tales como los muros de comentarios, los foros de debate abiertos, grupos de discusión abiertos, etc. En segundo lugar, es importante que se propicie el trabajo colaborativo. Según Schraefel et al., "Uno de los mayores componentes que contribuyen a la experiencia grupal de los miembros en un entorno virtual es el involucramiento en la comunicación y colaboración" [Traducción propia]. (2000) Sin embargo, comunicación y colaboración no refieren a lo mismo, pues el trabajo colaborativo requiere de un nivel mayor de involucramiento a la vez que aproximarse a compartir y crear información. "La colaboración crea significados compartidos acerca de un proceso, un producto o un evento" (Schraefel et al., 2000). Por ello, se torna necesario que entre las herramientas de comunicación de la CoV se pongan a disposición aquellas que permiten un marco de trabajo colaborativo propiamente dicho, aportando a solucionar problemas o realizar descubrimientos en torno a dinero, tiempo, competencias, experticias, etc. Entre las herramientas más destacadas, reconocemos aquellas destinadas a compartir información necesaria, como el mail, espacio de discusión, calendario, espacios de chat, grupos de noticias, entre otros elementos que mejoran la eficiencia del trabajo en equipo. Muchas de estas tecnologías pueden ser catalogadas como Tecnologías de Práctica (Wenger et al, 2004, en Fernandes Brás, 2006), pues se denominan así a las herramientas utilizadas por los miembros de comunidades de práctica, y que cumplen un papel mediador en las comunidades al posibilitar ambientes de colaboración voluntaria en las comunidades. (Fernandes Brás, 2006: 29) Finalmente, es importante que los miembros de las comunidades cuenten con un espacio para compartir, hacer circular y almacenar recursos de información en diferentes formatos así como numerosos enlaces a fuentes externas de información. La propia agenda de redes de contactos como los archivos compartidos, el registro o acopio de lo intercambiado y enlaces a otros acopios de información son necesarios para cualquier comunidad, sobre todo si es de conocimiento. El espacio de difusión, documentación y archivo permite buscar y recuperar los archivos compartidos cuando alguno lo requiera. Por otro lado, otros autores sostuvieron que entre los recursos disponibles, en la CoV se debía contar con hipervínculos relacionados con los intereses de la comunidad que sirvan para orientar a los miembros a instituciones, academias, bases de datos, etc.; y diversas direcciones electrónicas que contengan recursos de información relevante para el área en que se está trabajando, transformando al entorno virtual en una red de recursos disponibles.

Tipologías de CoV

En los primeros años de investigación también fue importante el desarrollo de propuestas de clasificación de CoV de acuerdo a la temática que abordaban, las geografías, las funciones, los objetivos de los miembros, entre otros elementos, que dieron lugar a diversas tipologías. Consideramos que un repaso breve por estas diferentes propuestas nos pueden ayudar a tipificar nuestros casos de estudio. Sin embargo, tratar de caracterizar estructuralmente una comunidad virtual por medio de rasgos genéricos es una tarea difícil. (Rodríguez Illera, 2007).

Uno de los primeros en clasificar las CoV fue Aoki (1994) que, de acuerdo con la preocupación de la época sobre la relación online y offline, las distinguió por la relación existente entre CoV y comunidades físicas. En relación a ello, separó las CoV que coincidían totalmente, aquellas que se solapan en parte y aquellas que estaban totalmente separadas de las comunidades físicas. (1994). Aunque esta fue una clasificación muy reproducida, la relación *online-offline* no fue el único criterio. Cothrel prefirió organizarlas de acuerdo al tamaño, siguiendo la cantidad de los integrantes. De esta manera, distinguió las CoV en Grandes (más de 5000 miembros), Medianas (entre 200 y 5000 miembros) y Pequeñas (menos de 200 miembros) (1999).

De acuerdo al foco, Polo (1998) nos menciona que pueden darse CoV centradas en las personas, centradas en un tema o centradas en un acontecimiento.

Por otra parte, otro criterio de clasificación importante fue el de los objetivos. En esta línea, Hagel y Armstrong (1997) distinguieron entre aquellas que estaban orientadas hacia el usuario (1) y las que se orientaban hacia la organización (2). Tomando esto como base, y combinando criterios de clasificación, Sánchez y Saorín (2001) propusieron subdividir las orientadas al usuario de acuerdo a la temática de la comunidad y, las otras, siguiendo las áreas de trabajo de la organización. De esta manera, ampliaron la propuesta:

Subdividieron al primer grupo entre: 1.a. geográficas (por vivir en una misma zona geográfica o querer intercambiar información de una zona determinada del mundo), 1.b. demográficas (porque los usuarios comparten alguna características similar como el sexo o la edad), 1.c. Temáticas (orientadas a la discusión de algún tema de interés), 1.d. De ocio o de entretenimiento (de juegos en red), 1.e. Profesionales (conformadas por expertos en una materia que desarrollan su actividad concreta en un área profesional definida, generalmente asociada a una formación superior); 1.f. Gubernamentales (creadas por organismos de gobierno y destinadas al ciudadano); 1.g. Eclécticas (aquellas que intentan un poco de todo). Dentro del segundo grupo incluyeron: 2.a. Verticales (que agrupan a usuarios de empresas de diferente rama de actividad económica), 2.b. Funcionales (referidas a un área del funcionamiento de la organización, como la producción

o el marketing); 2.c. Geográficas (en una zona geográfica cubierta por la organización). (Sánchez y Saorín, 2001)

Siguiendo el tipo de actividad, se presentaron varias propuestas. Por un lado, reconocemos la tipología propuesta por Castillo, quien básicamente separó entre las CoV de ocio, las comerciales u organizacionales, y las de docencia, ámbito académico o científico. (1999). Esta propuesta fue la base para que Ontalba (2002) distinguiera entre 3 tipos de CoV: a. las Científico-académicas, centradas en el desarrollo conjunto de proyectos y líneas de investigación científica sobre temáticas específicas; b. las Profesionales, o empresariales, que buscan la formación continua de sus miembros a través de la compartición de conocimientos, habilidades y experiencias entre ellos, y que generalmente están enmarcadas dentro de una entidad u organización; y, finalmente, c. las De ocio, centradas en el entretenimiento, ofertan los medios de información y comunicación en línea entre usuarios a través de una afición común.

A su vez, podemos observar la familiaridad de estas propuestas con la tipología de Cabero (2006), quien distingue entre: las de ocio y las de profesionales, con la misma descripción de Sánchez y Saorín, y agrega las de aprendizaje, para cuando la CoV se convierte en un aula de clases en la que se permite el trabajo colaborativo entre los miembros de acuerdo a lineamientos institucionales y modelos pedagógicos establecidos.

Otra clasificación muy referenciada en el campo es aquella que, según Campos, Laferrière y Harasim (2001), distingue los colectivos en línea por sus finalidades, entre comunidades de interés, comunidades de aprendizaje y comunidades de práctica. Los primeros, más bien informales, estarían orientados a compartir intereses, discusiones y necesidades en común; los segundos, con fines educativos y de acuerdo a diferentes niveles de enseñanza; y los últimos, por las prácticas de participación e intercambios de significados, asociados más a espacios profesionales y organizacionales. Similar a esta propuesta, la tipología de Henri y Pudelko (2003, en Valdivia Guzmán, 2009), clasifica las CoV de acuerdo a dos variables: la fuerza del vínculo social y la intencionalidad de la aglutinación, en tanto voluntad para crear vínculos y emprender actividades como meta de aprendizaje, dando lugar a una especie de escala desde la cohesión social mínima hasta un vínculo social máximo. En este sentido, distingue:

- a.- Comunidad de interés, donde los miembros se juntan alrededor de un tema de interés común, y cuya intensidad de vínculo y aglutinación es baja.
- b.- Comunidad de interés guiada por objetivos, cuyos miembros se agrupan en torno a un tema de interés pero para conseguir un producto en un tiempo determinado, acrecentando el vínculo social y la voluntad aglutinadora que en las comunidades de interés generales.

c.- Comunidad de aprendizaje. Esta comunidad opera en contextos institucionales y se compone de estudiantes que dependen de uno o más instructores para guiarlos. La intensidad de los vínculos sociales y de la intención de aglutinación que crea es media.

d.- Comunidad de práctica. Se organiza alrededor de profesionales que trabajan en organizaciones donde se desarrollan actividades similares. La intensidad de los vínculos sociales y de la intención de aglutinación que crea es alta.

Sin embargo, esta clasificación complejiza más el asunto al contrario de simplificarlo pues, en primer lugar, todas las CoV podrían ser consideradas comunidades de interés en tanto la consideración de un interés común ha sido tradicionalmente uno de los elementos definitorios de este fenómeno; en segundo lugar, existe para cada una de estas categorías un importante bloque de bibliografía específica y por veces contradictoria pues, sobre todo para el caso de las Comunidades Virtuales de Aprendizaje (CoV-A) y Comunidades Virtuales de Práctica (CoV-P), ocurre que algunos autores las consideran por separado pero otros identifican a las comunidades práctica como un tipo específico de comunidades de aprendizaje, teniendo en cuenta una concepción mucho más amplia de CoV-A y no reducida a ámbitos educativos formales. Riel y Polin (2004), proponen según Lima Silvain (2008) una de las tipologías más funcionales en este sentido. Ellos profundizan en las comunidades virtuales de aprendizaje (comunidades que aprenden, según Galvis y Leal, 2008) y las clasifican en:

-Comunidades de aprendizaje orientadas a tareas: son un grupo de personas unidas alrededor de la realización de una tarea u obtener un producto. Es un tipo de trabajo/aprendizaje colaborativo donde los miembros trabajan juntos durante un periodo de tiempo, otorgando relevancia al contexto organizativo y con alto sentido de identificación con los compañeros. Concluido el producto o artefacto, se termina.

-Comunidades de aprendizaje orientadas a prácticas: “Se trata de personas que aprenden alrededor del análisis y mejoramiento de la práctica profesional”. (Galvis y Leal, 2008). Estos grupos buscan mejorar su práctica a partir de la reflexión de escenarios ricos y contextualizados. Según Lima Silvain (2008), este tipo de CoV tienen relación con el concepto de comunidad de práctica, pues se trata de un grupo de personas que comparten intereses por una práctica común.

-Comunidades de aprendizaje orientadas a la construcción de conocimiento. Este tipo de comunidades se propone, a partir de las discusiones sobre las prácticas, contribuir con la producción de algún tipo de conocimiento. De esta manera, tiene similitudes con las comunidades de práctica pero con el objetivo específico de construir algún tipo de conocimiento, por lo que algunos autores las asocian con las CoV de investigación (CoV-I), como las que estudian Garrison y Anderson (2005 en Lima Silvain, 2008; Riel y Polin, 2004:20-21).

Resumen del Capítulo.

En este capítulo trazamos el recorrido sobre comunidades virtuales. En primer lugar, situamos históricamente su surgimiento en el marco de la Era de Internet, en la década de los noventa. Allí, revisamos las controversias que enfrentó frente a conceptos tradicionales como comunidad y virtualidad. Luego, abordamos las diversas definiciones sobre CoV, y recuperamos tanto aquellas que enfatizan los componentes sociales como aquellas con predominancia tecnológica. De acuerdo con la distinción entre quienes las definieron como agregado social y los que afirman que es un espacio tecnológico, asentamos esta tesis en la primera de ellas, más próxima a una perspectiva social. Así, las definimos como un conjunto de personas que se agrupan en el ciberespacio en torno a intereses comunes y que establecen vínculos entre sí, utilizando como medio de comunicación y relación las herramientas hipermediales que brinda la Internet.

A partir de allí, presentamos las características más sobresalientes de toda CoV. Como propuesta para la reconstrucción de antecedentes, equilibramos los aportes sociales y técnicas. Para ello, inspiradas en Favaretto (2004), complejizamos sus categorías y clasificaciones las características entre: estructura, vínculos y participaciones socio-técnicas. Finalmente, de acuerdo a diferentes criterios, presentamos las tipologías sobre comunidades virtuales entre las cuales se insertan las Co-V de profesionales que son foco de este estudio.

Capítulo 3: Comunidades Virtuales Profesionales

Introducción.

Como emerge de las clasificaciones sobre CoV, en casi todas las propuestas basadas en criterios de actividad, objetivos o intereses de los miembros de la comunidad, se contempló el caso de las CoV de profesionales (CoVI-Ps), eje de análisis en esta investigación. En algunas tipologías su reconocimiento se asentó en características propias de los miembros, como enunciación de la participación de *expertos en un área profesional* definida por procesos de *formación superior*, como en los casos de Sánchez y Saorín, (2001), Ontalba,(2002) o Cabero, (2006). En otros casos, el hincapié se realizó en torno al reconocimiento del principal tópico de interés sobre los que giran los debates, claramente orientado hacia la misma práctica profesional. El enfoque hacia las actividades similares desarrolladas por los miembros en su trabajo profesional permiten vincular este tipo especial de comunidades con aquellas orientadas a la práctica, como ocurre en las tipologías de Henri y Pudelko (2003) o, de Riel y Polin (2004). Finalmente, en este último caso se ha destacado que estos intercambios sobre las prácticas podrían integrarse en torno a procesos de aprendizaje y procesos de construcción colectiva de conocimiento. La relación con los saberes profesionales y los procesos de actualización es otro elemento destacado para clasificar este tipo de comunidades, tanto por el desarrollo profesional y la formación continua de los miembros por medio del compartir conocimientos, habilidades y experiencias (Ontalba, 2002), como por el aprendizaje de la comunidad misma, en base al análisis y reflexión de la propia profesión (Riel y Polin, 2004). Esto podría vincularlas a las comunidades de conocimiento. Quienes han profundizado mayormente el fenómeno de las comunidades virtuales de profesionales han trabajado en torno a dos ejes: como comunidades virtuales de práctica (CoP-V) y como comunidades virtuales de conocimiento. (CoV-C), por ello, partimos de distinguir estas aproximaciones. Posteriormente, nos aproximamos a comprender el concepto mismo de profesión, cuyos orígenes se remontan a un conocimiento vinculado a una práctica. Por ello, en este capítulo proponemos un breve repaso por los estudios de las profesiones que nos lleven a delimitar un concepto de profesión y conocimiento profesional. Particularmente, rescatamos los aportes de Schön sobre el conocimiento reflexivo y, finalmente, recuperamos estudios sobre la profesión de la comunicación en la región a los fines de acercarnos a nuestros casos de estudio.

CoVI-P como Comunidades Virtuales de Práctica (CoP-V)

“una comunidad virtual profesional representa la combinación de los conceptos de comunidad virtual y comunidad profesional. Las comunidades virtuales son definidas como los sistemas sociales de redes de individuos, quienes utilizan las tecnologías informáticas para mediar sus relaciones. Las comunidades profesionales proporcionan entornos para que los profesionales compartan el cuerpo de conocimientos de su profesión’ [...]” [Traducción Propia] (Camarinha-Matos et al. 2005 en Picard, 2011).

No obstante, el origen del término no está aún claro pues, mientras para Picard es una combinación de conceptos previos, para Santoro y Bifulco es una forma organizativa evolucionada, estable y orientada al negocio, que surge como evolución de organizaciones asociativas previas, tales como las comunidades virtuales, las comunidades de práctica y las comunidades profesionales. (Santoro y Bifulco, 2008). No obstante, para Picard esta definición que Bifulco y Santoro realizan de las CoV-P en el proyecto ECOLEAD (2004-2008) es simplemente una generalización de las comunidades de práctica. (Picard, 2011).

Etienne Wenger y Jane Lave fueron los primeros en utilizar el término **comunidades de práctica (CoP)**⁵⁴ en el libro *Situated learning. Legitimate peripheral participation* para referir a las personas que comparten un oficio o profesión (Lave y Wenger, 1991), es decir, a comunidades de profesionales.

En 1998, Wenger profundizó en este concepto al definirlo como “Un conjunto de personas que interactúa comprometido en una práctica común. Práctica se refiere a la labor de las personas, pero también a las ideas detrás de él, los entendimientos compartidos y las actividades” (Wenger, 1998) [Traducción Propia], refiriendo de manera más explícita a la práctica compartida como fuente de cohesión⁵⁵ de una comunidad (Rios, 2012).

Muchas definiciones se han presentado desde entonces. Para Tremblay (2004), en la mayoría se hace referencia a la importancia de compartir información dentro de un pequeño grupo y al valor del aprendizaje informal para el individuo y la organización en su conjunto. Por su parte, Favaretto (2004), quien sigue a Wenger, sostiene que las CoP son asociaciones informales de dimensiones relativamente pequeñas, que se mueven al interior de organizaciones más amplias, por lo que sus miembros interpretan de manera semejante la realidad en la que actúan y tienen modalidades de acción en común. (Lima Silvain, 2008). Liedka (1999), por ejemplo, las describe como individuos unidos en la acción; Lesser y Stork, como un grupo cuyos miembros practican regularmente en el intercambio y el aprendizaje basado en sus intereses comunes (2001 en Mitchell, 2002); y Wasko y Faraj (2000), como agrupaciones de personas que comparten un oficio o profesión, con la finalidad de intercambiar conocimientos y experticia o conocimiento tácito. Entre esta diversidad, Johnson sostiene que Wick (1998) define a las comunidades de práctica de un modo más concreto que Wenger al señalarlas como grupos de profesionales con responsabilidades de tareas similares (2001). Sin embargo, la definición que más ha trascendido en el campo ha sido la de Wenger, McDermott y Snyder (2002) siendo, además, una de las más

⁵⁴ A quienes también se les atribuye la paternidad del término –según algunos autores– es a John Seely Brown y Paul Duguid (1991), quienes en su artículo «Organizational learning and communities of practice» (Organization Science [vol. 2, n.o 1]) apuntan el término a través del estudio del caso de la empresa Xerox. (Sanz Martos, 2005)

⁵⁵ Fernandes Bras (2008) prefiere referirlo como coherencia.

completas. De acuerdo con Wenger y sus colaboradores, las comunidades de práctica son “un grupo de personas que comparten una preocupación, un conjunto de problemas o un interés común acerca de un tema, y que profundizan su conocimiento y pericia en esta área a través de una interacción continuada”⁵⁶. (Wenger et al 2002 en Sanz Martos, 2005). Aunque estos grupos no trabajan necesariamente juntos a diario, se encuentran porque hallan valor en sus interacciones. (Tremblay, 2004)

Por su parte, fue otra vez Wenger (1998) quien, en su libro *Communities of Practice: Learning, Meaning and Identity* fijó las tres dimensiones en las que se asienta una CoP: el compromiso mutuo, la empresa conjunta y el repertorio compartido, indicando que estos tres elementos claves se encuentran entrelazados.

Compromiso mutuo: Ser miembro de una CoP implica un compromiso con un dominio compartido de interés que define la identidad e inspira la participación de los miembros. El dominio no es algo necesariamente reconocido como conocimiento o destreza (expertise) fuera de la comunidad, sino que genera valor dentro de la propia CoP, a partir del intercambio de conocimientos parciales.

Empresa conjunta: aquí Wenger rescata la diversidad de objetivos y necesidades comunes que la CoP debe cubrir, y que los miembros pueden compartir y negociar aunque los comprendan de manera distinta. Para Fernandes Brás, la comunidad a la que se refiere Wenger es la estructura social que, en una interacción de experiencia y competencia, crea relación de respeto, confianza e intercambio entre los miembros. De esta manera, la construcción de relaciones va conformando la comunidad, a partir de la ayuda mutua, el intercambio de información y la participación en actividades o debates conjuntos, lo que les permite aprender unos de otros.

Repertorio compartido. Finalmente, se establece el repertorio compartido como una dimensión fundamental debido a que, con el tiempo, las CoP van produciendo y adquiriendo una práctica y un conjunto de recursos compartidos (Sanz Martos, 2005), también referenciados como conjunto de artefactos (Fernandes Brás, 2006). Wenger rescata las rutinas, palabras, herramientas, maneras de hacer, símbolos o conceptos como parte del repertorio común (1998, en Sanz Martos, 2005). “Los miembros de una CoP se dedican a esa práctica. Desarrollan un repertorio de recursos: experiencias, historias, herramientas, modos de solucionar problemas recurrentes, en resumen, comparten la práctica. Esto toma tiempo y una interacción sostenida”. (Galvis y Leal, 2008; Montañez, 2005)

⁵⁶ En la cita original, los autores prefieren utilizar los términos pasiones y experticia a diferencia de los conceptos de interés y pericia que los reemplazan respectivamente en la traducción de Sanz Martos (2005), al igual que en Olivé (2006).

Como se desprende, una CoP se fundamenta, justamente, en la misma *práctica compartida*⁵⁷ Este elemento lo diferencia tanto de una comunidad de interés como de una geográfica (Lai et al, 2006:12), pues lo que importa es lo que ellos *hacen* juntos. Sin embargo, la construcción de una práctica común requiere, a su vez, de la *interacción social* donde los miembros negocian y construyen significados compartidos. Esto es lo que permite a Lave y Wenger (1991) sostener que las CoP son una forma de aprendizaje social cuyo conocimiento es generado de forma colectiva (Santamaría González, 2008) y resaltar la *participación* como elemento fundamental en estos procesos⁵⁸.

“En síntesis, la práctica se refiere al significado como experiencia de la vida cotidiana y un significado siempre es el producto de su negociación. Wenger (1998) afirma que, la negociación de significado es el nivel de discurso en el que se debe comprender el concepto de práctica”. (Rios, 2012: 70)

Por otro lado, se sostiene que una de las piezas claves para promover la participación es el moderador, también llamado facilitador o coordinador, debido a que garantiza el funcionamiento de las CoP al gestionar los intercambios, identificar contenidos relevantes y almacenarlos para su posterior recuperación (Olivé, 2008)⁶⁰. Finalmente, según Wenger (1998), dicha participación no es necesariamente co-localizada, pues una CoP no implica necesariamente la co-presencia de los miembros. (1998 en Fernandes Brás, 2006: 26-27). Coincidentemente, para Mc Dermott “Es algo que pueden hacer frente a frente o por vía electrónica, pero lo primordial es que compartan ideas y reflexiones con respecto a un asunto determinado” (1999 citado por Gómez y Gewerc, 2002). Esto ha servido de base para reconocer la existencia de comunidades de práctica presenciales y virtuales (Sanz Martos, 2005), aunque es claro que los estudios de comunidades de práctica anteceden a los Estudios de Internet.

La aparición de la World Wide Web permitió que las discusiones giraran sobre una perspectiva integradora que aunara las tradiciones de comunidades virtuales y CoP, abriéndose la investigación a las *comunidades virtuales de práctica (CoP-V)*⁶¹ como una realidad propia. Según Lai et al (2006), el advenimiento de las TIC dio lugar a comunidades específicas para

57 Es por ello que la Teoría de la Actividad, utilizada muchas veces para estudiar las relaciones hombre-ordenador, aparece generalmente asociada a las investigaciones de las dinámicas de las comunidades virtuales de práctica (Schlanger y Fusco, 2004). (García, Greca, y Meneses, 2008)

58 En su noción de CoP como medio de adquisición de conocimiento es central el proceso por el cual el recién llegado se entera del grupo, lo que denominan Proceso legítimo de participación periférica (LPP). (Lave y Wenger (1991) en Hildreth y Kimble, 2004)

59 Aunque la participación es importante, para Fernandes Brás en toda negociación interviene en realidad una dualidad dinámica entre participación y reificación (2006).

60 Siempre en el contexto de la motivación, Romm y Clark proponen un modelo de una comunidad virtual en la sociedad, que incluye un conjunto de variables que afectan las decisiones de los individuos de unirse o no a la misma: Inhibidores tecnológicos; Inhibidores generales motivacionales y de tareas; Inhibidores del sistema. (Céspedes y Díaz, 2003)

61 Las comunidades virtuales de práctica también son referenciadas en la bibliografía como *comunidades de práctica online* o *comunidades de práctica en línea*, nombres que consideramos de mayor pertinencia por su vinculación con Internet. Para profundizar, leer: Schlager y Fusco, 2004; Tremblay, 2005; Hara, Shachaf, y Stoeger, 2009; Lai et al, 2006; Santoro y Bifulco, 2008; Ávila et al, 2009.

compartir conocimiento y experiencias sobre una práctica común en Internet, con lo que emergieron las CoP en línea (Wenger et al., 2002)⁶².

“Las CoPs en línea y las CoPs co-localizadas comparten características similares ya que ambas son comunidades de aprendizaje cuyos miembros se dedican a una práctica mutuamente compartida con el objetivo de desarrollar un repertorio de recursos comunitarios (Wenger et al., 2002) Sin embargo, los CoP en línea son operacionalmente distinguibles por el apoyo de las tecnologías de información y comunicación.” (Lai et al., 2006) [Traducción propia]

Lesser y Stork (2001) reconocen la contribución positiva que el desarrollo de las TIC ha tenido en la proliferación de estas comunidades, al destacar las posibilidades que han aportado para la permanencia de la memoria y su preservación mediante registros estructurados, la visibilidad del experto y de la misma comunidad (en Sanz Martos, 2005). Kimble et al (2000), por su parte, sostuvieron que una comunidad de practica internacional puede ser mantenida en un ambiente distribuido, pues analizaron una comunidad cuyos miembros compartían un artefacto que utilizaban para reuniones electrónicas y mails. Hildreth y Kimble (2004), nos recordaron la rápida difusión de las tecnologías basadas en Internet que aceleraron el desarrollo de comunidades *en red*, proporcionando una plataforma flexible para los intercambios pero dificultando el reconocimiento del alcance y amplitud de las redes sociales virtuales.

Según Hara et al (2009), las diversidad de investigaciones sobre CoP-V muestran una clara tendencia hacia estudios de carácter descriptivos centrados en las CoP en línea de diferentes ámbitos profesionales o diferentes aspectos de las comunidades, así como la proliferación de estudios de casos en profundidad sobre grupos de profesionales específicos, lo que dificultó los estudios transversales. No obstante, Dubé et al (2006), a partir de una síntesis de estudios previos e investigación empírica, desarrollaron una tipología que proporciona un marco conceptual para entender las CoP en línea aunque tiene como limitación que se desarrollaron a partir de CoP-V dentro de contextos organizacionales. Ellos reconocieron cuatro dimensiones para el desarrollo de la tipología: demografía, contexto organizacional, características de afiliación, y el entorno tecnológico (Dubé et al 2006 en Hara, Shachaf, y Stoerger, 2009).

Sin embargo, fue Tremblay, uno de los referentes mundiales en el tema, quien estudió tempranamente CoP-V cuyos miembros trabajaban a distancia y no compartían el mismo entorno organizacional, poniendo en jaque la tradicional concepción de CoP para entornos virtuales. (Tremblay 2004). Sus experiencias le permitieron definir a las CoP-V como:

“un conjunto de personas que comparten elementos que proporcionan una base para el aprendizaje y la colaboración en torno a un tipo de actividad profesional o laboral particulares, por lo que el aprendizaje y colaboración son un objetivo en sí mismos, de manera que mientras resulte benéfico para sus propias

62 Otro autor que trabaja sobre esta distinción es Arriscado Nunes quien, en sus estudios sobre comunidades de práctica de investigación, diferencia entre CoP locales y territorializadas de las CoV desterritorializadas y translocales que existen a través de redes y flujos de comunicación e información. (Arriscado Nunes, 1996)

prácticas profesionales los miembros de una CPV pueden seguir participando en ella por varios años. (Tremblay, 2005 en Ávila, Miranda, y Echeverría, 2009, p. 2)

La aplicación de la noción de CoP-V ha sido extensa en estudios de interacciones virtuales entre pares, tanto de profesores, investigadores o profesionales de otros rubros, por lo que haremos referencia a comunidades virtuales de práctica para referirnos igualmente a las comunidades virtuales de profesionales (CoV-Ps) estudiadas.⁶³

De acuerdo con Schlager y Fusco, las CoV-Ps se caracterizan por los siguientes elementos: aprendizaje social; choque de culturas; Identidad y multiplicidad de miembros; Reproducción y evolución de comunidades de práctica; Redes sociales; Líderes⁶⁴ y contribuyentes; Herramientas, artefactos y lugares; y, finalmente, la práctica. (2004 en Galvis y Leal, 2008). Según estos autores, el aprendizaje en estos espacios es una actividad más social que académica, pues se realiza en la interacción de redes de colegas. La heterogeneidad creciente de miembros que la integran, negocian y reproducen un conjunto de artefactos culturales dominantes, normas y valores, en los encuentros públicos y privados que tienen lugar en espacios físicos y virtuales, gracias a la infraestructura tecnológica que favorece y moldea la interacción. En tanto redes de aprendizaje, su éxito depende entonces de algunos factores que Allen et al ayudaron a identificar: “(1) objetivos y metas claramente definidos para la comunidad, (2) tiempo suficiente para que sus miembros participen en la comunidad, (3) adecuado nivel de soporte por parte de los administradores de las instituciones en que colaboran los participantes, (4) disponibilidad de información, con calidad, en los repositorios de la comunidad, (5) habilidad para aplicar el conocimiento de la comunidad directamente al trabajo, (6) acceso a tecnologías para facilitar la comunicación”. (2003 en Galvis y Leal, 2008). Sobre este último aspecto, Picard nos recuerda que el insuficiente soporte para la interacción humana a través de la red es una fuerte limitación para la amplia adopción de las CoV-Ps (Picard, 2011)

CoVI-P como Comunidades Virtuales de Conocimiento. (CoV-C).

La reconstrucción del concepto de CoV-Ps presenta su propio desafío cuando trascendemos los estudios sociológicos, pues debemos enfrentarnos a las múltiples terminologías que se han

⁶³ Sin embargo, no todos los autores están de acuerdo con esta articulación. Crave y Vorobey (2008), por ejemplo, sostiene que, mientras las CoP se centran principalmente en las interacciones y más específicamente en la práctica común, las comunidades virtuales de profesionales tienen tres áreas de interacciones: la social, la empresarial y el conocimiento que son necesarias para su sostenibilidad, motivación y duración. (Crave y Vorobey, 2008). Johnson, por otro lado, sostiene que mientras las CoV son definidas como comunidades diseñadas usando tecnologías de trabajo en red, las CoP emergen dentro de las comunidades diseñadas a través de las formas en que sus participantes usan las comunidades diseñadas (2001)

⁶⁴ “El liderazgo es un aspecto central en la identidad de los miembros de una comunidad. Genera redes sociales y favorece la reproducción comunitaria. Sin embargo, el liderazgo comunitario es muy distinto del liderazgo académico, toda vez que los líderes comunitarios modelan y refuerzan las reglas de la comunidad y las normas de la práctica, y promueven el crecimiento de otros hacia el liderazgo” (2004, en Galvis y Leal, 2008).

utilizado para indagar en estos fenómenos de acuerdo a la disciplina de abordaje. Como nos cuenta Soberón, la referencia a redes sociales físicamente descentralizadas de personas que trabajan juntas para un fin, aunque no sean miembros de la misma organización, han sido abordados desde diferentes perspectivas:

“En ciencia política se llaman comunidades epistémicas; comunidades prácticas, en sociología; redes de conocimiento (knowledge networks), en el mundo de la empresa; o trabajo cooperativo basado en computadoras (computer supported cooperative work), en la investigación de los nuevos medios”. (Soberón, 2008)

De manera transversal, podemos observar que en todas estas perspectivas se resalta una relación especial de las CoV-Ps con el conocimiento, por lo que es frecuente vincularlas con la noción de **Comunidad Virtual de Conocimiento (CoV-C)**.

Los conceptos de CoV-C y CoP están estrechamente relacionados, pues las CoP se nutren, comparten y sostienen un tipo particular de conocimiento. (Hildreth y Kimble, 2002, Céspedes y Díaz, 2003: 10). Desde las aproximaciones sociológicas esta vinculación es explícita, pues se sostiene que el concepto clave de una CoP es el conocimiento de la comunidad. En primer lugar, se reconoce que el conocimiento colectivo es mayor que la suma de los conocimientos individuales de sus participantes. (Gherardi y Nicolini, 2000). En segundo lugar, se sostiene que los conocimientos colectivos se expanden a través de la discusión, por lo que una CoP debe ayudar a establecer discusiones para expandir su conocimiento (Bielaczyc y Collins, 1999). Finalmente, se afirma que el conocimiento en sí mismo no es valioso sino la capacidad de los miembros de generar nuevo conocimiento e innovar apoyando el conocimiento individual y el colectivo. (Johnson, 2001). En la base de esta perspectiva se encuentra la consideración del conocimiento como un bien público para la CoP, no necesitando motivaciones extrínsecas para compartirlo (Papargyris, 2003), debido a que la intención original es que el conocimiento fluya en un ambiente democrático y de confianza para el bien de la comunidad. (Fernandes Brás, 2006),

En este marco, Mc Dermott fue uno de los primeros en sostener que una CoV-Ps es una *comunidad de conocimiento (CoC)* (o comunidad de práctica), pues “lo primordial es que compartan ideas y reflexiones con respecto a un asunto determinado” (1999 citado por Gómez y Gewerc, 2002), independientemente si el intercambio es presencial o telemático. Compartir ideas y reflexiones sobre un tema específico motiva a los miembros a agruparse y a desarrollar, con el tiempo, una forma común de pensamiento y acción. En relación específica a la virtualidad, Erickson y Kellogg definen las comunidades de conocimiento como ambientes en línea dentro de los cuales los usuarios pueden relacionarse socialmente entre sí, y en el proceso de descubrir,

desarrollar, evolucionar y explicar conocimiento relevante a proyectos y metas comunes (2001 en Céspedes y Díaz, 2003).

Desde los negocios, los estudiosos han considerado estas CoV-Ps como *redes de conocimiento (ReC)*, en tanto actividades productivas intensivas en conocimiento (Novick et al, 2001), lo que permite a autores como Castañeda y Pérez (2005) sostener que las CoV-C son una red intensiva de conocimiento de un nuevo tipo, y definir las específicamente como: “grupos de personas provistas de TIC con un interés común (profesional), que permite a sus miembros compartir, fomentar, potenciar, intercambiar y generar conocimiento” (Castañeda y Pérez, 2005). A diferencia de otras redes de conocimiento, las CoVC utilizan herramientas que potencian la comunicación y los procesos de socialización entre los miembros. Estos autores recuperan la propuesta de David y Foray para caracterizar dichas redes: una significativa actividad de creación y producción del conocimiento estimulado por una cantidad de oportunidades de recombinación, transposición y sinergia; la existencia de mecanismos para intercambiar y difundir el conocimiento que se genera; el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación. (David y Foray en Castañeda y Pérez (2005). Desde la perspectiva económica, uno de los tópicos más relevante fue el análisis del lugar que ocupan las comunidades virtuales en la economía del saber. (Steinmueller, 2001; David y Foray, 2002).

Aunque el modelo de producción de conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995) proveniente del management haya sido el más difundido y aplicado en la era de Internet a nivel organizacional, es importante destacar que algunos autores profundizaron específicamente en las comunidades virtuales como agentes del cambio económico. Por su parte, el trabajo de David y Foray a inicios del nuevo siglo es referente en el estudio del fenómeno de estas comunidades y su papel en la nueva economía. Estos autores sostienen que, aunque la investigación formal sigue siendo el pilar de generación de conocimientos, el sistema de producción se está difundiendo hacia nuevos lugares y nuevos actores de la mano de las TIC, elemento de crucial importancia para el conocimiento, así como la producción y la difusión de la información. David y Foray sostienen en este sentido que las TIC pueden afectar la generación de conocimiento en muchas formas: por su capacidad revolucionaria de creación de tal cúmulo de información; el aumento de la interacción creativa no sólo entre científicos sino con otros actores; la exploración y análisis de grandes bases de datos; y, finalmente, la evaluación e intercambio de conclusiones. Aunque sostienen que la transición comenzó mucho tiempo antes que la llegada de Internet, los autores sitúan en los últimos cinco años del milenio un aceleramiento de los procesos de conocimiento asociados a la maduración de las TIC. Así, con la idea que “Las actividades basadas en el conocimiento surgen cuando la gente, apoyada por las tecnologías de la información y de la

comunicación, interactúa en esfuerzos coordinados de coproducción (es decir, crear e intercambiar) de nuevos conocimientos” (2002:477), los autores afirman que existen comunidades basadas en conocimiento potenciadas por el uso de TIC y que son claves en la nueva economía.

“Las comunidades caracterizadas por los tres componentes mencionados (creación y reproducción de conocimiento significativo; mecanismos para intercambiar y difundir el conocimiento resultante, y el uso intensivo de nuevas tecnologías de la información) tienden a estar orientadas especialmente a la producción motivada por el conocimiento”. (David y Foray, 2002)

Entre ellas, mencionan a las comunidades de investigación, de software, de intercambio comercial mutuo y de especialización profesional, como comunidades intensivas en conocimiento. A su vez sostienen que, con las TIC, se ha vuelto menos costoso transmitir conocimiento que transportar gente, lo que favorece la creación de comunidades virtuales. (David y Foray, 2002)

Esta perspectiva se ha desarrollado mucho en Canadá. Creech, por ejemplo, describió tres tipos de conocimiento que se comparten y generan en estas redes: el explícito (información), el tácito (modo de hacer las cosas) y el implícito (cultura y valores compartidos); cuyo estudio profundizó específicamente en redes formales de conocimiento conformadas por instituciones expertas sobre determinados temas de preocupación común. (2001 en Soberón, 2008)

Finalmente, desde la perspectiva de las ciencias políticas, este tipo de fenómenos fueron abordados como *comunidades epistémicas (CoE)* y definidas como:

“red de profesionales de varias disciplinas y especialidades que comparten una serie de principios normativos y creencias, las cuales les suministran un marco basado en valores para realizar su acción social como miembros de una comunidad. Comparten convicciones causales, que se derivan de su análisis de la práctica, y que les llevan a contribuir a la solución de un conjunto concreto de problemas de su competencia, y que les sirven de base para aclarar los múltiples vínculos entre acciones políticas y resultados esperados. Comparten nociones de validez, es decir, criterios intersubjetivos para sopesar el conocimiento en su área de conocimiento, y también una política común de solución, presumiendo que conllevará un mejoramiento del bienestar humano”. (Peter Haas, 1992, en Soberon, 2008)

Lo interesante de esta última propuesta es que se supera la división disciplinar de las profesiones para integrar en estas comunidades a miembros de diversas especialidades en torno a una práctica y acciones políticas comunes. Asimismo, desde la perspectiva informática se consideran a las Comunidades Virtuales de Conocimiento como “comunidades donde los participantes capturan, acceden, usan, crean y definen el conocimiento (Merali y Davies, 2001), y / o cuando la información es capturada automáticamente a ser visitada y compartida entre los participantes” (El Morr et al., 2011).

Finalmente, creemos importante resaltar que, independientemente de la perspectiva de abordaje, en la mayoría de estas aproximaciones es posible notar una influencia constructivista acerca del

conocimiento a partir del uso de determinados conceptos, tales como, facilitación (Bielaczyc y Collins, 1999), aprendizaje colaborativo, metas negociadas, entre otros (Johnson, 2001).

Tipologías de CoVI-P

Según el ámbito de ejercicio o aplicación, dos de las comunidades virtuales de profesionales más estudiadas han sido las de investigación y las de docencia. Las primeras de ellas, CoV-I, son definidas como “comunidad virtual con orientación profesional, donde los miembros están alineado por el espacio común de investigación o un campo en el que son experimentados y cualificados y compartir esta experiencia, la habilidad y los resultados de su trabajo” (Robbins, 2009). Este tipo de intercambios también es referenciado en la bibliografía como Ciencia 2.0 (Science, 2.0), pues se refiere específicamente a intercambios sobre la práctica de investigadores especializados en conocimientos científicos específicos. En el caso de las CoV de docentes, algo menos estudiadas que las anteriores, se profundiza en los procesos de actualización permanente y el mejoramiento de la actividad profesional de los educadores. (Schlager y Fusco, 2004, en Galvis y Leal, 2008). En la literatura propiamente dicha, se ha reservado el término CoV de Profesionales para designar aquellas comunidades que involucran a miembros que se reúnen a debatir sobre conocimientos y experiencias en ámbitos de trabajo institucionales y organizacionales específicos, enmarcados en la competencia del libre mercado de trabajo. En este sentido, se distinguen de quienes profundizan en espacios educativos y de investigación.

Santoro y Bifulco, por su parte, profundizan en este último tipo de comunidades sosteniendo que aquí también el conocimiento es el eje central de la comunidad, beneficiando tanto a los trabajadores (al diversificar sus oportunidades de trabajo e incrementar su empleabilidad), como a las empresas (al disponer eficientemente de recursos de conocimiento o soluciones basadas en conocimiento). La generación de valor se produce en la interacción el intercambio y colaboración de los miembros sobre un conocimiento específico y una orientación empresarial explícita, siendo indispensables el uso sinérgico de las TIC para la multi-interacción cultural masiva y de la comunicación cara a cara. Entre los resultados valorados, los autores reconocen: la creación de conocimientos avanzados, la prestación de servicios profesionales en colaboración y la cohesión social entre los miembros que favorezcan la co-creación; para lo que es útil la alineación de objetivos individuales y colectivos, la armonización del conocimiento, los negocios y valores sociales así como la composición de la aparente contradicción entre colaboración y competencia (2008). Estos autores proponen una clasificación de tipologías de CoV-Ps de acuerdo a tres dimensiones: el *alcance de la innovación/conocimiento* (que va desde la innovación incremental en disciplinas definidas hasta la penetración de la innovación en las

bases del conocimiento no estructurados); La *entidad jurídica del negocio* (desde las asociaciones sin fines de lucro a corporaciones de accionistas identificados que persiguen el lucro); y, finalmente, la *Configuración Socioeconómica* (desde las CoV-Ps independientes que ofrecen servicios en el mercado abierto hasta CoV-Ps relacionados a servir a objetivos estratégicos). (Santoro y Bifulco, 2008)

Las Profesiones Modernas

Las categorías de profesional y profesión poseen una trayectoria propia bastante compleja; sin embargo, como apunta Larson (1977, 1979), son términos que designan conceptos sociológicos relativamente recientes. Su origen se remite a la Edad Media, con el surgimiento de las llamadas profesiones estamentales, generalmente cultas y destinadas a asistir a los grupos de elite, como el Derecho o la Medicina. De acuerdo a las reconstrucciones provistas por Guillén (1990, 1992), será relevante el nacimiento de las clases medias burguesas propiciado por las revoluciones Industrial y Francesa, para la emergencia de un nuevo tipo de profesional en el marco de las profesiones *liberales*, también llamadas *modernas o de mercado*. Los primeros autores que analizaron las profesiones en vinculación de las sociedades modernas capitalistas han sido los sociólogos clásicos, tales como Durkheim, Marx y Weber⁶⁵. No obstante, rápidamente emergerá la sociología de las profesiones como un campo de estudio con interrogantes propios que recuperaremos para esta tesis.

Desde esta perspectiva, y continuando con el paradigma de mercado, una profesión puede definirse en sentido estricto como: “una ocupación técnica, a tiempo completo” (Guillén, 1990). A nivel general, las profesiones se definen por el ejercicio monopólico de una ocupación en el mercado de trabajo, legitimado gracias a la detención de un determinado saber o conocimiento.

“Las dos características más importantes de las profesiones modernas (que aquí llamaremos de mercado) aparecen ya a finales del siglo XIX: monopolio sobre un corpus de conocimiento susceptible de ser aplicado a la práctica, y monopolio sobre un mercado de servicios profesionales”. (Guillen, 1990)

65 Weber (2003), en su libro *La Ética del Protestante y el Espíritu del Capitalismo*, vinculó la profesión con el origen del capitalismo y las ideas protestantes, definiéndolo como un concepto de carácter ético-religioso. Por un lado, sostenía que las profesiones eran procesos de especialización de funciones y burocratización de tareas requeridas en las sociedades de mercado y que estaban guiadas por una racionalidad instrumental hacia la eficiencia y eficacia. “En otras palabras, el quehacer profesional no es libre de las formas de poder económico y de la legitimidad que éste alcanza en el mercado. Las profesiones representan la experiencia más racional de ejercer la dominación a través de la detención del saber.” (Aguayo, 2006: 70) Por el otro, sostenía que la palabra profesión tenía origen protestante y lo vinculada a la vocación (Beruf). Este doble carácter estaba presente en toda acción profesional que debía moverse entre la ética de la responsabilidad (medios-fines) y la ética de las elecciones (convicción). Desde una visión más funcionalista, Durkheim analizó las profesiones 2al interior de un proceso de división del trabajo y Marx, por su parte, analizó el trabajo moderno en otros parámetros, desde el trabajo del proletariado y las relaciones de poder entre los dueños de los medios de producción y los trabajadores. Aunque inicialmente estas perspectivas no incidían directamente con el profesional liberal, cuando este pasa a integrar entornos organizativos se retoma con mucha fuerza la perspectiva marxista.

Respecto al corpus de conocimiento, es casi un consenso general que el conocimiento profesional es, por definición, técnico⁶⁶ y que se caracteriza por su grado moderado de especialización. Este cuerpo de conocimiento abstracto es obtenido por medio de procesos *formación* de nivel superior (generalmente ofrecido en Universidades e Institutos) y está orientado a su aplicación *práctica*, de donde es posible obtener también habilidades y destrezas propias del ejercicio profesional. En la literatura específica este tipo de conocimiento es comúnmente referenciado como conocimiento práctico o experticia (*Expertise*)⁶⁷.

Ambas fuentes de conocimiento otorgan autoridad, autonomía⁶⁸ y poder legitimado a los integrantes del cuerpo profesional, lo que les brinda legitimidad para monopolizar una parcela del mercado de trabajo. Sin embargo, las profesiones requieren algunos mecanismos que les asegure el mantenimiento de dichos monopolios. Nos recuerda Guillén:

“Una cuestión esencial es cómo consiguen los profesionales crear y mantener sus mercados monopolistas. La respuesta es doble. En primer lugar, se controla el acceso a la profesión. En segundo lugar, se protege el monopolio contra los intrusos, ya sean profesionales o no-profesionales. La entrada a la profesión se regula mediante el sistema de educación y formación universitaria; los intrusos se vigilan gracias al sistema de licencias y de regulación estatal” (1990).

Ambos elementos son fundamentales en el proceso de *profesionalización*⁶⁹ de una ocupación. En él intervienen, al menos, dos instituciones modernas para garantizar el monopolio y regular la profesión: la Universidad, pues los profesionales son personas formadas durante un período prolongado en esta institución educativa; el Estado, pues determina las normas de educación y se encarga de validar diplomas y licenciaturas otorgadas por los organismos de nivel superior (Dubar y Tripiet 1998). Igualmente, emerge un nuevo organismo en las sociedades modernas, las asociaciones profesionales, destinado a la vigilancia del ejercicio de la profesión.

Todos estos elementos permiten delinear algunas de las características básicas que definen a toda profesión moderna. Siguiendo a Aguayo, las características que tradicionalmente las definen son:

66 Coincidimos con Galimberti: "Con el término 'técnica' entendemos tanto el universo de los medios (las tecnologías), que en conjunto componen el aparato técnico, como la racionalidad que precede su empleo en términos de funcionalidad y eficiencia". (2001: 37-38)

67 Los conceptos de saber profesional, conocimiento abstracto y experticia serán profundizados más adelante en este mismo capítulo.

68 "Autoridad es la responsabilidad respecto a otros, basada en un conocimiento o una posición jerárquica superior. Autonomía se refiere a la prerrogativa de seleccionar casos o clientes, horas y ritmo de trabajo, y técnicas y procedimientos". (Guillén, 1990: 38)

69 El término profesionalización en tanto proceso no debe ser confundido con profesionalismo, que está vinculado al proceso de crecimiento individual del profesional durante su carrera laboral. Siguiendo las ideas de Wilensky (1964) se entiende por profesionalización al proceso por el que las ocupaciones pretenden llegar a ser profesiones. "Cada profesionalización se realiza a través de diferentes etapas y todas las profesiones han de pasar por ellas. Cabe decir, sobre este particular, que estas fases han de seguir una secuencialidad fija y que, por ende, todas las profesiones deberán sujetarse a una dinámica idéntica" (Sánchez y Sáez, 2009). "Como apunta Wilensky (1964), el proceso de profesionalización (hacia el modelo de mercado) comienza con el ejercicio de la profesión sin un período previo de aprendizaje formal. El siguiente paso es la organización de programas de enseñanza que permiten controlar la entrada a la profesión y estandarizar su práctica. Cuando la profesión comienza a contar con demasiados miembros para el mercado existente, los profesionales establecidos se asocian para proteger sus monopolios presionando para obtener legislación favorable. Los dos instrumentos usados para este fin son el establecimiento de licencias obligatorias para poder ejercer, y la certificación profesional. Finalmente, Wilensky señala que la adopción de un código formal de ética profesional supone la consolidación definitiva de la profesión como grupo ocupativo". (Guillén, 1990). Este proceso de profesionalización ha funcionado también como sistema de calificación de las profesiones. Etzioni (1969) denomina semi-profesión a aquellas ocupaciones que no han completado todos los pasos o etapas del proceso definido por Wilensky. "Al contrario que ocurre con las profesiones establecidas, la base de conocimiento de los semi-profesionales es restringida, su autonomía es menor, están sujetos a la supervisión de otros miembros de la semi-profesión o de una profesión superior (caso de las enfermeras respecto de los médicos), y sus destrezas técnicas y rasgos de personalidad son compatibles con las estructuras administrativas de las organizaciones complejas. Como consecuencia, el status social y los privilegios son menores que para las profesiones". (Guillén, 1990).

a) Las profesiones tratan de operaciones intelectuales asociadas a responsabilidades individuales; b) El material de base es extraído y recreado de las ciencias y del saber teórico; c) Este material conlleva aplicaciones prácticas y útiles; d) Son transmitidas por una enseñanza formalizada (institutos y universidades; e) Las profesiones tienden a su autorregulación en asociaciones; y e) Los miembros tienen una motivación altruista. (2006: 94-95). Sin embargo, no todas las profesiones se mantienen dentro de estos parámetros estrictos, a la vez que en la contemporaneidad muchas profesiones tradicionales han sufrido serias transformaciones de la mano de la tecno-ciencia y, particularmente, el desarrollo de TIC.

Hacia una definición de profesional

Al interior de la sociología de las profesiones, se complica encontrar una definición misma de profesional.

“Ante todo, es necesario afirmar que, pese de la importancia que han tenido en la formación de las sociedades modernas, las profesiones sólo fueron tratadas de manera secundaria. Mucha importancia tuvo allí el vigor que conservaron categorías tradicionales, inútiles para explicar la aparición de sectores que escapaban a lecturas duales de la realidad. Por ese motivo, la producción de herramientas teóricas específicas permaneció por largo tiempo retrasada respecto a relevancia de los expertos en la arquitectura social contemporánea. No es casual que, en estas circunstancias, no hayamos contado por décadas con una definición consistente del concepto “profesión”. En su lugar, sólo divisamos sensaciones encontradas acerca de su naturaleza: mientras algunas miradas la tenían como un germen democrático, otras las consideraban un obstáculo para la construcción de una sociedad igualitaria” (Perren, 2007)

Quienes comenzaron estudiando por primera vez de modo sistemático el trabajo profesional fue la sociología anglosajona a finales del siglo XIX y principios del XX, destacándose los trabajos de Spencer (1896) y Carr-Saunders y Wilson (1933). Ellos iniciarán lo que se conoce como Escuela Definidora, pues delinearán conceptos claves en el estudio de las profesiones, tales como sus características, el control de entrada a la profesión, las organizaciones de expertos, los códigos de ética, entre otros.

Será recién tras la Segunda Guerra Mundial que la sociología norteamericana se convertirá en la vanguardia mundial del estudio de las profesiones, con el aporte de autores como Goode, (1957) y Wilensky, (1964) aunque también aquí se destacarán los trabajos de Greenwood, Barber y Parson. Reconocida bajo el nombre de Escuela Evolutiva (que se corresponde con la Etapa Clásica, de acuerdo a la periodización de Collins, 1990), los trabajos abordarán los procesos de profesionalización desde una perspectiva más próxima al funcionalismo.

Sin embargo, los estudios de las profesiones darán un giro importante en la década de los '70 con la emergencia de la Escuela Revisionista, donde emergerán análisis críticos que desaprobarán el debate por funciones y considerarán a las profesiones como conceptos históricos y dinámicos. Asimismo, estos aportes revisarán las producciones anteriores, denunciando su sesgo ideológico,

desde perspectivas neomarxistas y neweberianas, por lo que el debate girará en torno a la vinculación entre poder y conocimiento.

“El poder es la pieza clave en los nuevos estudios sobre profesiones. Una gran parte de los trabajos más recientes se centran en la influencia política y cultural de las profesiones (Freidson, Illich, Ehrenreich), las relaciones entre profesiones y élites económicas y el Estado (Johnson, Perkin, Derber), y la relación de la profesión con el mercado y el sistema de clases (Larson, Starr, Brint)”(Rodríguez y Guillén, 1992: 13)

Tras estas revisiones, resaltado el carácter histórico y situado del fenómeno, será imposible sostener definiciones rígidas acerca de la profesión.

“Cualquiera que sea el origen de la profesionalización, su desarrollo conduce a la traducción de un orden de recursos escasos (los conocimientos expertos creados a través de procesos de formación y exámenes están derivados en los niveles superiores del sistema educativo formal) en otro (oportunidades en el mercado, privilegios laborales, status social, rango burocrático). Así, la profesión es el nombre que otorgamos a un conjunto de formas históricas concretas que establecen vínculos estructurales entre niveles de educación formal relativamente altos y posiciones y/o recompensas en la división social del trabajo relativamente deseable”. (Larson, 1989).

Próxima a esta postura, Imbernón afirma que “El concepto de profesión está socialmente construido, ni es neutro ni estrictamente científico; es en cada momento, el resultado de un marco social, cultural e ideológico que exige ser estudiado en sus condicionantes sociales e históricos (1994). Una vez asumido el carácter histórico y situado de la profesión, es posible ingresar a las conformaciones socioculturales que la sostienen. En concordancia con los planteos de Kovac (2006), la profesión es más que un grupo de personas comprometidas en una ocupación común, pues implica dos tipos de contratos que le permiten autodefinirse en determinados procesos históricos: el trato interno, que gobierna las interacciones entre los miembros de la profesión, y el trato externo, que define las relaciones de la profesión a la sociedad. En otros términos, Guillén (1992) sostiene que en la formación y consolidación de los grupos profesionales intervienen dos elementos claves, la mentalidad y la ideología profesional, útiles para comprender la dinámica del trabajo experto en las sociedades actuales.

“Las mentalidades suelen caracterizar a un grupo profesional en su conjunto (tal como la profesión de economista) y sirven para diferenciarle de otras profesiones. El estudio de las mentalidades profesionales resulta esencial a la hora de analizar las luchas entre grupos profesionales por controlar esferas de actuación. Las ideologías profesionales suelen definirse más bien dentro de cada profesión, dando lugar a luchas internas por el control de la profesión”. (Guillén, 1992)

Derivada de esta perspectiva, López afirma, tras el análisis y sistematización de los diferentes conceptos de profesión, que “la noción misma de profesional parece ser dinámica, y evolucionar con los modelos sociales y económicos.” (2006). En busca de superar las definiciones tautológicas, que definen al profesional como aquella persona que ejerce una profesión u ocupación profesional, a los fines de esta tesis entenderemos al *profesional* como aquel

individuo que posee unos conocimientos y destrezas que se fundamentan en una base teórica⁷⁰ que es conocida por todos los miembros de la profesión. (Harshman et al., 2005, en López 2006), así como práctica, pues es dicho conocimiento el que le permite acceder a un campo de ejercicio profesional determinado.

Consideramos entonces que el eje clave de la definición de profesional está en relación al concepto de conocimiento debido a que, como afirma Larson, lejos de ser la profesión un concepto aporético, es un programa de investigación complejo cuya dimensión estructural se puede caracterizar como “una conexión entre un conocimiento y una práctica codificados en un mundo de no-conocedores o de públicos más o menos legos” (Larson, 1989). Por esta razón, referenciaremos a los profesionales como los sujetos reales concretos con posesión de determinados conocimientos de una misma disciplina, compartida con otros individuos, que les permite ejercer en determinado campo laboral.

Acerca del conocimiento profesional como competencia individual

Una discusión recurrente en este campo de estudio es la diferenciación entre conocimiento y saber. Sin embargo, este debate sólo concierne a los idiomas latinos debido a que los anglosajones traducen ambos como “knowledge”. Quienes remarcan sus diferencias, sostienen que: “la noción de ‘saberes’ implica certidumbres más precisas o prácticas, mientras que el conocimiento abarca una comprensión más global o analítica” (Burch, 2005). Asimismo, en epistemología se ha utilizado “saberes” para nombrar a los conocimientos no científicos, asumiendo que la ciencia tiene mayor legitimidad y validez que el resto de saberes. En nuestro caso, reivindicando la pluralidad de conocimientos y ecología de saberes (Santos, 2005; 2006)⁷¹, recuperamos la noción de conocimiento profesional y utilizamos ambos como sinónimos, por lo que serán aplicados indistintamente de aquí en adelante. Se entiende por conocimiento profesional:

“el conjunto de informaciones, habilidades y valores que los profesores (profesionales)⁷² poseen, procedente tanto de su participación en procesos de formación (inicial y en ejercicio) cuanto del análisis de su experiencia práctica, una y otras puestas de manifiesto en su enfrentamiento con las demandas de

70 Aquí se hace referencia puramente al conocimiento abstracto.

71 La consideración de los saberes profesionales como un conocimiento válido, tanto como el conocimiento de sentido común de diversas culturas o como el conocimiento científico, implica una postura epistemológica que va de la mano con la valorización y el reconocimiento de la existencia de una *ecología de saberes*, en palabras de Boaventura de Sousa Santos (2005, 2006, 2009). Entre otras consecuencias, la validez y legitimidad de la ciencia moderna occidental en detrimento de otro tipo de saberes ha limitado el estudio de los conocimientos sociales al abordaje de la producción científica, de allí la gran proliferación de estudios al interior de laboratorios dentro de la CTS. La denuncia de este pensamiento avial, y el reconocimiento de una pluralidad de saberes (Santos, 2005: 46) que luchan por ser reconocidos en pie de igualdad son el marco epistemológico de nuestras reflexiones, en tanto pretendemos recuperar los procesos de producción y uso de otro tipo de conocimientos, en este caso, el conocimiento profesional. Al contrario de quienes aún debaten sobre la unicidad del conocimiento (Trinidad et al, 2008), esta epistemología sostiene: “Na ecologia de saberes cruzam-se conhecimentos e, por tanto, também ignorâncias. Não existe uma unicidade do conhecimento, como não existe uma unicidade de ignorância. As formas de ignorância são tão heterogêneas e interdependentes quanto as formas do conhecimento” (Santos, 2009: 47). Sobre la ecología de saberes, ver Santos (2006).

72 La cita ha sido extraída de un estudio sobre profesionales de la educación, por lo que se define el conocimiento de los profesores. Nosotros consideramos que esta definición es lo suficientemente general como para ser aplicada a cualquier campo profesional.

complejidad, incertidumbre, singularidad y conflicto de valores propias de su actividad profesional, situaciones que representan, a su vez, oportunidades de nuevos conocimientos y de crecimiento profesional”. (Montero, 2001: 203, en Sanjurjo, 2012:25)

Desde la bibliografía organizacional y empresarial, estos elementos han sido estudiados bajo el nombre de competencia⁷³ que, según Bunk son un conjunto necesario de conocimientos, destrezas y actitudes para ejercer una profesión, resolver problemas de forma autónoma y creativa, y estar capacitado para colaborar en su entorno laboral y en la organización del trabajo (1994: 9), por lo que el foco está puesto en las capacidades adquiridas de los profesionales durante su formación y el ejercicio de sus tareas.

Para el Proyecto Tuning (2003), dos tipos de competencias deben ser incorporadas por los profesionales: las generales y las especializadas. La primera de ellas engloba capacidades transversales, aplicables a muchos campos profesionales, como aquellas vinculadas a la interacción humana. Sin embargo, en la bibliografía específica se hace referencia a conocimiento profesional para designar la segunda de ellas, las competencias especializadas, que son propias de cada profesión y donde predominan los aspectos técnicos. “Las competencias en esta categoría son contexto-dependientes, en cuanto a que el lugar específico en que opera un profesional determina lo que es apropiado, o válido, o eficaz. (CINDA, 2000).

En nuestro caso, preferimos mantener separados los términos de competencias profesionales, como saberes o conocimientos profesionales, de aquella referida al *ser*-competente pues, mientras el conocimiento profesional refiere a los recursos adquiridos por el profesional como capacidad cognoscitiva, las competencias en este otro sentido refieren a un modo particular de activación de tales recursos en el desempeño, lo que nos lleva al ámbito organizacional de aplicación donde el sujeto es ‘capaz’ de actuar con eficacia y eficiencia frente a diferentes situaciones profesionales.

“Las competencias no son reducibles ni al saber, ni al saber-hacer, por tanto no son asimilables a lo adquirido en formación. Poseer unas capacidades no significa ser competente. Es decir, la competencia no reside en los recursos (capacidades) sino en la movilización misma de los recursos. Para ser competente es necesario poner en juego el repertorio de recursos. Saber, además, no es poseer, es utilizar.” (Tejada y Navío, 2005)

Las Fuentes del Conocimiento Profesional

⁷³ Desde las teorías estructuralistas, con influencia bourdiana, las competencias han sido consideradas como *recursos* que operan en clave de *capitales culturales*, ya sea, incorporados, objetivados o institucionalizados. Según Cox y Gysling, los saberes son “un conjunto de recursos simbólicos que operan en la práctica como capital cultural, es decir, recursos producidos, acumulados e intercambiados como ‘riqueza’ en los mercados de producción y consumo de símbolos, campos donde se disputa permanentemente su valor” (1990). Más allá de aquellos capitales objetivados en materialidades concretas como instrumentos o libros, e institucionalizados, como el caso de títulos y certificados, ha sido importante el estudio de saberes profesionales en torno a los capitales, incorporados bajo la forma de disposiciones durables del organismo, adquiridas en procesos de aprendizaje y en las experiencias pasadas. A esto Bourdieu denominó *Habitus*: “el concepto de “habitus” profesional (Bourdieu, 1991; Perrenoud, 2006), entendiéndolo por tal los esquemas adquiridos en la historia incorporada puestos en acto en las prácticas cotidianas” (Sanjurjo, 2012:26-27). Aunque no son fácilmente verbalizables, están en la actuación de manera inconsciente pues forman la base de la gramática generativa de las prácticas actuando de mediador entre los saberes abstractos y las situaciones que exigen una acción. Esta línea sigue Larson al considerar el conocimiento profesional como recurso que no se mide por la cantidad, sino por su escasez y la forma en que se distribuye; y las profesiones en función de su capital relacional y social. (1989)

Como afirma Larson, “los profesionales buscan la exclusividad cognitiva a través de un conocimiento especializado en un mundo de no-conocedores o de públicos más o menos legos” (1989). Como mencionamos, de acuerdo con la sistematización de Guillén, el conocimiento profesional viene dado por la formación especializada, así como también por la adquisición de habilidades y destrezas en la práctica (1990). De ahí que, reconocemos dos fuentes⁷⁴ tradicionales de conocimiento profesional: la formación y la práctica.

Definimos junto a Cox y Gysling a la *formación profesional* como “el proceso de inculcación-apropiación de un saber específico y estandarizado, que tiene lugar en instituciones especializadas para tal efecto, durante un lapso explícitamente regulado de tiempo y que es evaluado y certificado bajo la forma de competencias adquiridas o no por los alumnos”. (Cox y Gysling, 1990, en CINDA, 2000). El objetivo de los procesos formativos, basados en la enseñanza-aprendizaje, es que los sujetos incorporen ciertas competencias que posteriormente puedan transferir a la práctica profesional. De acuerdo a Corominas, esta preparación profesional abarca el entrenamiento tanto de competencias específicas de la profesión como competencias genéricas comunes a muchas profesiones. “Las competencias específicas están más centradas en el «saber profesional», el «saber hacer» y el «saber guiar» el hacer de otras personas; mientras que las competencias genéricas se sitúan en el «saber estar» y el «saber ser». Son transferibles en el sentido de que sirven en diferentes ámbitos profesionales” (Corominas, 2001: 307). De esta primera fuente emergen los especialistas quienes, mediante la demostración de competencias abstractas adquiridas, obtienen las certificaciones oficiales correspondientes, llamadas comúnmente títulos profesionales. Dentro de los especialistas, reconocemos a quienes se han dedicado a profundizar sus procesos de formación formal para incluir un mayor conocimiento teórico del campo de estudio. Aquí ingresan los profesionales con capacitaciones de tercer y cuarto nivel como especialidades, diplomaturas, maestrías y doctorados, y demás procesos de formación.

Al contrario, la *práctica profesional* supone “el uso responsable, autónomo y contextualizado de los conocimientos adquiridos en el trayecto formativo y requiere el desarrollo de un pensamiento complejo” (Compagnucci y Cardós, 2007) Dicha aplicación se da en el marco del ejercicio de las actividades profesionales en los contextos de trabajo. Esta categoría es la base para distinguir tipos de profesiones según su práctica: “Las profesiones eruditas, doctas o científicas y las profesiones prácticas o de consulta tienen consecuencias mucho mayores que sus similitudes en la forma en que cada una de éstas se establece y se sostiene en los problemas cotidianos de sus

⁷⁴ La asimilación personal de los conocimientos ofrecidos durante la formación y el ejercicio laboral forman parte de los estudios sobre aprendizaje, y por lo tanto no serán atendidos en esta tesis.

miembros (...). Las profesiones prácticas son los eslabones que unen una civilización con su vida diaria y como tal a la vida cotidiana y al hombre común” (Friedson, 1970:86, en Aguayo, 2007). En esta tesis profundizaremos en aquellas profesiones fundamentalmente prácticas o de consulta, como lo es la comunicación, cuya práctica está asociada generalmente a la asesoría y consultoría comunicacional. De aquí, surgen los expertos, cuya trayectoria profesional y la demostración de capacidades en pleno ejercicio, los posiciona en lugares de reconocimiento entre pares. Incluimos dentro de los expertos a aquellos miembros que tienen un conocimiento práctico que han adquirido gracias a la experiencia y el ejercicio de su profesión. (Ericsson, 2000).

Respecto a los estudios sobre conocimiento, mientras el primero de ellos se focalizó en los procesos de enseñanza-aprendizaje, quienes indagaron en la práctica profesional abordaron el uso de conocimientos en contextos de trabajo en términos de aplicación. Por nuestra parte, nos distanciamos de ambos enfoques, puesto que el conocimiento profesional será analizado intersubjetivamente a partir de procesos de interacción en entornos virtuales de profesionales, como veremos de aquí en adelante.

Tipos de Saberes Profesionales: Saber y Saber Hacer

Quienes han profundizado en los conocimientos técnicos profesionales reconocen dos tipos de saberes: el *saber* y el *saber hacer*. Además del saber y el saber hacer, hay quienes sostienen que el profesional debe *saber ser* (Le Boterf, 2001), lo que incluye un conjunto de competencias sociales específicas. En nuestro caso, recuperamos los dos primeros:

“En realidad no es lo mismo «el saber» (saber qué) que el «saber hacer» (saber cómo). El primero, como se ha dicho más arriba, es el conocimiento abstracto, descontextualizado y general que producen las disciplinas científicas. El segundo, por su parte, puede ser entendido de dos maneras que se corresponden con procesos cognitivos diferentes. Puede entenderse como un «conocimiento procedimental» que podemos aplicar a distintas situaciones clínicas o prácticas. Es un «saber lo que hacer» constituido por principios, reglas, procedimientos y técnicas. Pero también puede hacer referencia a un «saber en la acción». Un saber que es producto de la biografía y experiencias pasadas del profesional, sus conocimientos actuales y de su relación activa con la práctica. Responde a experiencias idiosincrásicas difícilmente generalizables” (Medina Moya, 2008: 8).

El *saber*, o más precisamente el *saber qué*, está vinculado a lo que se denomina *conocimiento abstracto*, es decir, al conjunto de informaciones contenidas en enunciados escritos especializados (Caria et al, 2005), que son resultado de procesos de producción de conocimiento en ámbitos científicos. Sin lugar a dudas, el conocimiento abstracto está en estrecha vinculación y referencia con el discurso *docto* que llega al profesional a través de procesos de educación superior formal en instituciones universitarias. Su adquisición se materializa en una certificación que sirve de prueba de haber concluido el trayecto correspondiente y la demostración de competencias adquiridas. Esta posesión convierte a los profesionales en acreedores de una nueva

cualificación⁷⁵ y los posiciona en un lugar de privilegios respecto al resto. Numerosos son los autores que profundizaron en la importancia del conocimiento abstracto en relación al ejercicio del poder profesional, tales como Derber (1983), Freidson (1983) y Abbott (1988). La clave estaría dada por su abstracción, pues “Sólo un sistema de conocimiento gobernado por la abstracción puede redefinir continuamente los problemas y las tareas profesionales, defenderlos de los competidores y conquistar nuevos problemas”; así como su formación y exclusividad: “La certificación académica, instrumento esencial de los proyectos profesionalizadores, requiere una base de conocimientos homogeneizados y estandarizados” (Rodríguez y Guillén, 1992).

El *saber hacer*, por otra parte, es un conocimiento práctico y está vinculado directamente con el ejercicio profesional. La práctica profesional se da en el contexto de trabajo cuando debe hacerse un uso autónomo y contextualizado de los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación y experiencia.

Considerado en su acepción de *saber lo que hacer*, el *saber hacer* refiere específicamente a procedimientos y técnicas propias del quehacer cotidiano del profesional. Esto está en estrecha relación con el concepto de rutina profesional. Construidas y consolidadas en la propia práctica laboral, las rutinas funcionan posteriormente como herramientas prácticas que auxilian a quien las realizan facilitando sus tareas diarias y reduciendo la incertidumbre, ya que se constituyen en procedimientos sistematizados y repetibles ante determinadas circunstancias propias del entorno laboral. Sin embargo, las prácticas profesionales no están exentas de condicionamientos y transformaciones. Dichos procedimientos, que muchas veces se realizan automatizados y no conscientes, son resultado de procesos de aplicación y formalización de saberes en contextos específicos de trabajo. Como tal, hacen referencia a procedimientos que se aceptan como prácticas habituales para el desarrollo de tareas específicas, dando orden y previsibilidad a los acontecimientos diarios (Magallanes, 2014: 614-615). Para compartir prácticas eficaces entre los miembros de una comunidad de práctica, es necesaria que las rutinas sean enunciadas. La construcción de rutinas es importante para todas las profesiones, siendo dicha construcción una acción abstracta que va del interior hacia el exterior, pues es necesario la identificación y enunciación de sus etapas a través de una racionalización de la acción. (Lacourse, 2009).

Más allá de este *saber lo que hacer*, el *saber hacer* implica un *saber en la acción*. Como nos aclara Medina Moya, el *saber en la acción* no es un saber sobre qué hacer sino que es un saber

⁷⁵ “La competencia puede adquirirse mediante procesos reglados y no reglados; sin embargo, la cualificación supone la concesión de un título reglado, si bien se puede acceder a él (total o parcialmente) a partir de la enseñanza no formal o los aprendizajes autónomos y experienciales, en este caso, los saberes deben ser convalidados y reconocidos oficialmente” (Jiménez, 1996:142, en Tejada y Navío, 2005)

tácito (una disposición interiorizada) que proporciona el control práctico de la acción (2008: 8), por lo que no es una mera aplicación lineal y mecánica de conocimientos teóricos aprendidos. En los estudios sobre saber profesional, es generalmente este tipo de conocimiento el que destacan como saber profesional propiamente dicho.

“Saber profesional, considerando que este no debe ser confundido con el conocimiento abstracto y científico que cualquier licenciado obtiene de la enseñanza superior, ni confundido con el saber experiencial acumulado en el trayecto individual o colectivo del aprendizaje en el medio profesional. El saber profesional comienza por ser algo tácito e implícito sin que eso quiera decir que no sea posible ser colectivizado, objetivado, formalizado y explicitado; esto es, se trata de un saber que deriva de la conciencia práctica del hacer en una profesión y que se puede transformar en el centro de operaciones sociocognitivas y socioculturales que buscan la recontextualización del conocimiento abstracto y la transferencia de saberes entre contextos de trabajo” (Caria et al, 2005: 14)⁷⁶ [Traducción Propia].

En general, hay consenso que es un conocimiento práctico autoreflexivo que emerge de la actividad profesional y se constituye como conocimiento tácito. Como sostiene Medina Moya, el *saber en la acción* hace mención al cuerpo de convicciones y significados, conscientes o inconscientes, que surgen a partir de la experiencia, e incluye el conocimiento que los profesionales tienen de las diversas y complejas situaciones y de los dilemas prácticos a los que se enfrentan y de cómo resolverlos” (2008). Su ámbito de construcción es eminentemente la práctica profesional, y los diversos contextos de trabajo. No obstante, no hay consenso aún sobre otros aspectos. En la definición de Caria et al (2005), por ejemplo, se sostiene que este puede ser formalizado, explicitado y objetivado mientras que, para Medina Moya, por su propia naturaleza personal y práctica no puede ser formalizado y transmitido sino sólo demostrado y manifestado en la acción (2008:6). La base constructiva y positiva de este tipo de conocimiento reside en el elemento reflexivo.

Del Conocimiento Reflexivo.

Gracias a los aportes de Schön (1998) sobre la *reflexión profesional* se ha podido avanzar en superar las limitaciones de la racionalidad tecnocrática instrumental hacia una epistemología de la práctica, pues la práctica misma plantea situaciones complejas que requieren superar la aplicación mecánica de las teorías. Según Sajnjurjo, (2012) “Esta manera de entender la práctica implica, también, una forma distinta de concebir la construcción del conocimiento profesional”, pues es posible considerar como conocimiento profesional aquel conocimiento generado por la *reflexión sobre la acción* (Schön, 1998).

⁷⁶ “*Saber profissional*, considerando que este não deve ser confundido com o conhecimento abstracto e científico que qualquer licenciado obtém no ensino superior; nem confundido com o saber experiencial acumulado no trajeto individual ou colectivo de aprendizagem em meio profissional. O saber profissional começa por ser algo de tácito e implícito, sem que isso queira dizer que não seja possível ser colectivizado, objectivado, formalizado e explicitado, isto é, trata-se de um saber que deriva da consciência prática do fazer numa profissão e que se pode transformar no centro de operações sócio-cognitivas e sócio-culturais que buscam a recontextualização de conhecimento abstracto e a transferência de saberes entre contextos de trabalho”. (Caria et al, 2005: 14).

“Si los problemas que nos plantea la práctica son singulares y requieren de nuestras acciones construidas para resolverlos, la reflexión sobre la misma y el conocimiento que se genera a partir de esa reflexión son de fundamental importancia. Los conceptos de Schön de conocimiento en acción, reflexión en acción y reflexión sobre la acción y sobre la reflexión en acción permiten comprender el proceso de construcción del conocimiento profesional y superar la concepción clásica de reflexión, limitada a procesos de evaluación, planificación y toma de conciencia de los procesos cognitivos realizados. (Sajurjo: 2012: 24)

Los aportes de Schön sobre el pensamiento práctico profesional son referentes. Este autor diferencia tres fases: el conocimiento en la acción, la reflexión en y durante la acción, y la reflexión tanto sobre la acción como sobre la reflexión en la acción. El primero de ellos, es el componente mental involucrado en el saber hacer; el segundo, es el metac conocimiento de la acción producido por el individuo según lo que hace cuando actúa, en tanto conversación reflexiva *in situ*; finalmente, la última fase corresponde al análisis efectuado *a posteriori* sobre los procesos y características de la propia acción (1998). En este caso, el conocimiento abstracto aparece como un instrumento de evaluación, análisis, reconocimiento y reconstrucción de la intervención pasada. Schön ayudó a elevar la reflexión sobre la práctica y el conocimiento en ella intrincado a un lugar clave a nivel profesional.

Sin embargo, en el paradigma reflexivo es la práctica reflexiva sobre la práctica lo que cobra el centro de la escena. Los procesos de reflexión son los que aportan los elementos fundamentales para la construcción del conocimiento profesional pues, en tanto análisis y orientación de la acción, la reflexión es considerada una forma de conocimiento en sí misma. Las definiciones sobre reflexión en el ámbito profesional son variadas⁷⁷, pero todas remiten de alguna u otra manera, a un proceso de pensamiento sobre las acciones y sus condiciones. Como sostiene Schön “El profesional reflexivo centra su atención hacia su propia práctica -hacia el interior- y hacia las condiciones sociales en las que ejerce -hacia el exterior-.” (Schön, 1998 , en Hernández, 2002). Dicha reflexión es llevada a cabo antes, durante y después de la acción sobre el contexto a la que se aplica.

Según sostiene Lester (2007), la creación y evolución de los conocimientos profesionales se da con mayor rapidez en el ámbito de la práctica y de los contextos de aplicación que a través de la investigación académica y científica, como sostenían los enfoques positivistas, racional-técnicos. La idea de un cuerpo de profesionales capaces de reflexionar sobre la práctica y crear conocimiento, criticar y contextualizar el conocimiento generado en la investigación, es la base de los aportes del paradigma reflexivo. (Lester, 2007). Por ello, será particularmente la *reflexión sobre la acción*, aquella realizada *a posteriori*, la base de nuestro trabajo de investigación⁷⁸,

77 Ver Sanjurjo, 2012.

78 Según Caria et al existen cuatro tipos de reflexividad profesional: autonomía y satisfacción (Cultura organizacional) y diversidad de formación y actividad profesional (identidad profesional). (2005)

debido a que: “Mediante la observación y la reflexión de nuestras acciones podemos realizar una descripción del conocimiento tácito que está implícito en ellas. Cuando las describimos las convertimos en *conocimiento en acción* y el mismo es siempre una construcción. Las acciones y su descripción están siempre en la base de todo proceso de construcción de conocimiento”. (Sanjurjo, 2012:24).

Sin embargo, lejos de analizar la reflexión individual, interesa analizar los debates intersubjetivos donde se intercambian dichas reflexiones. Para ello, creemos que las comunidades virtuales profesionales conforman un espacio privilegiado de reflexión individual y colectiva de las acciones profesionales. Los debates y los intercambios de experiencias e informaciones profesionales sumados a los comentarios públicos reflexivos dan cuenta de ello. Por ello, en esta tesis nos ocupamos de los procesos de construcción intersubjetiva de conocimiento profesional a partir de los espacios de intercambio y reflexión profesional en entornos virtuales, por lo que el conocimiento profesional no será relacionado a la adquisición de habilidades individuales ni a demostraciones de aplicación prácticas sino a procesos reflexivos intersubjetivos de intercambio y debate al interior de las comunidades virtuales.

En este caso, abordaremos de manera específica, las CoV de Profesionales de la Comunicación, por lo que consideramos pertinente profundizar sobre las dinámicas de esta profesión a partir de estudios referentes sobre el campo comunicacional.

“Soy comunicador”. La comunicación como campo antes que como profesión.

Un elemento importante a tener en cuenta para el estudio de Comunidades Virtuales de Comunicadores, es la complejidad del propio campo de la comunicación que se aleja de las nociones disciplinares tradicionales, tal y como sostienen algunos teóricos latinoamericanos.

“Uno de los debates más interesantes en el contexto internacional es el que vienen realizando investigadores en varios escenarios del mundo sobre si la comunicación y sus diversas especializaciones, entre ellas la comunicación social y el periodismo, son disciplinas, interdisciplinas, campos de conocimiento, transdisciplinas, oficios, profesiones o, como prefiere Fernando Andacht (2001), *«indisciplinas»*, si como lúcidamente afirma Muñiz Sodré: *«una verdadera teoría de la comunicación sería un puesta en crisis de las ciencias sociales»* (Andacht, 2001). El debate no sólo es interesante, es inacabado y también se ha convertido en objeto de estudio y de publicaciones tanto en América Latina como en otros países. (Cfr., entre otros: Vasallo De Lopes, M.I., 2003; Galindo, J. & Luna C., 1995; Pineda, M., 2000). Las conclusiones parciales apuntan a comprender la comunicación y sus diversas especializaciones más como un campo de conocimiento transdisciplinario que como una disciplina. Un campo en permanente construcción que se ha venido legitimando, afinando sus metodologías de investigación y construyendo algunos abordajes teóricos y metodológicos en el procesos de creación de nuevos conocimientos”. (Pereira, 2005:414)

Lejos de tener un campo disciplinar propio, que le permita encontrar un lugar al interior de las ciencias sociales y humanas, la comunicación ha conformado un campo sociocultural alrededor de un dominio de estudio, que se encuentra en la encrucijada de los abordajes inter y

transdisciplinarios (Múnera, 2010: 12). Una de las características claves del análisis de los fenómenos comunicativos será entonces la posibilidad de utilizar múltiples enfoques y teorías que le impiden ser encasilladas en un campo disciplinar particular. (Sánchez, 1986; Fuentes, 2001). Quizás, la indefinición disciplinaria esté vinculada a la propia dispersión y multiplicidad de significados que el propio término de comunicación connota, tal y como sugiere Rizo García (2012).

De todas maneras, antes que las causas de su indeterminación, quizás debamos fijarnos en las repercusiones de esta encrucijada, puesto que así como desafía el propio campo académico de la comunicación (León Duarte, 2009), afecta igualmente la misma noción de profesional y su campo de ejercicio laboral.

“Ya quedó claro en los apartados anteriores que la comunicación no sólo es un fenómeno social, sino también un objeto de estudio y un campo de conocimiento de naturaleza interdisciplinar. Ahora bien, la comunicación no sólo se investiga y se analiza, también se enseña, se aprende y se ejerce como profesión. He aquí, entonces, la naturaleza tripartita de la comunicación: como campo científico-académico, como campo educativo y como campo profesional”. (Rizo García, 2012:27)

Para realizar esta clasificación, Rizo García se inspira en el trabajo de Vassallo, quien se apoya a su vez en la noción de campo de Pierre Bourdieu, a partir de la cual se reconoce tres sub-campos de la comunicación: el científico, relacionado a la producción del conocimiento; el educativo, vinculado a la reproducción del conocimiento; y, el profesional, caracterizado por prácticas de aplicación del conocimiento con vínculos al mercado de trabajo (Vassallo y Fuentes, 2002: 4). Lamentablemente, “Son varios los trabajos que abordan los asuntos específicos del campo científico de la comunicación. Son menos aquellas aproximaciones investigativas al campo profesional de la comunicación, que más bien se ha concebido como un ejercicio profesional del cual se ha dicho poco en términos académicos”. (Rizo García, 2012: 27) Esto queda evidenciado en el gran interés de los teóricos latinoamericanos de la comunicación por el campo de investigación. Sin embargo, nuestro interés recae en el campo profesional y, lejos de considerarlo un espacio de aplicación de conocimientos, sostenemos que existen intercambios significativos en este campo donde se producen y reproducen conocimientos vinculados a la comunicación.

No obstante, el propio Martín-Barbero sostendrá que investigación y profesión no son sub-campos sino que la investigación es un campo mayor que el ejercicio profesional de la comunicación. “Pues la vastedad y envergadura de los problemas de conocimiento, y por tanto las posibilidades y necesidades sociales, culturales y políticas, de lo investigable que plantean hoy los procesos, los actores, los medios, las tecnologías, las prácticas y los usos de la

comunicación, rebasan por muchos lados el tipo de problema y de saber involucrados en el ejercicio profesional tanto de generalistas como de especialistas” (2005). Con todo, reconocerá que el desarrollo de los estudios sobre investigación se dio en el marco de una dinámica de permanente transformación socio-cultural de la profesión de la mano de los medios y figuras profesionales asociadas simplistamente a saberes técnicos, pero que recientemente el campo profesional presenta profundas transformaciones entre las cuales describe: competencias y oficios que conforman los saberes básicos de las figuras de la comunicación, las agencias de legitimación que intervienen en la promoción o devaluación de estos saberes; y las dinámicas de transformación de las competencias del comunicado (2005). De ahí, el interés puesto en los procesos de formación y las instituciones vinculadas a las certificaciones profesionales, donde sostiene las dificultades para articular investigación y docencia, la lentitud para consolidar propuestas curriculares con avance teórico y profesional, y la dispersión entre ciencias sociales y adiestramientos técnicos en el conjunto de saberes. Esto está vinculado a que:

“La formación de profesionales en Comunicación Social, tanto en Colombia como en América Latina, además de la formación de periodistas, incluye otras áreas como la producción audiovisual, la comunicación publicitaria, la comunicación organizacional, la comunicación educativa, la comunicación para el desarrollo, la producción radiofónica y la producción multimedial, la comunicación intercultural entre otras. Las universidades, facultades y programas universitarios le han apostado a la combinación de la formación conceptual-disciplinar y la formación práctica-específica con la creación de los denominados énfasis profesionales, lo cual ha enriquecido al campo no sólo en la creación de nuevos objetos y ámbitos de investigación, sino también en la formación de nuevos profesionales que demanda la sociedad”. (AFACOM, 2004)

Como consecuencia de ello, Martín-Barbero sostendrá que, antes que una profesión, la comunicación es un conjunto heterogéneo de profesionales y un modelo de sociedad:

“Pues con la comunicación estamos ante una profesión en plena efervescencia y multiplicación de sus figuras, y a la vez ante una profesión que desborda hoy, como ninguna otra, la idea misma de profesión, puesto que la comunicación se ha constituido en una dimensión que atraviesa hoy todas las profesiones, y lo que es el colmo, la comunicación nombra incluso un modelo de sociedad: la “sociedad de la información”. (Martín-Barbero, 1997)

Martínez (2007) por su parte, considerando las profesiones como prácticas institucionalizadas co-configuradas por el entrecruzamiento entre campo académico y ejercicio laboral, analizará la comunicación desde dos aspectos: por el currículo de los planes de estudios donde se establecen los conocimientos, habilidades e incumbencias profesionales de la formación, como por el análisis de la composición del mercado laboral relacionado al campo de la comunicación. Respecto a este último elemento, sostendrá que los procesos comunicacionales, de acuerdo a su alcance, posee tres campos: el comunitario, el mediático, el no mediático, y, dentro de éste último, los sub-campos de ámbito privado, estatal, de la sociedad civil y académico. En cada uno de estos campos se desarrollan un conjunto de áreas y actividades prácticas del comunicador, tales como planificación en comunicación; comunicador institucional; prensa; publicidad;

marketing; comunicación interna; organización de eventos; *managment* de artistas; periodismo; producción de contenidos audiovisuales; regulación de contenidos; edición; capacitación en comunicación; facilitación de grupos; investigación y docencia. Cada una de estas áreas presenta un perfil profesional consolidado a partir de una lucha entre las incumbencias de la formación y los requerimientos de las organizaciones en el mercado laboral.

En nuestro caso, antes que el concepto de campo y debido a las formas permeables que presenta el mercado laboral comunicacional, adscribimos al concepto de familia profesional para designar a esta amplia gama de disciplinas y profesiones que contempla esta orientación.

“Se entiende por “familia profesional” al conjunto amplio de ocupaciones que por estar asociadas al proceso de producción de un bien o servicio mantienen una singular afinidad formativa y significado en términos de empleo. La afinidad formativa se puede inferir a partir del reconocimiento de un tronco común de capacidades profesionales de base (actitudes, habilidades, destrezas), de contenidos formativos similares y de experiencias (códigos, lenguajes, usuarios, tecnología, materiales, contenidos, etc.) que proporcionan contextos de trabajo semejante (sea por el sector productivo al que pertenecen, por el producto o servicio que crean o por el tipo de cliente al que se dirigen)”. (MECyT, 2007).

En este sentido, consideramos importante la recomendación de Barbero para quien, antes que atender los referentes que parecen dominar el mercado laboral y empañan el mapa profesional, se requiere comprender aquello que disloca las figuras profesionales, tanto desde el ámbito de los saberes como de las prácticas (Martin-Barbero, 2005) Mientras él considera entre estos elementos a la información, la cultura y la educación, por nuestra parte rescatamos los nuevos espacios de reflexión e intercambio subjetivo vinculados a TIC, que también transforman las prácticas y saberes de los profesionales de la comunicación.

Resumen del Capítulo.

En este apartado ingresamos en los estudios sobre Comunidades Virtuales Profesionales y resaltamos las clasificaciones presentadas en torno a una práctica y a un saber profesional. Partimos de distinguir entre quienes trabajaron sobre ellas en términos de comunidades de práctica y quienes lo hicieron como comunidades de conocimiento antes de abordar el término profesión. Posteriormente, situamos el surgimiento de las profesiones liberales en relación a un monopolio del conocimiento y de mercado, así como sistematizamos sus características definitorias básicas. A partir de la revisionista, al interior de los estudios sobre sociología de las profesiones, asumimos el giro histórico y el carácter dinámico de la definición de profesional. Allí consideramos su vinculación con el conocimiento y la práctica.

Continuamos el desarrollo con la definición tradicional de conocimiento profesional como competencia individual adquirida y reconocimos dos tipos de fuentes de adquisición de conocimiento, la formación y la práctica. Cada uno de estos elementos, se entronca para

diferenciar el conjunto de saberes profesionales, entre los que distinguimos el saber del saber hacer y, dentro de este último, reconocimos tanto las rutinas profesionales y el saber en la acción propiamente dicha. Caso seguido, recuperamos los aportes de Schön, quien indagó en el conocimiento reflexivo como un conocimiento a posteriori de la acción. Alineados con esta perspectiva, sostuvimos que las CoV de profesionales son espacios privilegiados de intercambio de reflexiones profesionales y de construcción intersubjetiva de conocimiento profesional. Finalmente, planteamos las particularidades de la Comunicación que, lejos de ser una profesión en sí misma, es un conjunto heterogéneo de profesiones, generalmente asumida como un campo de estudio basado en la inter y transdisciplina. En nuestro caso, designamos la diversidad de saberes, de áreas, y de sub-campos al interior de este complejo campo a nivel profesional con la categoría de familia profesional de la comunicación.

Capítulo 4: Producción de Conocimiento

Introducción.

Como ya mencionamos, de acuerdo con la sistematización de Guillén el conocimiento profesional es, por definición, técnico (1990). Aunque se asocie lo técnico a lo instrumental y, con ello, a la racionalidad modernidad (Weber, Habermas, y más), podemos rastrear esta noción hasta la antigüedad clásica con la conocida distinción de Aristóteles entre Episteme (*Epistêmê*), Phronesis (*Phronêsis*) y Tekné (*Technê*), tres de las cinco virtudes del pensamiento (Libro VI de Ética Nicomáquea, 1139b15 de Aristóteles, 1998:272-273).

“Aristóteles distinguía entre *epistémé*: conocimiento universal y teórico; *techné*. Conocimiento instrumental, en un contexto específico y relacionado con la práctica; *phronesis*: conocimiento normativo, basado en la experiencia, en un contexto específico y relacionado con el sentido común, "sabiduría práctica"”. (Lundvall, 1999)

“*Episteme* focaliza en la verdad de lo que es conocido, el “conocimiento puro”, mientras que, en el caso de *techné*, el foco está puesto en la eficiencia, el conocimiento del hacer. Este conocimiento del simple hacer –es decir, la comprensión de cómo hacer algo que no necesariamente implica conocimiento o de cómo ese resultado es logrado– puede ser llamado el *dominio de la técnica*” (Moya y Vázquez, 2010).

De esta manera, *techné*, traducida muchas veces como “arte” u “oficio”, hace referencia a dos elementos. Por un lado, “al conocimiento inductivo e instrumental, un “saber de dominio” del objeto (Herrschaftswissen)” (Scheler, 1980:250, en Zukerfeld, 2010). Por el otro, a una forma particular de acción vinculada al conocimiento, caracterizada por “la producción de algo ordenado por el conocimiento técnico y orientado hacia un resultado determinado según grados de perfección y excelencia” (Guyot, 2005)79. Para Aristóteles, la *techné* era una disposición (Hexis) que produce algo (Aristóteles, 1998).

Quizás, más que los trabajos de Aristóteles, la forma ideal que adquirió mayor trascendencia fue la definición platónica de conocimiento (episteme) como una creencia verdadera y justificada por la razón (Platon, Libro VI, La República), que la contraponía a las opiniones (*Doxa*). En ella, se destacan la verdad y validez como bases de lo que se considera conocimiento propiamente dicho, a partir de lo cual se edificó el imperio de la ciencia moderna por sobre otros tipos de saberes.

Coincidimos con Zukerfeld (2010) que tanto los trabajos de la antigüedad como los aportes epistemológicos posteriores que se asentaron sobre estas nociones, son doblemente ideales debido a que, o consideran al conocimiento como un ente ideal o al sujeto productor del conocimiento como un sujeto ideal. Por un lado, sitúan la discusión en el eje verdad/falsedad, limitando la *episteme* (concepto reservado para el conocimiento) a lo verdadero e inmutable. Por el otro, incluyen al conocimiento entre las formas contemplativas de conocimiento del *sujeto*

79 Esto permitía diferir este tipo de acción de otras formas tales como la *poiesis* (fabricar y elaborar obras y objetos) o la *praxis* (Acción responsable e independiente orientadas por ideas que se manifiestan en la vida pública del ciudadano). (Guyot, 2005)

cognoscente (que conoce), ya sea a nivel individual o social, pero entendido en su carácter ahistórico y universal, sobre un *objeto cognoscible* (realidad). De cualquiera de las dos maneras, entender así al conocimiento excluyó a los saberes profesionales de la categoría de episteme y, por ende, de las preocupaciones sobre el conocimiento.

Por nuestra parte, pretendemos alejarnos de los abordajes epistemológicos tradicionales a partir del reconocimiento de una ecología de saberes⁸⁰, y de la discusión sobre la verdad del conocimiento que subyace, para insertarnos en los procesos de producción contemporánea del conocimiento profesional. Esto nos lleva directo al ámbito de la economía y la CTS, disciplinas de mayor influencia tuvieron en el estudio del conocimiento de las profesiones. Aunque ambas enfatizaron los enfoques tecno-científicos, encontramos elementos que aportan al conocimiento profesional desde una perspectiva no individual, como consideraciones de conocimiento tácito intersubjetivo y la construcción de creencias colectivas. Finalmente, rescatamos los aportes de los estudios en CTS, especialmente los vinculados al giro constructivista y el giro simétrico en los cuales se asienta esta investigación.

La Perspectiva Económica.

Del modelo lineal al círculo virtuoso de la producción del conocimiento.

Es amplio el consenso que información⁸¹ y conocimiento no son la misma cosa. Uno de los argumentos esgrimidos para distinguirlos es limitar el primero de ellos al conjunto de datos que han sido procesados y remitir el último a una capacidad cognitiva humana. Dicha capacidad cognoscitiva ha sido asociada en términos económicos a las nociones de *Know-How* y competencias, tanto personales como organizacionales que evidentemente han repercutido de amplia manera en los estudios sobre conocimiento profesional.

“Poseer conocimientos, sea en la esfera que sea, es ser capaz de realizar actividades intelectuales o manuales. El conocimiento es por tanto fundamentalmente una capacidad cognoscitiva. La información, en cambio, es un conjunto de datos, estructurados y formateados pero inertes e inactivos hasta que no sean utilizados por los que tienen el conocimiento suficiente para interpretarlos y manipularlos.” (David y Foray, 2002 en Bianco et al, 2005).

Queremos resaltar, que un proceso de transformación de la información es requerido para generar conocimiento. Como se evidencia, es posible reconocer una concepción lineal en el proceso, muy utilizada en las perspectivas económicas, donde la información es considerada un recurso (input) y el conocimiento, un resultado obtenido (output), por medio del procesamiento y

⁸⁰ En esta lógica, adscribimos a nuevas epistemologías que denuncian el pensamiento abisal y el carácter colonialista de expansión de la validez y legitimidad de la ciencia moderna occidental en detrimento de otro tipo de conocimientos, y recuperamos la idea de una ecología de saberes, (Santos, 2005, 2006, 2009), para remitir a la pluralidad de saberes que luchan por ser reconocidos (Santos, 2005: 46), entre ellos incluiremos los saberes profesionales como un conocimiento igualmente válido.

⁸¹ Para profundizar en el término información, leer: Capurro y Hjørland, 2003, Zins, 2007.

de la reflexión humana. La transformación de la información, en tanto materia prima para la elaboración de un conocimiento, “Supone dominar algunas competencias cognitivas, críticas y teóricas, cuyo fomento es precisamente el objeto de las sociedades del conocimiento” (UNESO, 2005). Esta forma de analizar el proceso en términos de input-transformación-output, permite abordar al conocimiento como un activo, es decir, como bien tangible o intangible que posee una empresa o persona natural, y que, como todo bien, fue obtenido como resultado del proceso productivo (output). De esta manera, se lo reconecta con su doble carácter, tanto de propiedad - público/privada⁸²- como de mercancía –comercializable-, muy comunes en la bibliografía específica.

Pese a este limitado esquema, es posible considerar que el conocimiento obtenido como resultado, una vez convertido en información manipulable y transmisible, sea nuevamente ingresado como recurso para un nuevo proceso de creación de conocimiento. A esta materialización se la conoce como “informatización” del conocimiento, a partir de lo cual la UNESCO sostiene la existencia de un *círculo virtuoso* en la generación del conocimiento: “Lo que conduce a la producción del conocimiento es una forma de transmutación de la información, pero el conocimiento mismo se transforma en información para poder ser tratado y producir un nuevo conocimiento” (2005). Esto ha llevado a considerar a la información como un concepto más acotado que el de conocimiento, o más particularmente, como un tipo específico de conocimiento que se encuentra materializado en un soporte objetivo. (Zuckerfeld, 2010).

Sin embargo, este no es el único modelo de producción del conocimiento. La inserción del conocimiento entre los factores de producción y su consolidación mundial como motor de desarrollo repercutió para que otras perspectivas económicas del conocimiento se expandieran rápidamente entre las publicaciones sobre el tema, específicamente los estudios sobre *management* e innovación⁸³. El primero de ellos, gira en torno a la gestión del conocimiento en entornos organizacionales; el segundo, en la producción de innovaciones y mejoras dentro de los procesos productivos. En cualquiera de los dos casos, el elemento diferencial girará en torno del reconocimiento de la dimensión tácita del conocimiento.

82 Generalmente, la discusión económica estriba en si el conocimiento obtenido es un bien público o privado. Sin embargo, este aspecto no es el foco de interés de nuestro trabajo. Aclaremos de igual manera que Lundvall menciona dos propiedades que caracterizan a un bien como público desde la teoría económica: a) sus beneficios pueden ser disfrutados por muchos usuarios tanto simultánea como secuencialmente sin que su cantidad se reduzca, b) resulta costoso para el proveedor excluir de su consumo a los consumidores no autorizados. (...). (1999). Estos aspectos son conocidos con el nombre de rivalidad y exclusión en la jerga económica. Aunque para Lundvall el conocimiento ni es completamente público ni privado sino está fragmentado en depósitos semi-públicos cuyo acceso está regulado (como la profesión), el debate no está cerrado. Para los economistas neoclásicos el conocimiento puede ser considerado un bien público bajo el argumento en que no es rival en su consumo. Por el contrario, los evolucionistas lo consideran un bien club (fácilmente excluyente), e incluso hay quienes sostienen que el conocimiento puede ser considerado un bien privado, pues, particularmente cuando se refiere a un capital humano portado por un individuo, asume rasgos de rivalidad y exclusión (por ejemplo, Paul Romer).

83 Para un abordaje más profundo sobre las taxonomías del conocimiento desde la perspectiva económica, de la innovación y la gestión del conocimiento, ver Zuckerfeld (2010). En su trabajo de doctorado, dialoga mayormente con esta perspectiva recuperando los trabajos de Lundvall, Machlup, Mokyr, Spender, Blackler y Chartrand, entre otros, para la construcción de su propia tipología de conocimientos desde sus soportes materiales, autodenominada, materialismo cognitivo.

La dimensión tácita del conocimiento.

Casi todas las contribuciones de esta línea han coincidido en complejizar la tradicional noción del conocimiento que lo igualaba con información y rescatar una nueva dimensión: lo tácito. Sin embargo, no hemos encontrado bases comunes sobre qué implica esta dimensión tácita (DTa), y tampoco una taxonomía consensuada, puesto que para algunos la dimensión opuesta del conocimiento es lo explícito (Polanyi, 1967; Foray et al, 2002) y, para otros, lo codificado⁸⁴.

La referencia obligada de Conocimiento Tácito (CT) es Michael Polanyi, quien escribió tres libros muy citados sobre el tema *Personal Knowledge* (1958) *The Tacit Dimension* (1967) y *Knowing and Being* (1969). Una de sus frases más famosas es “Voy a reconsiderar el conocimiento humano comenzando desde el hecho que *podemos saber más de lo que podemos decir*” (Polanyi, 1967:4, resaltado original) [Traducción propia], a partir de la cual sostuvo que existen formas de conocimiento que no se pueden o saben explicitar verbalmente, o que son completa o parcialmente inexplicables⁸⁵. A esto denominó la DTa del conocimiento.

Lejos de ser un resultado o una forma estabilizada de conocimiento, para Polanyi el CT es un *conocer*, lo que lo llevó a realizar un traspaso conceptual desde *Tacit Knowledge a Tacit Knowing* para resaltar su carácter procesual. Dicho proceso es personal y privado en la concepción de Polanyi, interviniendo para ello dos niveles: por un lado, elementos subsidiarios o tácitos, por el otro, elementos explícitos o focales. Además, vinculó este último a la activación de la subjetividad consciente de los individuos (*aware*) (Polanyi, 1967: 9). Cada individuo, portador de su propio bagaje tácito, construye de manera única nuevo conocimiento a partir de un proceso de inherencia por la integración de las conciencias complementarias en una focal. Quizás, por mayor influencia de abordajes psicológicos que sociológicos, el autor profundizó en las formas de conocer y experimentar el mundo que tienen los individuos y en su conocimiento personal en tanto procesos subjetivos. Debido a este anclaje a las individualidades, hay quienes sostienen que su transmisión depende de la interacción directa y personal con los sujetos poseedores, así como del esfuerzo creativo para expresarlo a través de formas no verbales, tales como imágenes, metáforas, símbolos, etc. (De Souza, 2000).

Los modelos que siguieron, como los de Lundvall, en el campo de la innovación, y Nonaka y Takeuchi, desde la gestión del conocimiento, recuperaron al CT como un tipo de conocimiento y abandonaron el carácter procesual de Polanyi.

⁸⁴ Para profundizar en la dimensión tácita: Angioni, 2004; Collins, 2001; Kimble, 2013; Tsoukas, 2003; Wenger, 1998.

⁸⁵ Entre los elementos tácitos, Polanyi incluyó las *pasiones*, concepto en el que incluye las fantasías, sospechas y conjeturas subjetivas e individuales que difícilmente pueden expresarse formalmente en términos proposicionales pero que intervienen en los actos de exploración y descubrimiento de los sujetos. (1967)

Los Estudios sobre Innovaciones.

Aunque inicialmente las innovaciones estaban en manos privadas de los científicos, los estudios recientes han profundizado lo que ocurre con estos procesos de producción de ciencia y técnica en el ámbito empresarial⁸⁶. Esto ha transformado a las organizaciones en importantes *Empresas de Conocimiento* (Drucker, 1994), donde grupos de trabajadores del conocimiento dedican sus esfuerzos a asistir las estrategias y objetivos empresariales. A diferencia de la producción científica, una “empresa del conocimiento compete en los mercados, donde las reglas de juego son distintas a las de la competitividad académica” (Echeverría Ezponda, 2008). Raramente las empresas innovan solas. Clientes, proveedores, y demás agentes intervienen en la producción a partir de redes organizacionales de cooperación, lo que permite enfrentar mejor la globalización y el avance tecnológico. “Las fuentes de innovación no residen exclusivamente en el interior de las firmas; no obstante, están soportadas comúnmente en las intersecciones entre firmas, universidades, laboratorios de investigación, proveedores y clientes” (Trujillo et al, 2007).

Sobre procesos de conocimiento como innovación, recuperamos con mayor detenimiento el trabajo de Lundvall, quien estudia los sistemas nacionales de innovación, pero debemos mencionar también los trabajos de Freeman, Ch.; Rosenberg, N.; Edquist, Ch. o Nelson, R. que emergieron entre los años '80 y '90. Estos estudios se focalizaron en la investigación y desarrollo (I+D) de la tecno-ciencia, a partir de sus sistemas productivos. “La mayoría de los autores cuando utilizan el concepto de creación o de producción de conocimiento identifican el *conocimiento tecnológico y las innovaciones técnicas con el producto del proceso* (Antonelli, 1999; Nonaka y Takeuchi, 1995)” (Lundvall, 1999). A diferencia de esta idea lineal de producción económica del conocimiento, Lundvall sostuvo unos desplazamientos conceptuales sobre el input y output del proceso respecto al conocimiento profesional. Por un lado, los

⁸⁶ Desde los estudios en CTS, dos trabajos se han presentado vinculados con esta temática. El de mayor repercusión ha sido el de Gibbons et al, con *The New Production of Knowledge* (1994). Aunque mantiene un carácter marcadamente ensayístico, este famoso libro es muy citado en el campo pues sostiene que los sistemas de investigación han cambiado de un “Modo 1”, caracterizado por el contexto académico, jerárquico y disciplinado, a un “Modo 2” caracterizado por ser producido en contextos de aplicación, de manera transdisciplinaria, heterárquica, heterogénea y flexible. El otro, es el modelo de la Triple Hélice que, aunque cobró auge en los '90, fue desarrollado por Etzkowitz y Leydesdorff tres décadas antes. Según Vaccarezza y Zabala, este análisis “sugiere una dinámica de interrelación creciente entre la universidad como espacio de producción científica, el sector productivo y agencias gubernamentales” (2002: 19). El modelo propuesto está sustentado en las relaciones de trabajo conjunto de estos tres actores fundamentales: Estado, Empresa y Universidad. Su principal referencia es la espiral de la innovación, pero el rol fundamental queda reservado a la Universidad, en tanto creador de conocimiento, para la consolidación y evolución de las relaciones colaborativas entre dichas instituciones. “El modelo propuesto por Etzkowitz y Leydesdorff (2000), propone una gradual disminución de las diferencias entre disciplinas y entre distintos tipos de conocimientos, así como entre las diferentes instancias relacionadas con la vinculación entre la universidad, la empresa y el gobierno, que permite el análisis desde la óptica particular de cada caso, por pares o bien en una forma integral.” (Chang Castillo, 2010:87). Sin embargo, coincidimos con Kreimer que la mayor dificultad de estos enfoques es la de suponer la necesidad de “nuevos enfoques para problemas nuevos”. Por el contrario, este autor sostiene que es preciso indagar en la naturaleza de la producción del conocimiento y en los modos en que la construcción de sentidos ha estado vinculada a su uso social. (2002).

recursos en el sistema no recaen en la mera información como materia prima sino en el conocimiento como factor productivo, esto es, vinculados al capital y al trabajo puestos en juego durante el proceso. “Una característica notable de la producción de conocimiento que se traduce en innovación es el hecho de que el conocimiento, en términos de *técnicas y competencias*, es el input más importante”. (Lundvall, 1999) [El resaltado es nuestro]. Como consecuencia, la cualificación de los trabajadores, en términos de competencias, saberes o conocimientos humanos previos son incluidos dentro de la inversión en I+D. Por otro lado, también se reconsidera el output del sistema, pues se sostiene que el conocimiento puede aparecer en el proceso productivo como nuevas patentes o innovaciones, pero también en nuevas capacidades individuales y organizacionales. Desde una concepción interactiva, Lundvall sostiene que “la producción de conocimiento es un proceso de producción conjunta en el que un producto es la innovación y otro el aprendizaje y la mejora de las técnicas que tiene lugar durante el proceso de producción” (1999).

“El cambio desde el punto de vista lineal a una perspectiva interactiva del proceso de innovación y creación de conocimiento nos ha permitido también ver la conexión entre cada innovación y el desarrollo posterior de la capacidad. Tal como se entiende ahora, el proceso de innovación puede describirse como un proceso de aprendizaje interactivo en el que los agentes involucrados aumentan su capacidad cuando se implican en el proceso de innovación”. (Lundvall, 1999:27)

El foco está puesto en el incremento de conocimientos profesionales, en tanto capacidades humanas y organizacionales resultantes de un proceso de aprendizaje individual y colectivo, puesto que el conocimiento es el único recurso que aumenta mientras se usa y se comparte. Antes que un aprendizaje STI (*Science-Technology-Innovation*), basado en procesos de formalización, explicitación y codificación del conocimiento con base científica, el autor rescata un modo de Aprendizaje por Acción, Uso e Interacción (DUI- *Learning by doing, using and interacting*) en el marco de la experiencia de los trabajadores durante la innovación (2000), con lo cual es posible también aumentar el *Know How*⁸⁷ como resultado del proceso. Esta perspectiva, como la de muchos otros economistas, lamentablemente no considera diferencias entre los niveles individuales o subjetivos y los niveles sociales o intersubjetivos en términos de producción del conocimiento. (Zuckerfeld, 2010) Además, se limita el aprendizaje a los procesos productivos interorganizacionales, limitando la observación de la aplicación en contexto laboral. Finalmente, poco se profundiza sobre en qué consiste tal proceso de interacción social que está en la base del aprendizaje.

87 “El know-how se refiere a las cualificaciones, es decir, a la capacidad para hacer algo” (Lundvall, 1999)

La Gestión del Conocimiento.

La clave del conocimiento está en la gestión, no en la investigación. Con esto no queremos desmerecer la actividad investigativa y de producción empresarial de innovaciones sino subrayar que la importancia recae ahora en la gestión del conocimiento (*Knowledge Managment*), es decir, en la capacidad de las empresas para implementar y administrar los productos de la investigación. El conocimiento deja de ser un fin en sí mismo para vincularse directamente con la capacidad de administrarlo, de generar nuevas innovaciones y a partir de ellas obtener beneficios concretos, como por ejemplo, el incremento de una cuota de mercado, la atracción de capitales de inversión o el aumento de utilidades económicas. Para Drucker, *gestión* es el órgano central y distintivo de las sociedades del conocimiento (1994, 10).

La gestión del conocimiento, entonces, es una herramienta para abordar los problemas del conocimiento en los procesos organizacionales. Se puede definir como el proceso de fomentar, administrar, identificar y recuperar, sistematizar, almacenar y distribuir el conocimiento generado en la organización para la mejora educativa, hacia cualquier lugar donde ayude a producir mejores resultados. (Sañudo, 2014)

Sea en organizaciones educativas, empresariales o de otro tipo, esta gestión implica una práctica destinada a su reutilización con vistas a su fructífera capitalización. Planificar, organizar, dirigir y controlar el conocimiento son acciones destinadas a optimizar recursos y obtener mayores beneficios del proceso productivo. Además, existe una vinculación con el uso de tecnologías informacionales para el tratamiento y permanente transformación., puesto que se requiere procesos de inteligencia que mantiene a la información en acción (McClure, 1978), ahora potenciados por las TIC. Finalmente, existe una idea de progreso que subyace a la gestión del conocimiento pues, implica la generación de algo nuevo y mejor respecto a lo previo.

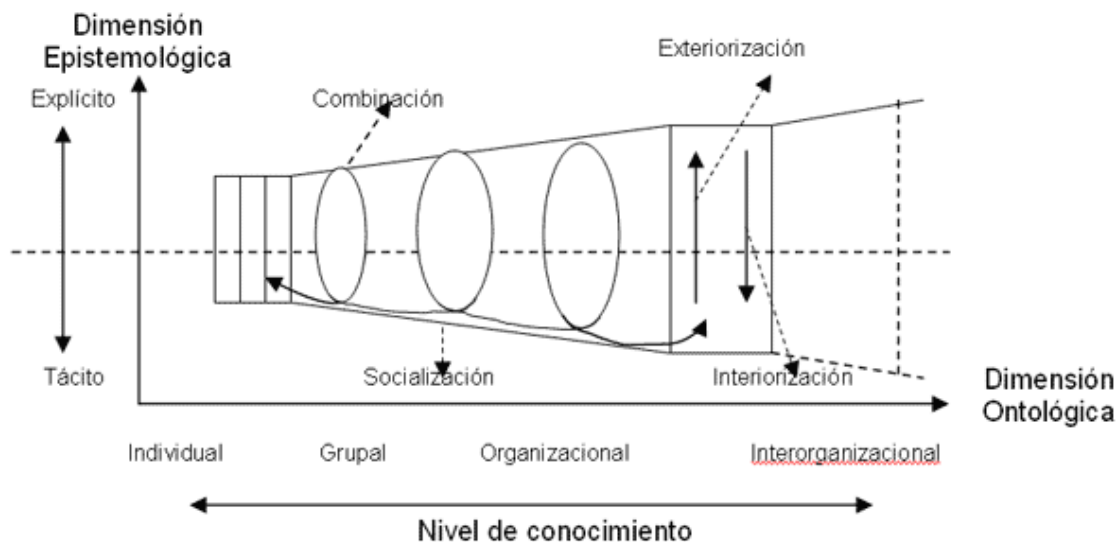
Numerosos son los autores que han propuesto modelos de producción del conocimiento desde la perspectiva del *managment*.

“Así como el modelo SECI existen otros como la organización de forma-N de Hedlund; conociendo y conocimiento de Eral; la Red OK y los OCS de Carayannis; los tres pilares de la gestión del conocimiento de Wiig; el modelo de capital intelectual de Edvinsson y; la ecología de la gestión del conocimiento de Snowden, entre otros (Despres & Chauvel, 2000a)”. (Mcanally, 2007)

En este caso, profundizamos en el modelo SECI (Socialización, Exteriorización, Combinación e Internalización) más conocido como Espiral del conocimiento, de Nonaka y Takeuchi (1995), por su amplia repercusión en los estudios de Internet88. En *The Knowledge Creating Company*, estos autores elaboran su propio modelo teniendo en cuenta dos dimensiones: la epistemológica, que recupera la relación entre conocimientos tácitos y explícitos planteados por Polanyi; y la ontológica, que discrimina los niveles individual, grupal, organizacional e interorganizacional

88 Para analizar los modelos de gestión del conocimiento, leer: Despres, C. y Chauvel, D. (2000).

donde los sujetos producen conocimiento. Como resultado, reconocen 4 fases: a- la *socialización*, que hace referencia a la interacción informal entre los miembros de una comunidad que comparten sus expectativas y modelos mentales, donde entran en contacto el conocimiento tácito de cada uno; b- la *externalización*, que implica la formalización y organización de las ideas socializadas de relevancia para una comunidad donde las creencias, al compartirse, pasan de ser conocimiento tácito a explícito; c- la *combinación*, como fase de descubrimiento de relaciones y coherencias entre las creencias compartidas consideradas válidas dentro de la comunidad; y d- la *internalización*, que implica la promoción del uso del nuevo conocimiento de manera individual, a partir de la interiorización del conocimiento explícito para redefinir su propio conocimiento tácito. Esta propuesta rompe de lleno con la idea de linealidad puesto que estas cuatro formas de *conversión*, o movimientos entre fases, brindan al proceso una modalidad de crecimiento en espiral: La socialización (de conocimiento tácito a tácito); la exteriorización (de conocimiento tácito a explícito); la combinación (de conocimiento explícito a explícito) e interiorización (de conocimiento explícito a tácito). La idea de espiral parte de considerar que, para que una organización amplíe su conocimiento, es preciso que ocurra un proceso de generación que va de la socialización a la externalización, luego sigue a la combinación y finalmente continua hacia la internalización, reiniciando de nuevo el ciclo a partir de una base superior de conocimiento.



Adaptación del Modelo de Nonaka y Takeuchi (1995)

Aunque es ampliamente citada en el campo, no se suele recuperar un elemento importante del modelo, la dirección centro-arriba-abajo, donde se desataca el rol de los profesionales expertos:

“la fuente de las mejores contribuciones del conocimiento tácito se origina en el nivel medio o técnico de la estructura, en los ingenieros o profesionales expertos. Desde el nivel medio de la estructura

organizacional, el proceso de producción de conocimiento se socializa, exterioriza, combina e interioriza hacia el nivel de gestión estratégica, para luego fluir hacia los demás niveles de la organización". (Martínez Fajardo, 2004).

Las raíces de esta perspectiva son constructivistas y mantienen similitudes con el trabajo de Berger y Luckmann. Además, es deudora de los trabajos de Polanyi sobre conocimiento tácito y explícito. Sin embargo, coincidimos con Zukerfeld en notar que, a diferencia de este último, para quien el Conocimiento tácito era un proceso, un conocer, Nonaka y Takeuchi mantienen una idea de conocimiento como stock (2010). Finalmente, aunque se consideran los aspectos intersubjetivos en el proceso de producción de conocimiento, estos se circunscriben al ámbito organizacional e interorganizacional en sus mayores niveles ontológicos. Tampoco se describe en qué consiste la construcción basada en la interacción o diálogo inherente tal proceso de socialización donde se pondrían en contacto los conocimientos tácitos de cada individuo.

Mientras Lundvall (1999) se aproxima al CT desde su noción de *Know How*, en tanto capacidad adquirida y aprendida en la participación de los procesos de innovación, Nonaka y Takeuchi (1995), por su parte, mantienen una perspectiva subjetiva donde sostienen al conocimiento tácito como un conocimiento interiorizado⁸⁹. Como dato interesante, estos autores reconocen dos tipos o dimensiones de conocimiento tácito: el técnico y el cognitivo. El primero, asociado a las habilidades o al *know How*, y el segundo a las creencias y modelos mentales.

“Mientras el primero es creado por o entre individuos mediante la experiencia directa y la interacción grupal (Nonaka y Takeuchi, 1995: 8,10,60,85), se aprende mediante el ‘learning by doing’ y no requiere del uso del lenguaje (Nonaka y Takeuchi, 1995:62-3,70,85), el segundo se transmite, de manera indirecta, a través de actividades vinculadas a la verbalización, como la interacción recreativa o las discusiones informales (Nonaka y Takeuchi, 1995:62-3)” (Zukerfeld, 2010)

Ambos abordajes profundizan sobre el paso de un nivel de conocimiento a otro, tanto en lo que respecta a lo individual como a lo organizacional, e incluyen los procesos de interacción en la producción de conocimientos. Sin embargo, no profundizan a nivel micro sobre lo que ocurre en tales procesos de interacción. Además, se mantuvieron en la línea de abordaje de procesos subjetivos e individuales de los profesionales en relación al conocimiento. Esto le valió amplias repercusiones en el estudio de las profesiones, vinculadas a las capacidades y habilidades adquiridas en la acción, relacionadas noción de *Know How o saber hacer* profesional.

⁸⁹ Pese a esta clasificación dicotómica, numerosos fueron los autores que buscaron propuestas superadoras. El mismo Nonaka en una obra posterior, sostuvo que "La noción de ‘continuum’ se refiere a los conocimientos que van desde lo tácito a lo explícito y viceversa." (Nonaka y von Krogh 2009: 637) [Traducción propia]. En esta línea también Leonard y Sensiper (en Ibarra et al, 2005) describieron el conocimiento como un "continuo" entre dos extremos, uno explícito y el otro implícito, y sostuvieron que la mayor parte del conocimiento se encuentra entre estos extremos. Wenger (1998 en Ibarra et al, 2005), en coincidencia con (Hildreth y Kimble 2002), sostuvieron el conocimiento como "dualidad", argumentando que las dimensiones tácitas y explícitas del conocimiento son inextricables.

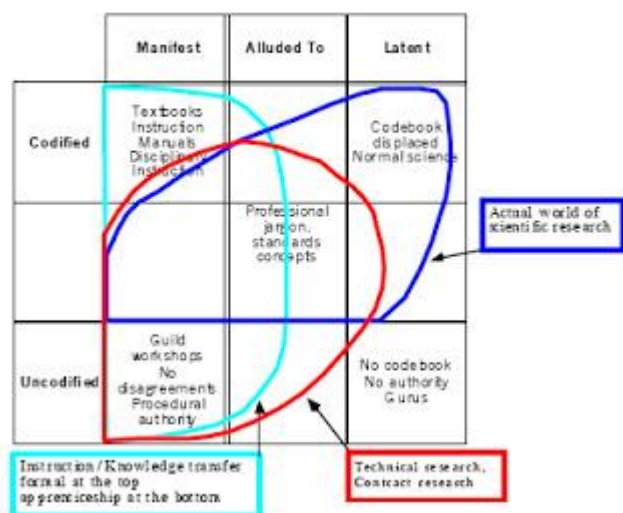
Al contrario, en nuestro caso, pretendemos profundizar en los procesos de construcción intersubjetiva del conocimiento profesional. Por ello, recuperamos aquí los abordajes sobre conocimiento tácito que tuvieron en cuenta la dimensión intersubjetiva.

El Conocimiento Tácito Intersubjetivo

Cowan, Foray y David (2000), recuperaron el carácter procesual del conocimiento presente en Polanyi, a la vez que dieron importancia a la consideración intersubjetiva del conocimiento a partir del conocimiento codificado. De manera llamativa, su estrategia fue partir de su opuesto complementario, es decir, del conocimiento no-tácito. Según sostienen estos autores, los conocimientos se diferencian entre *articulados* y *articulables*, los primeros han sido verbalizados o codificados⁹⁰, y los otros son los que potencialmente pueden ser verbalizados o codificados. Sobre este carácter potencial sostendrán la distinción entre conocimientos *articulables* y *no articulables*, y afirmarán que son éstos últimos los propiamente tácitos. (1999:14).

En el nivel intersubjetivo de la codificación estos autores recurren a una forma específica de conocimiento lingüístico a la que denominan “Codebook”, que definen como un manual de símbolos o cuerpo de códigos compartidos e internalizados por un colectivo humano. Dicho Codebook, funcionaría como punto de referencia y autoridad, siempre y cuando las personas compartan el código y puedan interpretarlo, lo que implica la adquisición previa de un considerable cuerpo de saberes especializados. Esto implica el rechazo de la universalidad del conocimiento y el rescate del carácter temporal, espacial, cultural y social en cualquier discusión de conocimiento codificado. (1999:9). Para ello, serán claves determinadas actividades de conocimiento en la codificación: “Por actividades de conocimiento nos referimos a dos tipos de actividades: la generación y uso de "Conocimiento intelectual (abstracto)"; y

Figure 2: Classification of knowledge and knowledge generation activity on two axes



Cowan et al, 1999.

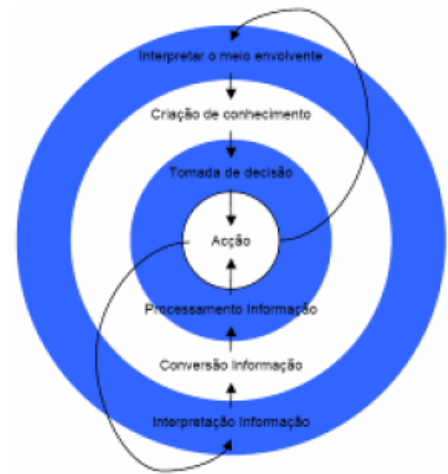
⁹⁰ Es importante destacar aquí la diferencia entre explicitado, objetivado y codificado. El primero hace referencia a la verbalización del conocimiento, el segundo a su formalización en la producción de objetos, por ejemplo con la digitalización y el último a la formalización en un código concreto. La codificación involucra inicialmente la creación colectiva de un diccionario especializado, lo que requiere de un modelo y la generación de un vocabulario con el que expresarlo. (Cowan, David and Foray 2000), por ello es mucho más amplia que la simple verbalización.

la generación y el uso de "conocimiento práctico", que es principalmente el conocimiento sobre tecnologías y artefactos (cómo utilizar esta herramienta, este coche, o cómo mejorar sus actuaciones) y sobre las organizaciones". Sin embargo, aprovechan a aclarar la diferencia entre conocimiento codificado sobre un artefacto, es decir, aquel referido a la producción y el uso del mismo, del conocimiento incorporado (*Embodied Knowledge*) en el propio artefacto (es decir, aquel objetivado en tecnologías), lo que reviste menor importancia para los autores. (Cowan, David and Foray 2000)

Este modelo propone una secuencialidad a partir de un movimiento bidimensional con el que buscan reconceptualizar la producción y distribución del conocimiento. Parten de la idea que las actividades de conocimiento pueden producir conocimiento codificado o no codificado, o pueden producir conocimiento manifiesto o latente. El ciclo de vida comenzaría en la esquina inferior derecha, con diferentes grupos sin autoridad común; de ahí se desplaza hacia la izquierda, donde existen agentes que manifiestan sus invenciones mediante artefactos o publicaciones; luego se dirige hacia la parte superior buscando estandarizar el lenguaje; y finalmente se dirige hacia la derecha donde predominan el código latente y el parcialmente manifiesto (Cowan, David y Foray, 2000) (ver gráfico). Como la cualidad o dimensión tácita (*tacitness*) afectaría directamente a la transferibilidad y al carácter público del conocimiento, la consideración del conocimiento codificado se vuelve un aporte importante de esta perspectiva, ya que la codificación es lo que convierte al conocimiento en potencialmente compartido. Sin embargo, los autores no tienen en cuenta registros audiovisuales y multimediales muy frecuentes en nuestra época dentro de las posibilidades de codificación del conocimiento.

Desde la gestión del conocimiento, el aporte de Choo (1998, 2003) ha sido fundamental para reconocer el carácter intersubjetivo del conocimiento tácito en ámbitos organizacionales. Para Choo (1998) existen tres formas de conocimiento organizacional que una organización inteligente debe movilizar: el know-how práctico o conocimiento tácito de los empleados; el conocimiento explícito codificado en formas de programas y procedimientos; y, finalmente, un marco cognitivo cultural de fondo, que permite a los integrantes dar sentido a sus acciones. Este último es definido como un conocimiento tácito propio de los grupos, que involucra el entendimiento y las prácticas compartidas entre aquellos miembros que trabajan juntos cotidianamente. (Choo, 1998: 117-119). Aunque no se encuentra codificado, este conocimiento forma parte de las relaciones grupales intraorganizacionales y conforma un *conocimiento cultural* compuesto por el conjunto de asunciones y creencias utilizadas para describir y explicar costumbres y expectativas con las que se asigna valor y significado a la nueva información.

El modelo de producción de conocimiento organizacional propuesto por Choo (2003), involucra un ciclo continuo de actividades compuesto por tres fases interconectadas: la creación de significado, la construcción de conocimiento y la toma de decisiones están conectadas, que mantienen un flujo constante de información y permiten el aprendizaje organizacional. La primera fase involucra un proceso de cambio donde creencias y acciones convierten las selecciones en interpretaciones representadas. La segunda, cuando existe una laguna de conocimiento que conlleva procesos de conversiones, construcciones y conexiones para



Fuente: Salema (2004)

Modelo de Choo (2003 en Dos anjos et al, 2011)

la generación de nuevos conocimientos tácitos, explícitos o culturales. Finalmente, en la toma de decisión se analizan las alternativas y preferencias y, finalmente, se elige.

Para finalizar, de ambos trabajos queremos rescatar los aportes intersubjetivos del conocimiento tácito, debido a que han permitido que la dimensión tácita se amplíe para definir de manera extendida al CT como aquel que tiene incorporado en su mente o en su cultura una persona, organización o comunidad y que, por lo tanto, es difícil de explicar. Sin embargo, consideramos que sus modelos se reducen a la perspectiva organizacional y desarrollan escasamente los procesos de interacción que se requieren para que dicho conocimiento se produzca.

Nos desplazamos hacia los estudios de la sociología del conocimiento y de la ciencia en busca de respuestas más específicas sobre la temática. Es en el terreno de la sociología donde se ubican los antecedentes principales con los que dialoga nuestra propuesta, por enfatizar los aspectos intersubjetivos frente a los subjetivos en relación al conocimiento. Asimismo, a diferencia de los aspectos epistemológicos e idealizados del conocimiento, o del abordaje económico sobre su inserción en los procesos de innovación y gestión, dentro del enfoque sociológico buscamos recuperar construcción intersubjetiva que permitan analizar los complejos intercambios de las comunidades virtuales.

La Perspectiva de Estudios en CTS.

El campo de estudios en CTS (Ciencia, Tecnología y Sociedad) se ha conformado en el último siglo de manera no lineal. Inició con los trabajos de Robert Merton a principios del siglo XX, a quien debemos la primera utilización de la combinación de estos tres conceptos en el título de su

tesis “Ciencia, Tecnología y Sociedad en la Inglaterra del Siglo XVII”, desarrollada entre 1933-35, donde profundizó en los procesos de institucionalización de la ciencia. Sin embargo, lejos de lograr la consolidación del campo de CTS, lo que Robert Merton ayudó a delinear en aquella época es lo que hoy se conoce como *sociología de la ciencia* (1977).⁹¹ Aunque tradicionalmente se ha desligado el estudio de los conocimientos profesionales de lo científico, creemos importante recuperar sus aportes debido a que, por un lado, es el campo en el que se han destinado más tiempo, dinero y esfuerzo a indagar procesos de producción de conocimientos; por el otro, porque se propusieron perspectivas que buscaron trascender el campo de producción científica propiamente dicho.

Merton y la sociología de la ciencia. El modelo acumulativo positivista

Desarrollada en Estados Unidos en las década de 1930 y 1940, en un contexto convulsionado por la llegada de los trabajos de Mannheim (1936) a la sociología americana, la sociología de la ciencia mantenía la separación del conocimiento científico respecto de otros conocimientos y creencias, y se dirigía a la ciencia como institución social. Según Kreimer, el abordaje mertoniano se sostenía en cuatro pilares: la ciencia era autónoma y libre de toda influencia externa; era una actividad acumulativa que avanzaba por el conocimiento acumulado de los predecesores, siendo las rupturas y conflictos excluidos del análisis; existía una comunidad científica cuya estructura normativa se establecía por consenso y conformaba lo que Merton denominaba *ethos* de la ciencia; y, finalmente, los aspectos relativos del conocimiento eran ajenos a la mirada del sociólogo. (Kreimer, 1999; Kreimer 2005) De esta manera, el foco estaba puesto en el *ethos*⁹² característico vinculado al contexto de surgimiento y desarrollo de la ciencia moderna, que Merton abordaba desde una perspectiva institucional, funcionalista y normativa, pues aceptaba sin cuestionar los presupuestos positivistas vigentes. El contenido de la ciencia y la validez de los conocimientos quedaban excluidos de esta rama de la sociología, siendo reservados por la epistemología y filosofía de la ciencia. (Fernández Zubieta, 2009), pues los científicos generaban conocimientos verdaderos aplicando métodos convenientes.

⁹¹ Como respuesta a las disputas internas en el estudio de los procesos de conocimiento relacionados a la actividad científica, el concepto *sociología de la ciencia*, vinculado a su institucionalización, se puso en jaque varias veces. En la década de los '70 con influencia constructivista se propició un campo de estudio sobre el contenido de la ciencia y su proceso de producción, favoreciendo nuevas denominaciones, tales como la *sociología del conocimiento científico*. La discusión no está cerrada, algunos la han denominado *nueva sociología del conocimiento*, y otros prefieren la adopción del plural con *sociologías del conocimiento científico*. Igualmente, hay un consenso general en los últimos tiempos que la ciencia y el conocimiento científico son productos sociales.

⁹² Según Merton, en la ciencia, los miembros compartían unos imperativos morales que regulaban la comunicación de manera perfecta. A dichos valores fundamentales, Merton los denominó CUDEOs, tomando las iniciales de cada uno de ellos: comunalismo, universalismo, desinterés, y escepticismo organizado, que conformaban “un conjunto de prescripciones tanto morales como técnicas” (Merton, 1970: 542-544) La ciencia era entonces el resultado del trabajo de científicos comprometidos con estos valores universales que le otorgaban una especificidad como grupo social (Iranzo y Blanco, 1995) Gracias a ello, muchas veces esta perspectiva de abordaje fue vinculada a la idea de sociología de los científicos antes que a una sociología de la ciencia. (Kreimer, 2005)

Tres autores han sido fundamentales para la apertura de la discusión de la producción del conocimiento científico: Whitley, Khun y Mulkay. Aunque no profundizaremos en todas las aportaciones de los trabajos de cada autor, retomaremos aquí las implicaciones vinculadas a la sociología de la ciencia. La famosa obra de Thomas Khun *La estructura de las revoluciones científicas* (1962) generó gran impacto en la sociología de la ciencia, pues supuso un giro conceptual significativo al atacar de lleno el carácter acumulativo del conocimiento. A diferencia del modelo mertoniano, que sostenía que el conocimiento científico progresaba de manera continua y acumulativa, Khun afirmaba que el progreso de la ciencia avanzaba “a saltos” por medio de *revoluciones científicas*. Por ello, era necesario profundizar en las formas que las comunidades científicas habían creado, desarrollado y sostenido un paradigma científico. Esto atacaba doblemente el carácter funcionalista y positivista mertoniano.

Por su parte, Richard Whitley (1972) introdujo el concepto de *caja negra* (*Black-box*) para analizar la exclusión de los elementos cognitivos en la sociología de la ciencia.

“Según Whitley, esto llevó a la sociología de la ciencia hacia una ideología del *“black-boxism”* (*“cajanegrismo”*) que restringe la investigación al estudio de los insumos hacia y los productos provenientes del sistema que son corrientemente observables. Todo estudio de los procesos internos, que pueden ser inobservables en un momento, es declarado tabú” (Kreimer, 1999).

El concepto de caja negra cobra lugar porque la sociología de la ciencia nunca informa cómo funciona el proceso de producción del conocimiento científico. Para profundizar en dicho proceso, se torna necesario “abrir la caja negra”, bandera que desplegarán posteriormente los sociólogos del conocimiento científico. De esta manera, el problema de la producción del conocimiento científico comienza a visibilizarse en las discusiones sociológicas tras el giro constructivista de los años ‘70.

Finalmente, uno de los trabajos menos recordados es el de Mulkay (1972). Sus trabajos estuvieron vinculados al análisis interpretativo del discurso. Inicialmente sociólogo de la ciencia, influenciado por los aportes de Khun, sostenía que las fuentes de cambio en la ciencia no eran tanto sociales, como planteaba Merton, sino cognitivas, evidenciando el quiebre profundo al interior de los estudios de la ciencia (Sánchez Valle, 2002).

El Giro Constructivista

El punto de inflexión para el salto de la sociología de la ciencia a la sociología del conocimiento científico⁹³ ⁹⁴ podemos remitirlo a la década de los ’70, con la emergencia de diversas escuelas

93 La sociología del conocimiento científico -SCC-, (*Sociology of Scientific Knowledge- SSK*)

94 Adscribimos a la recomendación de Aibar (1996) respecto de tres publicaciones en español sobre la sociología del conocimiento científico: González y Sánchez (1988), Lamo, González y Torres (1994) e Iranzo et al. (1995).

de pensamiento que asumirán un giro constructivista. Esto permitirá la ruptura con el modelo mertoniano y un desplazamiento hacia el entendimiento del conocimiento científico como resultado de un proceso o actividad de *construcción social*. En el caso de la sociología, el interés recae entonces en la construcción del conocimiento y no en su gestión.

“Un punto importante es pensar el cambio de tema de la construcción de conocimiento a la gestión del conocimiento. El primero es tratado por los humanistas, tales como los sociólogos, filósofos y psicólogos; en cambio, los administradores hablan de ‘gestión del conocimiento’. Por supuesto, ‘construcción’ es diferente a ‘gestión’. Entre estas diferencias, encontramos que los primeros trabajan más a nivel descriptivo y los segundos más a nivel prescriptivo”. (López Caicedo, 2007).

Construir (del latín, *construere*, palabra que emerge del vocablo *struere*, que significa “juntar” o “amontonar” y del prefijo- *con* “completamente”, “globalmente”) es un término utilizado generalmente en arquitectura e ingeniería como sinónimo de fabricar o edificar algo con los elementos necesarios y siguiendo un plan determinado. Su uso en ciencias sociales refiere en sentido metafórico al proceso y resultado de la producción humana, sea colectiva o individual.

En ciencias sociales suele denominarse construcción social al proceso por el cual una práctica que surge en una cultura o contexto social particular termina por parecer obvia o «natural» a aquellos que la practican. Desde este punto de vista, una preocupación esencial del constructivismo social como teoría sociológica del conocimiento consiste en descubrir las formas en que los grupos e individuos participan en la creación de la realidad social que perciben. (Fernández Zubieta, 2009)

Sin embargo, definir el constructivismo es una tarea compleja pues, como afirman Rosas y Sebastián: “el concepto ‘constructivismo’ no tiene una definición única aceptada por todas las corrientes filosóficas y psicológicas” (2008:7). Esto se debe a que, en su interior, conviven muchas teorías y enfoques diferentes.

“En los medios educativos y en las ciencias sociales se considera ‘constructivismo social’ a una variedad de corrientes de pensamiento entre las que pueden señalarse: la sociología de la ciencia desarrollada por Bloor (1982), y por Latour (1984, 1989, 1996), la interpretación sociohistórica de la subjetividad en Vigotsky, la versión paradigmática de que los fenómenos psicológicos se producen sólo discursivamente, en la psicología social (Harré, 1992); la sociología de la construcción de la realidad en las interacciones (Berger y Luckmann, 1966) o un modo de introducir a los novicios en el discurso de la comunidad científica (Driver et al, 1994; Lemke, 1993).” (Castorina 2008, en Baquero et al, 2008:34)

A pesar de ello, para algunos autores es posible considerar la existencia de rasgos comunes sobre la concepción del conocimiento, su construcción y aprendizaje, detrás de toda posición constructivista (Gros, 2002: 230; Rosas y Sebastián, 2008; Magallanes, 2009). Rosas y Sebastián, por ejemplo, reconocen tres características esenciales: el rescate del sujeto cognitivo como constructor activo de su conocimiento; la idea de desarrollo como evolución de un estado cognitivo a otro; y el marcado interés por asuntos epistemológicos, tales como la construcción, desarrollo y cambio en las estructuras de conocimiento. (2008: 8-9).

Por nuestra parte, sintetizamos los principales rasgos comunes de toda posición constructivista en las siguientes consideraciones (Magallanes, 2009)⁹⁵: el conocimiento como creencia⁹⁶ compartida⁹⁷ por una comunidad en un contexto dado y cuya validez depende del consenso otorgado mediante un acuerdo negociado; el conocimiento como constructo social, puesto que no es transmitido sino construido en la interacción social, donde el lenguaje⁹⁸ y la comunicación se tornan vehículos para la construcción del significado y objetivar acopios sociales; finalmente, el conocimiento como producto situado. Considerado el conocimiento como un producto social, se debe reconocer que estos saberes dependen de las condiciones histórico-culturales de la comunidad en que se produce. Como consecuencia directa de esta perspectiva de abordaje, el estudio de la producción del conocimiento adquirió, por un lado, un carácter fuertemente relativista al enfatizar los aspectos sociales. Por el otro, se vinculó al estudio de la cotidianidad en los trabajos de campo, indagando espacios de interacción concretos. Finalmente, se enfocó en los procesos constructivos más que en los resultados obtenidos, pues consideraron que “El conocimiento se estudia “in the making”, todo es proceso, inestabilidad, acción y así debe captarse” (Zuckerfeld, 2010).

De acuerdo a Kreimer, los estudios sobre conocimiento científico debieron transformar su manera de concebirlo en relación a tres parámetros, siguiendo esta perspectiva constructivista (2005)⁹⁹. En primer lugar, debieron considerarlo una creencia e igualarlo a otros tipos de conocimiento, lo que implicó un proceso de desacralización necesaria para observar y analizar la práctica científica de producción de conocimiento.

95 Para ello, nos basamos en los aportes de Vigotsky, considerado el padre del socioconstructivismo, y Berger y Luckmann (1997), quienes indagaron sobre la construcción social de la realidad. Lev Semiónovich Vigotsky (1896-1934) fue un psicólogo bielorruso destacado por sus teorías acerca de la psicología del desarrollo. Aunque su trabajo fue desarrollado a principios del siglo XX, sus obras no se conocieron en el mundo occidental hasta la década del '60, momento en que fue descubierto y divulgado por los medios académicos y a partir del cual sus teorías han sido ampliadas por diversos autores, incluso por sus compatriotas soviéticos. Recién durante esta etapa cobró fuerzas el trabajo de Berger y Luckmann. Para Bouzas, las contribuciones teóricas de Vigotsky acerca de los procesos de enseñanza-aprendizaje y desarrollo de los sujetos son: “interacción social, internalización de conductas, mediación a través de signos y evolución de los procesos constituyen los ejes del aparato teórico con que se redefine el concepto de desarrollo en los sujetos.” (2004:35). Coincidimos con Coll que: “Esta mirada social de la construcción del conocimiento es un manto sobre el cual analizar las diversas propuestas existentes” (2001 citado por Silva Quiroz, 2007).

96 Quizás sea Hansson quien aporta mayor claridad cuando define: “El conocimiento es un concepto complejo. En primer lugar, el conocimiento es una especie de creencia. Además, lo que se considera conocimiento tiene que estar justificado” (2002) y continúa más adelante, “Por lo tanto, el conocimiento tiene elementos tanto subjetivos como objetivos. El conocimiento lo podemos definir como una creencia verdadera y justificada.” (2002).

97 La vinculación entre conocimiento y creencia conlleva un amplio debate, sobre todo porque el propio concepto de creencia ha sido muy trabajado. En algunos casos, creencia es asociada a un estado de la mente por el cual un individuo considera como verdadero cierto conocimiento, tenga base empírica o no. En este caso se sostiene la existencia de elementos subjetivos en torno a este concepto al estar vinculado al sentimiento personal de certeza sobre el significado de algo. A diferencia de estas creencias internas, se considera posible la existencia de creencias externas. En este sentido, se sostiene la idea de sistemas de creencias colectivos que existen por encima de los sujetos y que los sujetos acceden por socialización e interiorizan. En este último caso han sido vinculadas a las ideas de tradición. Por nuestra parte, preferimos considerar a las creencias como *disposición para la acción*, en el sentido pragmático que le otorga James.

98 Para Vigotsky, el lenguaje es una *herramienta cultural* básica pues es un instrumento de mediación semiótica entre el sujeto y el entorno que permite, en la interacción, la internalización de las significaciones compartidas por la comunidad. Para Berger y Luckmann, el lenguaje es el sistema de signos más importante de la sociedad humana (1997:54). Tiene la capacidad de “transformarse en depósito objetivo de vastas acumulaciones de significado y experiencia, que puede preservar a través del tiempo y transmitir a las generaciones futuras”. (1997:56). En resumen, el lenguaje es el vehículo que permite objetivar las creencias compartidas y formar un acopio social del conocimiento.

99 “Genéricamente, desde el análisis de Kreimer, los estudios de laboratorio se caracterizaron por las siguientes premisas: • El laboratorio como un lugar “ordinario” (y no “extraordinario”), desacralizando la ciencia; • Una nueva perspectiva metodológica, para estudiar la ciencia “mientras se hace”; • El concepto de negociación de sentidos y objetos; • El carácter localmente situado de las prácticas”. (Saavedra, 2006)

“Por el contrario, el conocimiento [científico] será bajado abruptamente del santuario en el que se había depositado, y será asimilado por la mayor parte de los sociólogos al rango de *creencia* y, como tal, comparable –en sus versiones más radicales– con cualquier otra creencia social. Así el conocimiento es concebido como el resultado de relaciones sociales que deben ser explicadas, con prescindencia del valor de verdad que las creencias tengan.” (Kreimer, 2005: 17 en Knorr Cetina, 2005). [Resaltado del autor]

En segundo lugar, debieron *abrir la caja negra* y profundizar en la construcción social del conocimiento, lo que requería estudiar la ciencia *mientras se hace*. Esto implicaba analizar las controversias científicas, que emergían de los procesos de interacción social donde se negociaban sentidos y objetos en la comunidad científica, y observar allí los procesos de ruptura y construcción de consensos. Para ello asumieron una fuerte inspiración etnográfica y de análisis microsociológico de las interacciones. Esto requirió también el reconocimiento de la importancia del estudio del lenguaje y la comunicación en el análisis de la práctica científica: “La comunicación y la argumentación son claves en el proceso de persuasión en las distintas negociaciones que requiere la práctica científica. (Fernández Zubieta, 2009)

“Desde los desarrollos más recientes en la sociología del conocimiento científico, en cambio, aspectos como la ideología, los prejuicios, la deshonestidad, etc., sólo pueden explicar una parte ínfima de la actividad científica y «apenas agotan el carácter social de la ciencia» (Latour y Woolgar, 1986: 152). En los estudios de laboratorio y, en general, en el enfoque constructivista, la construcción social del conocimiento científico se cifra, más bien, en el carácter idiosincrásico, local, heterogéneo, contextual y multifacético de las prácticas científicas (Knorr Cetina, 1981). «Construcción social», por lo tanto, hace referencia a los procesos microsociales que penetran —o, aún mejor, constituyen— incluso los aspectos más técnicos del quehacer científico cotidiano en los laboratorios. (Aibar, 1996:158)

Finalmente, el giro constructivista contribuyó a asumir el carácter situado de las prácticas y convertir a los *laboratorios*¹⁰⁰ científicos en objeto de investigación y lugares privilegiados de observación *in situ* para el estudio de los procesos de construcción de conocimiento.

De Resultados a Procesos: “Abrir la Caja Negra” del Conocimiento Científico.

En tanto enfoque de conocimiento, el constructivismo debe considerar tres problemas fundamentales (Díaz Quero, 2005): a) cómo se produce el conocimiento y cómo cambia; b) cómo se produce el acuerdo con la realidad, y c) cómo se produce el acuerdo entre los sujetos –la intersubjetividad– y cómo es posible la comunicación”.

Dentro de la sociología del conocimiento general, el cambio se hará visible con los trabajos de Berger y Luckmann (2008) [1966]¹⁰¹, para quienes “una ‘sociología del conocimiento’ deberá

100 Como veremos más adelante, cuatro estudios de laboratorio se destacaron desde esta perspectiva, los trabajos de Latour, Lynch, Traweek y Knorr-Cetina.

101 La sociología del conocimiento nació en Alemania en la década de 1920 de la mano de autores como Max Scheler (*Ensayo de una sociología del conocimiento, 1924, La sociología del saber, 1926*) y Karl Mannheim (*Ideología y Utopía, 1929; 1936*), quienes sostuvieron que el conocimiento era un producto social y, con ello, que la sociología del conocimiento era una disciplina que debía estudiar cómo se construye socialmente el conocimiento y cuáles son sus determinaciones sociales. Max Scheler fue quien bautizó el término sociología del conocimiento para designar a esta disciplina. Sostenía que el conocimiento y las creencias eran resultado de fuerzas socio-políticas. Por su parte, en *Ideología y Utopía*, con inspiración marxista y de la fenomenología, Mannheim sostuvo que en todo conocimiento (ideas, representaciones y creencias) existe

tratar no solo las variaciones empíricas del ‘conocimiento’ en las sociedades humanas, sino también los procesos por los que cualquier cuerpo de ‘conocimiento’ llega a quedar establecido socialmente como ‘realidad’. (2008:13). La clave aquí estaría dada por los conceptos de construcción intersubjetiva e interacción social vinculadas a la producción social del conocimiento. Para ello, es importante recuperar el conocimiento entendido como proceso, relativo y dual (García, 2005). El carácter dual implica identificarlo como proceso individual y social simultáneamente, donde las personas y el contexto, las creencias personales y sociales, coevolucionan. Por un lado, se aprende en la interacción social, por el otro, lo que se aprende está determinado socialmente. Sin embargo, aunque muchos autores han intentado definir tal proceso y modelizarlo, no existe aún consenso sobre cuáles son los etapas o fases involucradas en los procesos de construcción. Berger y Luckmann, basados en una concepción dialéctica, sostienen que la construcción del conocimiento se da por medio de la externalización, la objetivación y la internalización¹⁰², en tanto etapas en las cuales evoluciona la realidad (2008)

Por el momento es importante destacar que la relación entre el hombre, productor, y el mundo social, su producto, es y sigue siendo dialéctica. Vale decir, que el hombre (no aislado, por supuesto, sino en sus colectividades) y su mundo social interactúan. El producto vuelve a actuar sobre el productor. La externalización y la objetivación son momentos de un proceso dialéctico continuo. El tercer momento de este proceso, que es la internalización (por la que el mundo social objetivado vuelve a proyectarse en la conciencia durante la socialización) lo trataremos en detalle más adelante (Berger y Luckmann, 2008).

Un elemento interesante de los aportes de Berger y Luckmann, es que sostienen que dicho proceso de construcción dialéctica estaría intrincado en las interacciones sociales que se producen en el marco de la vida cotidiana, a partir del cual interactuamos y nos comunicamos con otros (1997:40). Sin embargo, no reducen *a priori* los intercambios a la co-presencialidad. En los albores de la telemática ya reconocían dos tipos de interacción o formas de experimentar la realidad de la vida cotidiana: por un lado, la situación “cara a cara”, prototipo de la interacción social, donde la subjetividad del otro se encuentra “próxima”; por otro, las demás formas de relación, interacciones “remotas” que se alejan del aquí y el ahora compartidos.

“La realidad de la vida cotidiana no se agota por estas presencias inmediatas, sino que abarca fenómenos que no están presentes ‘aquí y ahora’. Esto significa que yo experimento la vida cotidiana en grados diferentes de proximidad y alejamiento, tanto espacial como temporal.” (Berger y Luckmann, 1997:39-40).

una determinación existencial. Intentó superar la versión de Scheler por considerarla autodestructiva y excluyó a los intelectuales como seres capaces de evitar las dependencias ideológicas. De esta manera, buscaron superar la discusión sobre la verdad-falsedad del conocimiento y acercarse a las condiciones empíricas de producción del conocimiento, recuperando lo que hasta entonces había sido asociado al sentido común. Sus aportes tuvieron amplias repercusiones en los EE.UU. Entre las líneas que hicieron eco de estos trabajos, podemos reconocer la Fenomenología de Schutz, la Etnometodología de Garfinkel y el Interaccionismo simbólico de Goffman. Sin embargo, la década de los '60 será un nuevo impulso para esta disciplina, en especial con los aportes de Peter Berger y Thomas Luckmann quienes, con su libro “*La construcción social de la realidad*” (2008), [1966] la reenfocarán desde una postura claramente constructivista.

¹⁰² En este caso, los tres momentos fundamentales estarían dado por: la *externalización*, que se produce cuando el orden social se objetiva y se transforma en producto humano durante la realización de la actividad humana misma; la *internalización* del mundo objetivo que tiene lugar durante los procesos apropiación de conocimientos (transformando la realidad objetiva en un producto social) que ocurren en momentos de socialización primaria y secundaria con mediación del lenguaje, y que es definido como “la aprehensión o interpretación inmediata de un acontecimiento objetivo en cuanto expresa significado, o sea, en cuanto es una manifestación de los procesos subjetivos de otro que, en consecuencia, se vuelven subjetivamente significativos para mí”. (Berger y Luckmann, 1997:164.); y, finalmente, la *objetivación* del conocimiento por medio del uso del lenguaje como un cuerpo de verdades válidas en general acerca de la realidad.

Considerar al conocimiento como una creencia compartida y construida socialmente permitirá a la sociología ingresar al conocimiento científico desde lo que la gente considera como conocimiento científico (Bloor, 1976). En este sentido, la tarea de estos grupos será profundizar en el contenido la ciencia, sus teorías y métodos, y analizar la racionalidad científica. Esto implicará *abrir la caja negra* de la ciencia e indagar en los modos en que los factores sociales intervienen en la producción de contenidos científicos. Sin embargo, incluso dentro de los estudios sociales de la ciencia y la tecnología, los aportes constructivistas han sido de los más variados (Bloor, Latour, Pinch, Bijker, Woolgar, Collins, Knorr-Cetina, Callón, Lemke, entre otros), definiendo varios programas de investigación pero conformaron una línea de trabajo que ha convivido, diferenciado y luchado con otra perspectiva fundamental, los críticos (Lichia, 1995)103.

En este marco, se desarrollarán las *nuevas sociologías del conocimiento científico*, entre las que podemos reconocer tres propuestas de abordajes claramente diferenciadas. La primera, denominada *Programa Fuerte* (PF), fue encabezada por David Bloor y Barry Barnes desde la Universidad de Edimburgo, por lo que será conocida como Escuela de Edimburgo. En segundo lugar, surgirá de la mano de Harry Collins el *Programa Empírico del Relativismo* (EPOR) (también llamado Programa Radical), cuyas premisas buscarán aplicar luego al estudio social de la tecnología Trevor Pinch y Wiebe Bijker. Todos ellos son integrantes de lo que hoy se conoce como Escuela de Bach, por la Universidad de Bach. Tanto el PF como el EPOR, serán conocidos por extremar los principios de la sociología del conocimiento para el estudio del conocimiento científico. Finalmente, podemos destacar los trabajos de Latour y Woolgar [1995], que posteriormente podremos incorporar en los denominados *Estudios de Laboratorio*, junto a los estudios de Knorr-Cetina y Lynch.104

“En líneas generales, varios son los temas que se van "abriendo" en esos años, luego del efecto disparador que tuvo la obra de Bloor. En una lista (que sin duda resulta incompleta), podríamos incluir como temas sustantivos: el problema de cómo penetrar en la caja negra, cómo desarrollar el concepto de reflexividad, la dinámica de la relación entre lo micro y lo macro, la extensión del concepto de simetría, la comprensión de la ciencia como construcción, la formación del consenso en las controversias científicas, por citar las preocupaciones más relevantes” (Kreimer, 1999).

103 Para Lichia, las diferencias entre constructivistas y críticos es un debate intramuros que atraviesa la sociología del conocimiento (1995). Mientras “Los constructivistas se valen del concepto "caja negra", que toman prestado de la ingeniería, para análogamente analizar el proceso de producción del conocimiento como si se tratara de una fábrica, es decir, en términos de inputs, proceso y outputs”, “todo el grupo de los críticos, consideran que [el constructivismo] se trata de un enfoque que desatiende el problema de las consecuencias sociales del cambio técnico. (Lichia, 1995) Dentro de este último grupo, se involucran los trabajos de estudios culturales de la ciencia, los filósofos críticos, los ambientalistas, los feministas, entre otros. Autores como Haraway, Wajcman, Ellul, Longino, Rouse, Fuller, Young, Dickson, Rose, Braverman, entre otros, son reconocidos en este grupo.

104 Aunque todas estas líneas asumen algún tipo de constructivismo, serán los trabajos iniciales de Woolgar y Latour quienes trasciendan como constructivistas propiamente dichos en el estudio del conocimiento científico.

Los estudios sobre conocimiento científico en la década de los '70 serán un campo fértil para la emergencia y proliferación de nuevas ideas y formas de abordaje, que buscarán profundizar en la producción del conocimiento científico que hasta entonces había permanecido vedada a la sociología.

La Escuela de Edimburgo. (PF)

El Programa Fuerte¹⁰⁵ (*Strong Program*) se forma a inicios de los años setenta como grupo interdisciplinar de la *Science Unit* de la Universidad de Edimburgo, Escocia. Encabezado por David Bloor, el programa también contará entre sus máximos representantes con Barry Barnes, R. Dolby, Steve Shapin y Donald MacKenzie. Aunque se considera a esta escuela un grupo con rasgos y producciones comunes, también presentarán diferencias internas. A nivel general, se sostiene que “Del «programa fuerte» hay dos versiones, la de Bloor (1973, 1976) y la de Barnes (1974, 1977)” (Sánchez Valle, 2002). Sin embargo, serán los trabajos de Bloor los que adquieran mayor trascendencia.

El libro de Bloor *Conocimiento e Imaginario Social (Knowledge and Social Imagery, 1976)* marcará el punto de partida de este programa, pues en él se presenta “el manifiesto epistemológico y metodológico del grupo que se articula en torno a cuatro principios: causalidad, imparcialidad, simetría y reflexividad” (Fernández Zubieta, 2009: 691). “En lugar de definirlo como una creencia verdadera, o quizás como una creencia justificadamente verdadera, para el sociólogo del conocimiento es cualquier cosa que la gente tome conocimiento. Son aquellas creencias que la gente sostiene con confianza y mediante las cuales vive” (Bloor, 1998: 35)¹⁰⁶ Sin embargo, aquí conocimiento es equiparado a creencia y acercado a la de cultura antes que a la de experiencia individual¹⁰⁷. Los cuatro principios que conforman el corazón del programa fuerte son descritos por Bloor, como:

- “1. Debe ser causal, es decir, ocuparse de las condiciones que dan lugar a las creencias o a los estados de conocimiento. Naturalmente, habrá otro tipo de causas además de las sociales que contribuirán a dar lugar a una creencia.
2. Debe ser imparcial con respecto a la verdad y falsedad, la racionalidad y la irracionalidad, el éxito o el fracaso. Ambos lados de estas dicotomías exigen explicación.
3. Debe ser simétrica en su estilo de explicación. Los mismos tipos de causas deben explicar, digamos, las creencias falsas y las verdaderas.
4. Debe ser reflexiva. En principio, sus patrones de explicación deberían ser aplicables a la sociología misma. Como el requisito de simetría, éste es una respuesta a la necesidad de buscar explicaciones generales. Se trata

¹⁰⁵ Adquirió la denominación de Programa Fuerte por clara referencia a los postulados de Robert Merton, desde la Universidad de Columbia, EE.UU., a los que tildaban de “débil”.

¹⁰⁶ De todas maneras, Bloor distinguirá el conocimiento, es decir aquellas creencias que tiene aprobación colectiva, de aquellas meras creencias que son individuales e idiosincráticas. (1998: 35)

¹⁰⁷ “El conocimiento de una sociedad no proyecta tanto la experiencia sensorial de sus miembros individuales, o la suma de lo que pudiera llamarse su conocimiento animal, sino más bien su visión o visiones colectivas de la realidad. (...) El conocimiento, pues, se equipara mejor con la cultura que con la experiencia”. (Bloor, 1998: 49) [1971].

de un requerimiento obvio de principio porque, de otro modo, la sociología sería una refutación viva de sus propias teorías.” (1998: 38)

De ello se deriva que, según el PF, cualquier conocimiento científico debía someterse al análisis sociológico independientemente de la verdad o falsedad –errores- de sus enunciados. Se buscará poner de relieve el componente social de la producción del conocimiento científico y no únicamente los aspectos institucionales de la ciencia. Bloor recuperará los trabajos de Mannheim y hablará del influjo de la ideología y factores externos macrosociales en la ciencia.

Aunque todos los autores estén alineados con los cuatro principios que conforman el corazón de la Escuela de Edimburgo, las diferencias en sus aplicaciones serán determinantes. Barnes, autor del otro texto fundamental del PF *Los intereses y el crecimiento del conocimiento* (*Interests and the Growth of Knowledge*, 1977), será reconocido por su *Teoría del Interés*. Sostendrá que Bloor incurría en un error al aplicar metodologías cuantitativas a cuestiones sociales y focalizará su trabajo en el análisis de las controversias científicas. Para Barnes, la ciencia era una forma de cultura entre muchas, y por ello proponía que se reconociese una equivalencia sociológica entre creencias (1977), lo que le valió no pocas críticas sobre su enfoque relativista.

“Siempre que los hombres emplean sus recursos culturales para tareas auténticas de explicación e investigación, indicadas por sus intereses, lo que producen merece el nombre de conocimiento. Y por lo tanto, concluye, merece un estudio sociológico (...) Afirma Barnes que es fundamental reconocer la equivalencia sociológica de las diferentes pretensiones de conocimiento (*knowledge claims*), es decir, de lo "científico" y de lo "no científico" (Kreimer, 1999)

Por otro lado, Barnes rechaza el carácter contemplativo y desinteresado del conocimiento. Lo consideraba un recurso que se pone en práctica y que adquiere un carácter instrumental, cuya producción y evaluación deben ser consideradas en términos de interés, de ahí el valor de los factores exógenos que intervienen en la producción de conocimiento científico.

Asimismo, el cambio científico se explica sociológicamente a través de intereses (Barnes, 1974, 1977), que actúan en las disputas internas y que trascienden los criterios científicos racionales¹⁰⁸. “El conocimiento crece bajo el impulso de dos grandes clases de intereses: un interés explícito en la predicción, manipulación y control de la realidad y un interés implícito o encubierto en la racionalización del discurso y en la persuasión del público” (Blanco, 1993) Aunque la distinción es analítica, los actores creen y orientan su conducta de acuerdo a ellos (1977). Los autores del PF han centrado su análisis en el tipo de interés profesional de justificación y racionalización. La práctica científica requiere la adquisición de habilidades y destrezas (competencias intelectuales, según Shapin, 1990), identificables a través de las declaraciones y conductas de los actores involucrados en la producción científica.

¹⁰⁸ MacKenzie y Shapin también trabajaron en esta línea. Shapin, por ejemplo, sostuvo que todo conocimiento está determinado y condicionado socialmente por redes de interés (1982).

El abordaje del PF presenta una perspectiva pragmática y relativista, también ampliamente criticada. Según Sánchez Valle (2002), el PF introduce una epistemología de corte pragmático pues será en el curso de la acción donde se establezcan los conocimientos. Por el otro, se apoyará en la filosofía de corte relativista que recibirá críticas importantes de la filosofía de la ciencia por autores como Laudan (1986), que rechazará los principios de base sostenidos por el PF. Además, se sostiene que “La escuela de Edimburgo se caracteriza por su enfoque macro y por aplicar una perspectiva histórica en sus análisis”. (Fernández Zubieta, 2009: 691)109. Finalmente, fue tildado de reduccionista por aplicar el modelo metodológico de las ciencias naturales. Aunque el PF fracasó, abrió las puertas para la inserción de otros dos programas, el EPOR y el Constructivista, que emergerán a partir del análisis y discusión de los propios principios propuestos por Edimburgo.

La Escuela de Bach. (EPOR)

Dentro de la sociología del conocimiento científico, Harry Collins (1982) conseguirá un lugar privilegiado por el Programa EPOR110 (Programa Empírico del Relativismo), desde la Universidad de Bach, Inglaterra. Aunque Collins es el representante más destacado, otros autores se suman a esta corriente de trabajos, tales como Trevor Pinch (1986, Collins y Pinch, 1982) desde la Universidad de Cornell, EE.UU., Pickering, Travis y posteriormente Wiebe Bijker, muchos de ellos desde la sociología de la tecnología¹¹¹.

Collins partirá de una crítica a los cuatro principios de Bloor y se focalizará en los de simetría e imparcialidad, para incorporar los contenidos cognitivos de la ciencia al estudio sociológico. El EPOR sostiene que la ciencia no sólo es contingente e histórica sino también arbitraria, porque su producción y evolución es indeterminada, pues depende de las negociaciones e intercambios entre los científicos. Por ello, no es posible considerar *a priori* la verdad o el progreso de una teoría científica sino que es pertinente indagar en las controversias y los mecanismos de cierre de las mismas, escenarios privilegiados para analizar el carácter construido del conocimiento científico. Para mostrar la presencia de factores sociales en la producción y validación de los conocimientos científicos, se valdrán del análisis macrosociológico con estudios empíricos.

109 Para un análisis sociohistórica del PF, leer: (Blanco, 1993) *Science Technology Studies -STS*

110 Este programa de trabajo más radical está asentado en tres etapas o estadios: la flexibilidad interpretativa, los mecanismos que limitan dicha flexibilidad y que permiten la emergencia, desarrollo y cierre de controversias, y, finalmente, la emergencia de un número creciente de estudios relacionados.

111 Dicho programa forma parte de las *Sociologías del Conocimiento Científico SCC (Sociology of Scientific Knowledge -SSK-)*, que venimos desarrollando en este texto. Sin embargo, sus principios fueron aplicados posteriormente al estudio de las tecnologías por el Programa de *Construcción Social de la Tecnología (Social Construction of Technology-SCOT-)* de la mano de Trevor Pinch y Wiebe Bijker. Estos cruces entre sociología de conocimiento científico y sociología de la tecnología dieron forma al Programa interdisciplinario conocido como *Construcción Social de la Ciencia y la Tecnología (Social Construction of Science and Technology -SCOST-)* que se inserta dentro del nuevo campo de estudio interdisciplinar en CTS denominado comúnmente *Estudios Sociales de la Ciencia y la Tecnología -ESCyT- (Science and Technology Studies -STS-)*. Cabe destacar que esta línea de estudios sostiene un carácter menos radical que el presentado por Collins originalmente en Programa EPOR.

Para Collins, la mayoría de la práctica científica es no controversial. Por ello, el origen de las controversias se produce cuando ciertos experimentos hacen emerger resultados que no encajan en el paradigma dominante pero no provocar revoluciones científicas. Esto genera una serie de negociaciones entre los científicos acerca de los resultados, donde experimentos y conocimientos tácticos implícitos allí se tornan claves de interpretación del cierre de las controversias y, por ende, adquieren protagonismo para aprender las dinámicas de producción.

Collins buscará mostrar que existen diversas posibilidades interpretativas acerca de la naturaleza *-flexibilidad interpretativa-* y que no sólo los experimentos, sino también procesos de persuasión de los científicos y estructuras sociopolíticas más amplias, intervienen en los *mecanismos de cierre* de las controversias. “La clausura de la controversia no se resuelve en la contrastación con la naturaleza sino en la interacción de diferentes actores” (Di Bello, 2010), en los debates que se dirimen dentro de la propia comunidad científica. Una vez finalizada las disputas, la posición impuesta adquirirá carácter legítimo y científico, no como resultado de evidencias y experimentos sino de mecanismos de cierres propios de la negociación entre científicos. Collins sostiene entonces que se torna necesario identificar el *core-set (núcleo duro)*, es decir, aquellos científicos que permanecen más tiempo en la controversia y que realizan las contribuciones más significativas (Di Bello, 2010). Ese conjunto¹¹² de científicos “darán la clave para comprender las negociaciones que hacen estallar los consensos previos y la formación de uno nuevo”. (Kreimer, 1999)¹¹³.

“El conocimiento que emerge de un *core-set* [núcleo duro compuesto por quienes participan de una controversia] es el producto de un argumento que pueden haber tomado muchas formas no percibidas, normalmente como pertenecientes a la ciencia. Todas esas ‘tácticas de negociación’, he sugerido, son intentos por romper las réplicas de los experimentadores. Algunas tácticas ‘no científicas’ *deben* ser empleadas porque los recursos que provienen del experimento no alcanzan” (Collins, 1985:143 en Kreimer, 2005: 19).

Los Estudios de Laboratorio. La Microsociología del Conocimiento Científico.

¹¹² Como no necesariamente todos los miembros del core-set interactúan todos entre sí, Collins descarta la idea de grupo. Sin embargo, sostiene que la idea de core-set presenta algunos problemas. Primero, la dificultad de definir a los miembros, y segundo, su carácter efímero. (Kreimer, 1999).

¹¹³ El abordaje de Collins al estudio de la ciencia, fue posteriormente aplicado por Pinch y Bijker al estudio de la tecnología con su programa SCOT (*Social Construction of Technology*). La intención era aplicar el Programa EPOR al análisis de los artefactos técnicos¹¹³, lo que no sólo incluirá el estudio de los productos eficaces sino también los funcionamientos incorrectos o ineficaces, extendiendo de esta manera el principio de simetría de la sociología del conocimiento. Pinch y Bijker (1984), sostuvieron que en el diseño, significado y uso de la tecnología interviene una *flexibilidad interpretativa* cuyo límite mayor está dado por el *grupo social relevante*. La unidad básica de estudio es el core-set “que incluye toda una serie de investigadores, becarios, administradores, proveedores, clientes, etc. y sus movimientos circunstanciales” (Fernández Zubieta, 2009). Desde esta perspectiva, se sostiene que la construcción de aparatos tecnológicos está determinada socialmente por las pugnas y negociaciones que se producen entre grupos sociales relevantes (Pinch y Bijker, 1984), es decir “individuos que confieren a un artefacto técnico un mismo significado” (Aibar, 1996), lo que permite ingresar en el carácter contingente del cambio tecnológico. El modelo SCOT consistirá entonces en tres fases: Primero, identificar los grupos sociales relevantes involucrados en un artefacto; segundo, reconstruir la flexibilidad interpretativa a partir de los significados atribuidos por los diferentes grupos en los problemas y las soluciones; finalmente, identificar el proceso de *estabilización* de algunos artefactos en desmedro de otros, a partir del grado de homogeneidad de los significados atribuidos por los grupos involucrados. Ahí ingresan mecanismos de cierres de las controversias, ya sea por medio de la publicidad del artefacto o por la redefinición del problema. Dicha estabilización permiten la clausura de las controversias en torno a la tecnología, lo que convertirá a la tecnología en una caja negra y conformará una *estructura tecnológica* que condiciona las interacciones futuras.

Con *La vida en el laboratorio* de Latour y Woolgar (1995) [1979], se abre un nuevo capítulo en el estudio de la producción del conocimiento científico de corte constructivista al interior de estudios de CTS. Hablamos de lo que se conoce como *Estudios de Laboratorio, microsociología, enfoques genéticos microscópicamente orientados, o programa antropológico* del conocimiento científico, siendo los dos primeros de mayor extensión en este campo.

Tres estudios simultáneos se consideran claves en esta perspectiva que nació a finales de la década de los setenta e inicio de los ochenta en California, EEUU: Latour y Woolgar (1979) desde el Instituto Salk (La Jolla); la suiza/alemana Karin Knorr-Cetina desde Berkeley (1981) [2005] y Michael Lynch¹¹⁴ desde la Universidad de California (1985)¹¹⁵. Todos ellos realizaron el análisis de las prácticas científicas atendiendo a cuestiones microsociales y analizando las negociaciones mediante métodos etnográficos y/o análisis de discursos, pero marcaron líneas de trabajos diferenciales al interior de los estudios de laboratorio. Particularmente, abordaremos los de Woolgar/Latour y Knorr-Cetina por su influencia en el desarrollo posterior del campo.

La vida en el laboratorio de Woolgar y Latour (1979), clásico referente de estos estudios, describe el trabajo de campo realizado en un laboratorio de bioquímica molecular de EE.UU. Mediante la observación participante y la elaboración de un minucioso relato etnográfico sobre la práctica cotidiana del laboratorio, los autores analizaron la práctica diaria de estos científicos, incluyendo desde las pruebas y experimentos hasta la publicación de artículos sobre los resultados obtenidos de sus investigaciones. En su análisis, sostuvieron que las publicaciones era lo que explicaba, desde el punto de vista sociológico, la producción científica:

“el laboratorio no era más que una gran máquina productora de inscripciones, de registros codificados que representaban los acontecimientos que en él sucedían; unos registros sólo accesibles con plena inteligibilidad a científicos especializados en las mismas materias en las que lo estaban quienes convivían cotidianamente en el laboratorio hasta llegar a los enunciados que finalmente se publicaban en los artículos especializados; esos artículos eran el último escalafón de un proceso continuo de producción de inscripciones y ese proceso era el que dotaba de sentido a las actividades cotidianas que tenían lugar en el laboratorio”. (Ferreira, 2007)

En este sentido, analizar la producción del conocimiento científico implicaba abordar “*science telle qu'elle se fait*” (*La ciencia mientras se hace*) para dar cuenta de los procesos de construcción de los hechos científicos¹¹⁶. “Nos interesa la construcción social del conocimiento

¹¹⁴ Por su análisis del sentido común y del carácter cotidiano de la práctica científica presente en los trabajos de Lynch (1985) podemos incluirlo dentro de las perspectivas etnometodológicas de Garfinkel (1982). Este autor rechazó los abordajes macrosociales que buscaban explicaciones en contextos sociales más amplios, así como aquellos que analizaban separadamente las prácticas científicas de los discursos de los científicos, y profundizó en la práctica cotidiana de los científicos en busca de develar lo oculto de los productos científicos. Esto lo llevó a profundizar en las charlas informales (Shop talk) de los laboratorios durante tiempos prolongados en busca de las acciones productoras de sentido de los científicos, pues consideraba que “todo puede ser explicado a partir del estudio de las prácticas cotidianas” (Kreimer, 1999).

¹¹⁵ Saavedra (2006) también incorpora en esta lista los estudios de la estadounidense Sharon Traweek.

¹¹⁶ Latour define hecho científico en *Ciencia en Acción* (1992). “(...) un hecho es lo que se estabiliza colectivamente a partir de las controversias, cuando la actividad de los artículos posteriores no consiste únicamente en la crítica o la deformación, sino también en la confirmación. La fuerza del enunciado original no reside en él mismo, sino que deriva de todos los artículos que lo incorporan”.

científico en la medida en que ésta presta atención a los procesos mediante los que los científicos dan sentido a sus observaciones” (1979: 41, en Mendoza, 2001) Para ello, el centro de análisis será ocupado por la negociación, con foco en las diferentes fases por las cuales los enunciados son reutilizados hasta convertirse en hechos científicos sin más cuestionamientos.

“El proceso que lleva a la construcción (y al establecimiento) de un hecho está constituido, básicamente, por un lento camino de transformación de enunciados, que son el producto de largas, complicadas y sucesivas negociaciones. En pocas palabras, el proceso comienza con un enunciado débil que propone afirmaciones que "navegan en el limbo", y a partir de que este enunciado se vaya fortaleciendo, en la medida en que es "recogido, utilizado y reutilizado", llega al "estadio en el cual no es más objeto de cuestionamiento”. (Kreimer, 1999)

“Irrevocablemente, una operación aniquila un enunciado que nunca más volverá a ser tenido en cuenta. O, en cambio, hay situaciones en que un enunciado es extraído, usado y vuelto a utilizar rápidamente, y luego de pronto pasa a un estadio en que ya no es puesto en duda. En medio de la agitación browniana en general, se ha constituido un hecho” (Woolgar y Latour, 1991:102 en González Echevarría, 2000: 316)

La estabilización de los enunciados a través del logro del consenso da origen a los hechos científicos, lo que oculta finalmente el carácter social de las prácticas científicas presente en los procesos de negociación de las controversias. En la construcción de un hecho, una vez que se establece desaparecen los factores sociales (Latour y Woolgar , 1979). En este proceso, según la famosa *teoría de los aliados* expuesta por Latour, el enunciado que vence no es el más verdadero sino aquel que ha conseguido ser defendido por los aliados más poderosos, a los cuales deberán enfrentar los nuevos enunciados que pretendan desafiarlo. (Kreimer, 1999). Por otro lado, esta discusión permite dar forma a su *teoría de la traducción*. “Es a partir de los operativos de traducción que un actor pone a jugar los intereses de los otros en la dirección de imponer su propio sentido a aquello que “está en juego”. (Kreimer, 2011:138)117.

El análisis de la resolución de controversias negociadas socialmente en términos de intereses y de poder lo llevarán a sostener cómo los procesos de producción de conocimiento participan en la definición de las sociedades a partir de la interacción entre actores. Años más tarde, en *Give Me a Laboratory and I will Raise the World (Dadme un Laboratorio y moveré el mundo)*, Latour irá más allá en sus argumentos al sostener que “En los estudios de laboratorio, no sólo se encontrará la clave para una comprensión sociológica de la ciencia; sino también, creo, la clave para una comprensión sociológica de la sociedad misma, porque es en los laboratorios donde se genera la mayor parte de las nuevas fuentes de poder” (1983). A través de una serie de desplazamientos y transformaciones, sostendrá que los niveles micro y macrosociales verán desdibujadas sus fronteras y los estudios de laboratorio serán una puerta de entrada viable al análisis de la sociedad. Esto será llevado a su máxima expresión con la *Teoría del Actor-Red*.

117 “El objeto de estudio de la sociología de la ciencia es, para Latour, el carácter dinámico, socialmente negociado, que pone en práctica diferentes intereses explícitos e implícitos, traduce los intereses de los otros Latour (1989)”. (Kreimer, 1999).

La Fabricación del Conocimiento Científico (2005) [1981] será otro texto basal de los estudios de laboratorio, donde la investigación científica será analizada desde adentro como un proceso de producción cuyos resultados fueron “selectivamente extraídos, transformados y construidos” (2005:56). Karin Knorr-Cetina sostiene en este libro un abordaje situado de la producción científica a partir de negociaciones como parte de un proyecto empírico constructivista. “Una vez que vemos la producción científica ante todo y sobre todo como el resultado de un proceso de construcción, podemos empezar a sustituir esas preocupaciones, como algunos han sugerido, por una teoría empírica del conocimiento” (2005: 57)

Su propuesta recupera la trayectoria del estudio de las controversias para la formación del consenso y las observaciones etnográficas directas del trabajo científico como enfoques “complementarios más que contradictorios” (Kreimer, 1999). Sobre la base antropológica, Knorr-Cetina ocupará el rol de observadora externa, directa y privilegiada de lo que ocurre en la práctica diaria del laboratorio¹¹⁸. No obstante, desarrollará una metodología propia, a la que denominará sensitiva (2005:88), destinada a abordar la dinámica de los actores que trabajan en la producción científica desde tres aspectos: la *intersubjetividad metodológica*, el *relativismo metodológico* y el *interaccionismo metodológico*. El primero, hace referencia al compromiso del investigador, alejándose de la idea de neutralidad; el segundo, en darle voz a los procesos antes que intentar comprenderlos; y, el tercero, focalizarse en las prácticas mismas antes que en la cognición. (2005: 88-94). Este último es de vital importancia, pues la autora se enfoca en los rasgos temporales, contextuales e interaccionales de la acción: “El interaccionismo metodológico considera la interacción como una forma adecuada de explicación, la forma en la cual emergen las características contextuales y temporales de la acción” (2005:94).

El argumento sobre el que se sostiene su trabajo es que la construcción de conocimiento ocurre como consecuencia de una serie de *decisiones* que los científicos deben tomar en su práctica diaria para la realización de experimentos.

“Los procesos de fabricación involucran cadenas de decisiones y negociaciones mediante las cuales se generan sus resultados. Dicho de otra manera, necesitan que se haga una selección. Las selecciones, a su vez, sólo pueden hacerse sobre la base de previas selecciones: se basan en traducciones de otras selecciones. (2005: 61)¹¹⁹

¹¹⁸ “Knorr-Cetina utiliza como excusa el espacio de los laboratorios para dar cuenta de dispositivos culturales complejos, que exceden largamente el espacio restringido de los laboratorios”, de ahí la importancia de este texto. (Kreimer, 2005: 37). Sobre la base que lo “macro está activamente construido y continuado desde el interior de la acción microsocioal” (Kreimer, 1999), planteará una propuesta más ambiciosa que las de sus coetáneos al sostener que, desde una perspectiva microsociológica, será posible dirigirse hacia la reconstrucción de una perspectiva macrosociológica.

¹¹⁹ Dichas decisiones implican la aplicación de criterios prácticos (que no son otra cosa que “selecciones de segundo orden”, 2005:61) para tomar dichas decisiones, por lo que se sostendrá que cada selección está basada en un conjunto de selecciones anteriores.

Estas decisiones científicas se realizan de acuerdo a reglas, criterios de selección, que son, a su vez, producto de relaciones de fuerza. En estas negociaciones intervienen *relaciones de recursos* (2005:205-206) que enmarcan, regulan y dan sentido a las transacciones recíprocas entre especialistas pero también entre especialistas y no especialistas, por lo que prefiere el término *arenas trans-epistémicas* antes que campo científico¹²⁰. Finalmente, el artículo científico forma parte de un doble modo de producción, del resultado de las mediciones de laboratorio y el modo literario que produce el artículo

“Más bien, el vínculo entre el artículo y el laboratorio es aportado por las trazas escritas de un trabajo de laboratorio que son constantemente generadas en el laboratorio y al mismo tiempo forman el material fuente del cual está constituido el artículo. La brecha entre la dinámica del proceso de investigación y la dramaturgia del artículo es salvada por un doble modo de producción más que por una transformación cognitiva. El artículo científico es producto de ese doble modo de producción: no es su reflejo, resumen o descripción” (2005:285)

Esta transición implica mecanismos de *conversión* donde intervienen procesos de fisión y fusión de intereses que operan en los campos trans-científicos. Esto lleva a considerar el proceso constructivo desde mucho antes que se escribiera el artículo y muchos después también, pues los textos ingresan en contextos futuros de circulación donde están listos para nuevas conversiones (perversiones). A partir de la lectura y reutilización de algo de lo que se dice se reinsertan en nuevas tramas de significados y relevancias susceptibles de transformaciones.

Tras estos iniciales trabajos, mientras Knorr-Cetina profundizará su visión constructivista de la producción científica, Latour explorará nuevas concepciones de la relación entre ciencia-sociedad que abrirá otras discusiones en los estudios de CTS. Aunque los estudios de laboratorio declinaron en la década de los noventa, su énfasis en la ciencia como práctica aún permanece. (Fernández Zubieta, 2009). Por otra parte, para esta época el *giro socio-técnico*¹²¹ irrumpirá con fuerza en el campo, dando lugar a nuevas perspectivas de abordaje.

El Giro Simétrico y la Escuela Francesa (TAR)

Con la intención de formar una *sociología simétrica* del conocimiento científico, en contraposición a las perspectivas constructivistas clásicas que reservaban a los aspectos sociales un lugar privilegiado de explicación, nace esta perspectiva renovadora bajo el nombre de *Escuela Francesa* (o *Escuela de París*), cuya bandera será la defensa de la *Teoría del Actor-Red*

¹²⁰ Knorr-Cetina ha señalado el problema de la organización de la acción científica en términos económicos y del campo científico como espacio de lucha competitiva por el monopolio del crédito científico. El trabajo sobre la noción de campo científico propuesto por Bourdieu nos permite interpretar los campos de conocimientos como espacios de conflictos donde los sujetos están en pugna por el capital en juego. Para este autor, “la estructura del campo científico está definida, en cada momento, por el estado de la correlación de fuerzas entre los protagonistas de la lucha, es decir, por la estructura de la distribución del capital específico”. (Bourdieu, 2001,106). Sin embargo, la noción de campo mantiene unas fronteras rígidas respecto a lo que se considera conocimiento y profesionales del conocimiento, en este caso el científico y los especialistas que lo conforman, que Knorr-Cetina pretende superar. Por ello, ha resultado fértil la noción de arenas trans-epistémicas propuesta por la autora, en tanto “redes de relaciones simbólicas que en principio van más allá de las fronteras comunitarias”.

¹²¹ Fue llamado también giro simétrico (Domènech y Tirado, 1998:43) o giro postsocial (Tirado y Domènech, 2005)

-TAR- (*Actor-Network Theory -ANT-*)¹²². Sus autores más reconocidos serán los franceses Bruno Latour (1993) y Michael Callon (1988), asociados a L'École des Mines, y John Law¹²³. Esta línea de trabajo emerge de la combinación de la teoría de la traducción de Latour con el enfoque del actor-red de Callon y Law¹²⁴. Bajo la premisa de abrir la caja negra, esta articulación de perspectivas permitió entender el proceso propugnando la superación del determinismo social. Aunque Latour es el referente más conocido de la TAR, el punto de partida de esta perspectiva podemos encontrarlo en los trabajos iniciales de Callon quien, en la década de los ochenta, analizó el fracasado proyecto del vehículo eléctrico VEL en Francia en términos de actor-red. En 1987, presentará esta definición: “un ‘actor-red’ es simultáneamente un actor cuya actividad es crear redes de elementos heterogéneos y una red que es capaz de redefinir y transformar aquello de lo que está conformada” (Callon 1987: 93 en Echeverría y González, 2009: 718. Nota al pie 1). Cabe aclarar que dichas redes serán analizadas desde una perspectiva socio-técnica y ya no en términos puramente sociales. “Son las redes sociotécnicas – asociando justamente recursos acomodados habitualmente bajo las etiquetas “sociales”, “económicas”, “científicas” o “técnicas” – las que han movilizadо particularmente su atención” (Callon, 1988)” (Arellano, 2003). La base de este trabajo radica en la definición del *Principio de Simetría Generalizada* como extensión del principio de Simetría de Bloor. Callon sostuvo que no hay que sólo analizar simétricamente la verdad y el error como planteaba el PF, sino también considerar simétricamente la sociedad y la naturaleza, los humanos y no humanos. De esta manera, el objeto de estudio no es más la construcción social sino lo socio-técnico.

Esta propuesta de Callon se rearticulará con los estudios de traducción de Latour y el análisis de las controversias para evitar el cajanegrismo. En *Ciencia en Acción. Cómo seguir a los científicos e ingenieros a través de la sociedad* (1987), con una explícita dedicatoria a Michael Callon, Latour presentará la primera formulación exhaustiva de la teoría del actor-red para el abordaje de la tecnociencia (Aibar, 1996:154; Callen et al, 2011: 7), en tanto ciencia y

¹²² “Actor-network theory” (ANT) se ha traducido tanto como “teoría de la red de actores” como por “teoría del actor-red”. La expresión inglesa permite ambas versiones en castellano, mostrando así la complejidad misma de la idea que pretende captar la teoría” (Echeverría y González, 2009). “La misma noción de ‘teoría del actor-red’ ha sido criticada, rechazada y recientemente reivindicada por los mismos quienes primeramente la acunasen (ver Law & Hassard, 1999)” (Fariás, 2009:16)

¹²³ Para revisiones sobre la perspectiva de la TAR, leer: Latour, 2005; Law, 2004.

¹²⁴ Se reconocen numerosas influencias en la emergencia y desarrollo de esta perspectiva que aportaron una importante batería de conceptos que presenta este abordaje simétrico que complejizan su definición. Sin lugar a dudas, los iniciales recursos conceptuales vinieron de la mano de la filosofía de la ciencia y la sociología del conocimiento científico, como se evidencia por medio de la adopción del concepto de *traducción* de Michel Serres (Serres, 1992, Serres y Latour, 1995) y la extensión del principio de *simetría* de Bloor (1976). Sin embargo, también se sostiene la influencia e inspiración que ha recibido esta perspectiva de la mano de Gabriel Tarde (2006), Greimas y Courtés (1990) así como de los autores postestructuralistas. “Algunas de estas nociones son la “inscripción” propuesta por Jacques Derrida, la de “rizoma” elaborada por Deleuze y Guattari y la de “dispositivo” proveniente de la filosofía de Michel Foucault”. (Arellano, 2003:1). “Al mismo tiempo, la TAR se desarrolla en constante interacción y confrontación con una serie de programas sociológicos y antropológicos contemporáneos: las distintas tradiciones de estudios de ciencia y tecnología (Bloor, 1991; Collins & Pinch 1982; Pinch & Bijker, 1989), el feminismo cyborg de Donna Haraway (1991), la sociología de la política y la moral de Luc Boltanski y Laurent Thevenot (2006), la postfenomenología de Don Ihde (1993), la antropología de la naturaleza de Philippe Descola (2003), la antropología del medio ambiente de Tim Ingold (2000), por nombrar solo algunos de los más prominentes”. (Fariás, 2009: 16-17) De igual manera, pese a ser reconocida como Escuela Francesa, numerosos autores no franceses han adoptado la perspectiva del actor-red así como muchos autores contemporáneos sobre el estudio de la ciencia y la tecnología han debido posicionarse de una u otra forma frente a los postulados de la TAR, iniciando debates y críticas públicas de gran trascendencia

tecnología, ahora inextricables, debían ser analizadas en el marco de sus procesos colectivos de elaboración. Desde un enfoque macrosociológico, los agentes y recursos que intervienen en la actividad científica serán el punto de partida. Sin embargo, el proceso será más complejo:

“El proceso general incluye cuatro fases con diversas traducciones en las que los científicos intentan imponer su definición del problema al resto de fuerzas por medio de negociaciones que van desde la propia identidad de los distintos autores hasta sus posibilidades de interacción: problematización, interesamiento, enrolamiento y movilización”. (Fernández Zubieta, 2009).

La década de los noventa recibió a la TAR con innumerables críticas, que inició una serie de debates cruzados con el constructivismo social. Sin embargo, serán los sociólogos constructivistas del conocimiento científico los más afectados pues enarbolaban el determinismo social como bandera de análisis. Al contrario, en la sociología de la tecnología, que no concedían un estatus diferencial de lo social, esta perspectiva fue bien recibida¹²⁵. Esto llevará a una mayor definición de los postulados de la Escuela Francesa, dando lugar al período que John Law denomina la versión ortodoxa de la ANT (2007, Echeverría y González, 2009:705). De acuerdo a Aibar (1996) el inicio de las hostilidades abiertas puede remitirse a un artículo publicado por Collins y Yearly (1992) en el que se realiza una crítica sistemática de la teoría del actor-red. En aquel momento, tanto el enfoque constructivista social como el de la TAR rechazaban los postulados reduccionistas de Collins y Yearly. No obstante, a fines de la década emergerá un debate entre Latour y Bloor que separará definitivamente a las Escuelas de París y de Edimburgo (Arellano, 2003). Bloor sostenía:

“El trabajo de Latour y el Programa Fuerte en la sociología del conocimiento son frecuentemente clasificadas juntas bajo la etiqueta de “constructivismo social” y esto crea la impresión que las dos empresas deben ser fundamentalmente similares. (...) Sin embargo, en realidad, los dos abordajes son profundamente diferentes” (Bloor, 1999:81) [Traducción propia]

Mientras que Bloor sostenía que Latour no podía explicar la construcción social de la ciencia, este último tildaba de relativistas a los principios de imparcialidad y simetría del PF, al igual que al propio principio de simetría generalizada de la TAR (Latour, 1999). Debido a ello, Latour comenzó a sostener la igualdad ontológica de naturaleza y sociedad a los fines de evitar su separación en el análisis. “(...) al contrario de lo que se defendía y practicaba en Edimburgo o en

¹²⁵ Hacia el interior del campo en CTS sus aportes tampoco no pasaron desapercibidos. Es posible encontrar influencias principalmente en la sociología de la tecnología. Por un lado, en los estudios sobre sistemas sociotécnicos (Hughes, 1983), donde el abordaje de los sistemas tecnológicos estabilizados requieren del análisis de elementos científicos, políticos, organizativos, entre otros. (2009: 705-706). Por su parte, en el programa SCOT, también influenciados por la TAR, ya no se analizarán las máquinas o artefactos técnicos sino los *entramados sociotécnicos* (Bijker, 1993, 1995). Partiendo de la crítica al determinismo tecnológico, propondrán una concepción alternativa de la relación entre sociedad y tecnología asentándose en la metáfora del entramado sin costuras (seamless web): lo técnico está socialmente construido y lo social está técnicamente construido (Bijker, 1993 en Aibar). La doble intención de, por un lado, superar la idea de que la tecnología impacta en la sociedad y, asimismo, recuperar los procesos de configuración social de la tecnología (*Social Shaping*), se expresan en el vocablo sociotécnico. “Ni lo social, por lo tanto, puede verse simplemente como el fondo que subyace o condiciona a lo tecnológico, ni tampoco puede verse lo tecnológico como aquello que subyace o determina a lo social. Más bien, se debe afirmar que lo sociotécnico influye en lo sociotécnico. El enfoque constructivista social sostendrá de ahí en más la imposibilidad de hacer distinciones a priori entre lo técnico, lo social y lo científico”. (Aibar, 1996:160)

Bath, lo natural y lo social se “coproducen” mutuamente”. (Echeverría y González, 2009: 705)

Más recientemente, Latour sostuvo:

“La TAR no es, de ninguna manera, el establecimiento de una absurda ‘simetría entre humanos y no humanos’. Ser simétricos, para nosotros, simplemente significa no imponer a priori una asimetría espuria entre la acción humana intencional y un mundo material de relaciones causales.” (Latour, 2008, 113)

A pesar de las críticas, el abordaje de la TAR se ha extendido en el campo de estudios en CTS hasta ocupar el lugar obligado en la lectura del campo, no sin innumerables objeciones. Incluso, será el propio Latour quien nos señale los cuatro problemas centrales de la Teoría del Actor-Red en *On recalling ANT* (1999), implícitos en la propia definición de esta perspectiva: teoría, actor, red y el guion que une y separa estos conceptos, y que luego los defenderá en *Reensamblar lo social* (2008), dando un amplio panorama del programa de la TAR.

Lejos de consolidarse como teoría, la TAR está más próxima a una perspectiva, basada en una simetría sociotécnica. “La TAR no se verifica, demuestra o refuta en ninguno de sus objetos de estudio, sino que ofrece una posición ontológica sobre la cual fundar la investigación empírica” (Fariás, 2009: 17). Entre sus conceptos más problemáticos estará la noción de actor, pues no se reducirán a individuos o colectividades sino que estarán indeterminados (Callon, 1988, Law, 2007), por lo que sostendrán después la categoría de actante (Latour, 2008: 106) con el fin de evitar la palabra actor por su carácter antropomórfico. Sin embargo, este será inseparable del concepto de red, como asociación (Latour, 2008: 97). “Un actor-red es simultáneamente un actor cuya actividad consiste en conectar (enredar) elementos heterogéneos, y una red —en sí mismo— que es capaz de redefinir y transformar aquello que la constituye” (Aibar, 1996). El objetivo será ensamblaje o traducción¹²⁶ remitirá al proceso a partir del cual las heterogéneas partes sin sentido se transforman en verdaderas redes con determinados sentidos, “procesos por las cuales un actor teje una red” (Domènech y Tirado, 1998: 27-28).

En consecuencia, la TAR no se posicionará como un abordaje de *lo social*, sino como una *sociología de las asociaciones* cuyo estudio se realiza por medio del rastreo de dichas traducciones (Latour, 2008). Para ello, será necesario entender la capacidad de agencia de los actantes, en tanto actúan como *mediadores* con “capacidad de traducir lo que transportan, de redefinirlo, de desplegarlo, y también de traicionarlo (Latour, 2007:121).

Resumen del Capítulo

¹²⁶ “El proceso requerido, o el proceso por el que aparece la totalidad a partir de esas partes recibirá el nombre de ensamblaje, patrón de ordenación o traducción” (Domènech y Tirado, 1998:26). Esta variedad de denominaciones se debe a las diferencias entre los propios autores de la TAR: ensamblajes socio-técnicos (Latour), traducción (Callon) o patrones de ordenación (Law).

En este capítulo realizamos un recorrido por los aportes sobre producción de conocimiento. Descartamos inicialmente las discusiones epistemológicas que distinguieron entre conocimiento y otros tipos de saberes, excluyendo al conocimiento profesional. En este marco, adscribimos al reconocimiento de una ecología de saberes que pone en pie de igualdad tanto conocimientos científicos como no científicos. Luego, nos desplazamos a los aportes de la perspectiva económica. Allí destacamos la diferencia entre información y conocimiento y vinculamos este último a las capacidades adquiridas valoradas aquí como motor de desarrollo. En su interior, recuperamos los aportes sobre la dimensión tácita del conocimiento. Observamos cómo fue recuperado para el estudio de la producción de innovaciones como de la gestión del conocimiento a nivel individual, y posteriormente a nivel intersubjetivo. Reconocimos allí que, aunque plantean la socialización como parte del proceso, no indagan particularmente en esta temática. Por ello, recuperamos los aportes de tinte sociológico, especialmente al interior de los estudios en CTS (Ciencia, Tecnología y Sociedad). En su interior, priorizamos los estudios sobre sociología del conocimiento científico que en la década los setenta adscribieron al giro constructivista, que les permitió igual la ciencia al rango de creencia, como cualquier otro conocimiento, focalizarse en los procesos antes que en los resultados e ingresar en los laboratorios. Posteriormente, analizamos los aportes del giro simétrico de la mano de la TAR (Teoría del Actor Red) Allí presentamos algunos de los abordaje que inspiraron nuestras lecturas de análisis, y la concepción que tienen sobre la construcción del conocimiento cada perspectiva.

Capítulo 5: Producción Colaborativa en Internet

Introducción.

La llegada de la sociedad del conocimiento pondrá en jaque las perspectivas de abordaje sobre producción de conocimiento presentadas anteriormente y los estudios virarán al análisis de la producción de saberes vinculados al uso de TIC. Uno de los grandes temas de debate en este sentido será la emergencia de las comunidades virtuales relacionadas al conocimiento en toda su variedad, ya sea comunidades virtuales de aprendizaje, de profesionales o de investigación. Múltiples perspectivas adscribirán a su estudio: desde el campo de CTS, analizarán la producción de la ciencia 2.0; en términos económicos, verán el fenómeno como comunidades intensivas de conocimiento y su papel en la nueva economía; desde los aportes epistemológicos serán analizadas en términos de comunidades epistémicas; en el caso sociológico, como comunidades de prácticas, entre otros.

El auge y revalorización de la tecno-ciencia se ha producido en desmedro de otros tipos de conocimientos. Sin embargo, el conocimiento profesional no está ajeno a esta coyuntura pues, como sostiene Larson, “el puesto y la importancia de los conocimientos profesionales en la panoplia de recursos de cada profesión fue variando conforme se transformaban el carácter de las tecnologías disponibles y mudaba la fortuna de cada profesión” (1989). Al respecto, hay quienes sostienen que las TIC han amplificado las creencias y la disposición actuar (Lazaratto, 2008), por el otro, hay quienes denuncian la desconfianza del conocimiento profesional con la presencia de las TIC (Schön, 1998). Una de las primeras críticas vino de la mano de la teoría de la desprofesionalización (Haug, 1973) que emergió durante la etapa revisionista. Esta consideraba que a medida que se elevaba el nivel educativo de la población y se desarrollaban sistemas de almacenamiento y tratamiento de la información, se erosionaba el monopolio del conocimiento profesional. Este autor predecía en la década de 1970 que la proliferación de computadoras también implicaba el fin de los monopolios profesionales basados en el conocimiento experimental.

Sin lugar a dudas, Internet y la revolución digital a nivel mundial están alterando y reconfigurando los saberes y las formas de ejercicio profesional, mutando la relación de poder-conocimiento de las profesiones. Sin embargo, así como las TIC expanden la circulación de saberes, que amenaza directamente el tradicional monopolio del conocimiento profesional, también propician la creación de entornos virtuales destinados al encuentro, el debate y el intercambio colectivo, que se tornan en potenciales espacios de construcción intersubjetivo de

conocimiento profesional. La clave radica entonces en observar las formas actuales de producción y uso de conocimientos en relación al uso de TIC, y ello nos lleva a considerar la emergencia de Internet y las comunidades virtuales de profesionales, en general, y el estudio sobre interacciones en foros de discusión asincrónica de manera particular.

De esta manera, nos proponemos en este apartado recuperar los antecedentes sobre producción de conocimiento en Internet. En primer lugar, rescatamos los aportes de los primeros teóricos que, frente a la llegada de red de redes, exploraron sobre las prácticas de intercambio colaborativo que propiciaba. En segundo lugar, sistematizamos un breve estado del arte con los antecedentes de investigación que abordaron la producción del conocimiento en entornos virtuales.

La producción colaborativa en Internet

“Para describir la relevancia que han adquirido estas prácticas orientadas a favorecer el libre intercambio y generación de saberes, tanto colectivos como individuales, a continuación se exponen autores y conceptos desarrollados en torno a la idea del conocimiento abierto: Intercreatividad (Berners-Lee, 1996); Inteligencia colectiva (Lévy, 2004); Multitudes Inteligentes (Rheingold, 2002); Sabiduría de las Multitudes (Surowiecki, 2004) y Arquitectura de la Participación (O’Reilly, 2005)”. (Cobo Romani y Pardo Kuklinski, 2007: 44).

Sobre la base de estos mismos autores, y sumando la propuesta de De Kerchove (1997), buscamos ingresar al debate de la producción colectiva basada en interacciones virtuales. No obstante, debemos reconocer anticipadamente que, por más que la mayoría haya considerado la potencialidad enriquecedora de los intercambios en línea, sus aportes han mantenido un carácter ensayístico o puramente descriptivo. Recuperamos estos conceptos y metáforas a fin de localizar sentidos comunes en torno a los procesos de conocimiento vinculados a Internet.

Intercreatividad (Intercreativity). La posibilidad de la co-creación en red formó parte del proyecto y diseño en los orígenes de Internet. Uno de los primeros en abordar visionariamente éste elemento fue el propio Berners-Lee (1996) quien utilizó el término intercreatividad, construido a partir de la combinación entre interactividad y creatividad, para designar la creación de elementos mediante la colaboración de diversas personas en la red. En el 2000, este mismo autor sostendrá que “La intercreatividad es el proceso de hacer cosas o resolver problemas

juntos”, lo que se potenciará y volverá clave con las herramientas participativas que ofrecerá, años más tarde, la Web 2.0¹²⁷ para el intercambio y la cooperación entre individuos.

Arquitectura de la participación. Como mencionamos en el desarrollo de antecedentes de Estudios de Internet, O’Reilly (2005) profundizó en el concepto de arquitectura de la participación para destacar la estructura reticular de producción cooperativa e intercambios en Internet sostenida por medio de los instrumentos de colaboración que brinda la Web 2.0¹²⁸.

Inteligencia Conectiva. Este es el nombre que Derrick De Kerchove otorgó a esta nueva forma de colaboración que Internet facilita, dando origen al libro *Inteligencias en Conexión* (1997). Sociólogo belga, nacionalizado canadiense y con una perspectiva mcluhaniana, De Kerchove, se interesó por este particular medio que es la red de redes y su importancia al crear nuevos modos de comunicación, recordándonos la potencia de la conversación y el debate grupal para la creación colectiva en Internet. “Kerckhove (1997) bajo el concepto de “inteligencia conectiva” explica el principio de complementariedad, el cual señala que cuanto más gente piense y trabaje en un tema más alto será el nivel de profundidad, obteniendo un *conocimiento superior* al que cualquiera de sujeto alcanzaría si estuviera solo”. (Cobo Romaní y Pardo Kuklinski, 2007: 58). [El resaltado en nuestro] Sin embargo, los términos de Inteligencia y conexión no serán azarosos en su propuesta.

“Sea lo que sea la inteligencia, sabemos que es producto de un sistema complejo, independiente, basado en reglas; en otras palabra, la mente”. (1997: 31). Para este autor el cerebro humano, en tanto ecosistema biológico, construye un *brainframe* que se estructura en diálogo con las tecnologías, organizando el pensamiento y configurando modos de interpretación particulares. (De Kerchove, 1991:10 en Soberón, 2008). En este sentido, la Web, en tanto sistema distribuido y médium colectivo, se destacará por su capacidad de vincular y, con ello, por su potencial para la unidad de propósito. En palabras de De Kerchove: “El divertimento y la sustancia de la web reside en su habilidad para conectar mentes vivas en el trabajo de todas las maneras posibles de configuración”. (Kerchove, 1997:183), dando lugar así a una nueva categoría de mente: la *mente conectada*¹²⁹. A ella será posible enchufarse o desconectarse sin afectar la integridad de la estructura, y es la que permitirá acceder al contenido de la imaginación y de la memoria de otras

127 Próxima a esta idea se encuentra la propuesta de Casacuberta (2003:35) acerca de la producción artística en la cultura digital, según la cual, la *creación colectiva* designa el proceso de construcción cultural donde el artista, ahora devenido programador, es un médium, y el verdadero creador de la obra es el público.

128 Para profundizar, ver capítulo 1 de esta tesis.

129 En la base de este trabajo se encuentran la idea de una inteligencia distribuida, próximas a las nociones de “mente de colmena” de Kevin Kelly, y “Sociedad de mentes” de Marvin Minsky.

personas (1997:182-184). La base de esta posibilidad reside en la *conectividad*, que “Es la tendencia a juntar entidades separadas y sin conexiones previas mediante un vínculo o una relación” (1997: 176). Dicha conectividad será para el autor un estado humano, casi como la colectividad o la individualidad, marcada por la fugacidad del contacto entre dos personas, por ejemplo, conversando o colaborando.

Según Soberón “Ni Derrik De Kerckhove ni sus discípulos directos han expuesto en sus escritos las dimensiones operativas de la inteligencia conectiva. Describen las condiciones de su aparición y las ventajas de su ejercicio, pero no existen en su literatura datos más precisos sobre qué operaciones comprende, qué entienden por ‘inteligencia’ y cómo investigar concretamente su presencia o ausencia en una dinámica de red” (2008).

Inteligencia colectiva. Este es quizás una de las metáforas más difundidas en los estudios de Internet para referir a la producción colaborativa en entornos virtuales. En 1997, el francés Pierre Lévy publicó su libro *Inteligencia Colectiva. Por una antropología del Ciberespacio* (2004) donde profundizó en esta noción:

“¿Qué es la inteligencia colectiva? Es una inteligencia repartida en todas partes, valorizada constantemente, coordinada en tiempo real, que conduce a una movilización efectiva de las competencias. Agregamos a nuestra definición esta idea indispensable: el fundamento y el objetivo de la inteligencia colectiva es el reconocimiento y el enriquecimiento mutuo de las personas, y no el culto de comunidades fetichizadas o hipóstasiadas. Nadie lo sabe todo, todo el mundo sabe algo, todo el conocimiento está en la humanidad. No existe ningún reservorio de conocimiento trascendente y el conocimiento no es otro que lo que sabe la gente”. (Levy, 2004) [1997].

Se parte entonces de la idea que existe una *inteligencia distribuida*, donde cada persona sabe algo y nadie tiene el conocimiento absoluto, de tal manera que se requiere de la participación y el aporte de los conocimientos de todos para la construcción de este saber colectivo. La base de este pensamiento recupera la noción de inteligencia desde su sentido etimológico, como *trabajar en conjunto* (*inter legere*) (Levy, 2004), por lo que cada individuo debe aportar su conocimiento como capital. “El concepto de inteligencia colectiva se opone a la idea de que el conocimiento legítimo viene desde “arriba”, de la universidad, de la escuela, de los expertos, reconociendo, al contrario, que nadie sabe todo y que cualquiera sabe algo”(Lévy, 2004)[1997].

Desde esta perspectiva, el *ciberespacio*, dispositivo de comunicación interactiva y comunitaria se vuelve uno de los instrumentos privilegiados de la inteligencia colectiva (2003:13), al crear el entorno propicio para viabilizar los intercambios y el aprendizaje recíproco así como al favorecer la puesta en sinergia de competencias. Esto contribuiría a la constitución de un espacio de conocimiento.

Según Lévy, la inteligencia colectiva, las comunidades virtuales y la interconexión, han sido los tres principios que han orientado el crecimiento del ciberespacio.

“Cada una de las tres figuras forma la condición necesaria de la siguiente: no hay comunidades virtuales sin interconexión, no hay inteligencia colectiva a gran escala sin virtualización o desterritorialización de las comunidades en el ciberespacio. La interconexión condiciona la comunidad virtual, que es una inteligencia colectiva en potencia”. (Lévy, 2011:106) [2003].

La inteligencia colectiva sería la finalidad última de la cibercultura¹³⁰, su perspectiva espiritual, en la medida que el constituirse en comunidad virtual permitiría a los grupos de individuos “ponerse en contacto con el ideal del colectivo inteligente, más imaginativo, más rápido, más capaz de aprender e inventar que un colectivo inteligentemente dirigido. El ciberespacio es quizás solo el indispensable desvío técnico para alcanzar la inteligencia colectiva” (2003: 103). Sin embargo, aunque todo el mundo reconoce que el mejor uso que se puede hacer del ciberespacio es el de poner en sinergia los conocimientos, las imaginaciones, las energías espirituales de aquellos que se conectan a él, Levy sostiene que la inteligencia colectiva constituye más un campo de problemas que una solución (2003:104).

Inteligencia de las multitudes (Wisdom of Crowds). Este es otro de los conceptos relacionados, el cual ha sido traducido también como sabiduría de las multitudes. Fue propuesto por el periodista James Surowiecki en *The Wisdom of Crowds* (2004), curiosamente traducido como “Cien cerebros piensan mejor que uno”. El foco de su trabajo reside en la toma de decisiones, considerando que la suma de las decisiones colectivas resulta más acertada que las decisiones individuales de sus miembros, incluso siendo expertos. La base de la inteligencia estaría en la multitud: “En una multitud cada componente es diferente y por tanto aporta diversidad y genera capacidad de innovación. En este sentido, las multitudes son inteligentes” (Gutiérrez-Rubí, 2013: 42). Esta suma de inteligencias sería alcanzable a través de cuatro condiciones: diversidad de opiniones, independencia de criterio, descentralización y agregación en mecanismos de inclusión en una decisión colectiva.

Sobre esta base de trabajo, algunos autores profundizan en la filosofía de trabajo *Crowd* (*multitud*). Gutiérrez-Rubí, por ejemplo, en *Manifiesto Crowd* (2013), ahonda en la aplicación de la inteligencia de las multitudes en el ámbito empresarial, tomando como ejemplo el Crowdsourcing (Howe), a partir del cual el outsourcing- tercerizaciones de servicios- podría considerarse una práctica *Crowd* destinada a aprovechar la inteligencia de una multitud de

¹³⁰ El programa de la cibercultura sería para Lévy alcanzar la universalidad sin totalidad. La interconexión general, las comunidades virtuales y la inteligencia colectiva serían figuras de esa universalidad por contacto. (2003:104)

proveedores distribuidos. Otras prácticas asociadas sobre esta base estarían modificando la relación de la empresa con su público de manera transversal a todo el proceso empresarial:

“El crowdsourcing permite que, a través de una convocatoria abierta, sea más fácil aprovechar el talento de las multitudes. Externalizar la creación ha generado controversias y críticas pero, también, ha permitido obtener resultados destacables. Los espacios se transforman (coworking), también lo hacen las metodologías (design thinking) y los procesos de innovación (crowdcreating). Innovar ya no es una tarea intrínseca de un departamento o grupo de departamentos, sino que forma parte de un proceso permeable desde la organización hacia su exterior”. (2013:44)

Según Gutiérrez-Rubí, las prácticas que definen Howe o Surowiecki, proceden de la tradición anglosajona y siempre parten de una perspectiva individual, y la parte colectiva se centra en el filtrado y/o agregación de las contribuciones individuales. Sin embargo, considera que estamos entrando en una etapa de *Crowd basado en comunidades*, a partir del paradigma del procomún como ocurre en las comunidades de práctica. Allí se torna fundamental la puesta en común, la deliberación y el debate para la resolución de problemas complejos y preguntas relevantes. Un ejemplo claro como Crowd basado en comunidades sería, para Gutiérrez-Rubí, la Wikipedia. (2013:40)

Multitudes Inteligentes (Smart Mobs)¹³¹. A diferencia de la inteligencia de las multitudes para la toma de decisiones planteada por Surowiecki, Rheingold profundiza en la idea de Multitudes Inteligentes (Smart Mobs) como nuevas formas de organización social que emergen gracias a las apropiaciones de TIC, tales como computadoras y celulares. En su libro, *SmartMobs: The Next Social Revolution* (Multitudes Inteligentes: La próxima revolución social. 2002), el autor sostiene que las comunidades virtuales son una especie de ecosistema de subculturas conformadas por grupos espontáneamente constituidos.

“grupos de personas que emprenden movilizaciones colectivas —políticas, sociales, económicas— gracias a que un nuevo medio de comunicación posibilita otros modos de organización, a una escala novedosa, entre personas que hasta entonces no podían coordinar tales movimientos” (Rheingold, 2002:13)

Es decir que son nuevas prácticas sociales de asociación y cooperación que emergen y se articulan gracias al uso de las tecnologías. Uno de los casos estudiados son los *FlashMobs*¹³², que son agrupaciones de personas de manifestación colectiva, anónima, instantánea, transitoria y presencial que actúan en algún lugar público pero que han sido organizadas mediante el uso de dispositivos digitales. Sostiene Rheingold que dichas interacciones favorecen el intercambio de

131 No debemos confundir este término con el concepto de Inteligencias Múltiples desarrollado por Howard Gardner, investigador de Harvard, quien en su libro *Multiple intelligences* (1993) destacó ocho formas diferentes de inteligencias del ser humano: la lógico-matemática, la espacial, la lingüística, la musical, la corporal, la naturalística, la interpersonal y la intrapersonal.

132 Son también conocidos como *flash crowd* (multitud relámpago) o *smart mob* (multitud inteligente). (Wordspy, 2006a)

conocimiento colectivo cuando se comparten las redes sociales, la confianza y la reciprocidad para promover la colaboración y el intercambio.

“Rheingold, en concordancia con esta idea de la inteligencia emergente [Johnson, 2001], explica que la actual apropiación de las tecnologías digitales tiene directa incidencia en la conformación de nuevas dinámicas de construcción del capital social (conocimiento colectivo) en el contexto de la sociedad del conocimiento “(Cobo Romani, 2006).

Por nuestra parte, dentro de este recorrido, resaltamos algunos elementos que parecen estar atravesando estas concepciones: En primer lugar, la producción *colectiva*, co-construcción sostenida a partir de dos ejes: de un lado, la idea de conectividad, bajo conceptos como conexión o red, para marcar la potencialidad de los contactos mediados en Internet; por otro lado, la idea de cooperación e intercambio humano virtual que marca el salto cualitativo de la producción de la colectividad por sobre las individualidades, vinculado sobre todo a la noción de comunidad en tanto agregado social. Respecto a las nociones de interconexión, conectividad, conexión, contacto o red, se encuentra el valor de la Conectividad Autodirigida, de Castells (2001).

Sostiene este autor:

“Sin embargo, estas comunidades se basan en dos características culturales compartidas de gran importancia. La primera es el valor de la comunicación horizontal y libre. (...) El segundo valor compartido, surgido de las comunidades virtuales es lo que yo llamo conectividad autodirigida, o sea, la capacidad de cualquier persona para encontrar su propio destino en la red y, si no lo encuentra, para crear y publicar su propia información, suscitando así la creación de una nueva red (...) Además, sienta las bases para la conexión en red autodirigida como instrumento para la organización social, la acción colectiva y la construcción de sentido. (Castells, 2001: 70-71).

Coincidimos con Cobo Romani y Pardo Kuklinski que, de todos estos aportes, se desprende como principio universal la idea de la *cooperación* y empowerment del conocimiento a través de su colectivización e intercambio (2007: 50-51). En el otro sentido, el contacto con el colectivo inteligente no es otro sino el potencial o la virtualidad de la interacción en comunidades. En ellas se produce la negociación de sentidos necesaria para la construcción colectiva. Sin embargo, pese a que todos estos autores trabajan en la producción conjunta desde la base de la colaboración o cooperación, consideramos que el panorama de interacción puede ser aún mayor. Como sostiene Pór, la inteligencia colectiva es: "la capacidad de las comunidades humanas de evolucionar hacia un orden de una complejidad y armonía mayor, tanto por medio de mecanismos de innovación, como de diferenciación e integración, competencia y colaboración". En segundo lugar, en la base de esta propuesta se encuentra la concepción de un *conocimiento distribuido* (Schütz, 1974), propia de perspectivas constructivistas. Así, el conocimiento no es sólo una actividad privativa de los científicos, sino que también involucra a otros individuos, incluyendo a los profesionales. Todos ellos participan e integran el espacio social de intercambio de Internet.

En tercer lugar, observamos un cierto consenso en considerar como resultados de esta producción colectiva la creación de *bienes intelectuales*. De acuerdo a Vercelli, entre los bienes colectivos, se encuentra el conocimiento:

“En esta tesis se entiende por 'bienes intelectuales', entre muchos otros, las capacidades para pensar, hablar, sentir, expresarse, las ideas, las formas de expresión, las artes, las creencias, las costumbres, las tradiciones, los saberes, las obras intelectuales, los lenguajes, las técnicas socioculturales, los procedimientos, los métodos, los modelos y diseños, las creaciones y símbolos distintivos, los conocimientos, las invenciones o, en general, todo aquello que puede denominarse cultura. Los bienes de calidad intelectual se encuentran incorporados y distribuidos [o tienen la posibilidad de incorporarse o distribuirse ilimitadamente] entre todos los integrantes de una comunidad. (Vercelli, 2009) [El resaltado es nuestro].

Mientras que el término intelectual refiere a la materialidad del conocimiento, frecuentemente son llamados bienes comunes, para resaltar el aspecto económico de propiedad colectiva en el que participan. “Por bienes comunes entendemos una amplia variedad de bienes que van desde recursos medioambientales, hasta la infraestructura y los servicios urbanos, el conocimiento, la cultura y más. Todos ellos tienen en común formas de copropiedad así como un sentido de uso y responsabilidad colectiva” (Hess, 2008).

Finalmente, esta dinámica de producción de conocimiento ha sido asociada a la idea de un *conocimiento abierto* (*OpenKnowledge133*), basado en una serie de principios que fomentan la difusión del conocimiento con menores barreras, es decir, permitiendo su libre acceso, lo que ha llevado a discutir sobre cuestiones de copyright y copyleft sobre la propiedad de las producciones.

Aunque estos autores resaltan los aspectos generales de la potencialidad de la producción colectiva en entornos virtuales, no profundizaron en las interacciones que construyen dichos conocimientos. El interés en la producción colaborativa y colectiva de saberes en entornos virtuales atraviesa todas las fases de los estudios de Internet. En este sentido, algunos investigadores han profundizado en este aspecto con foco en el análisis microsocioal de las interacciones virtuales.

Antecedentes sobre construcción de conocimiento en comunidades virtuales.

Más allá de los abordajes visionarios o utópicos sobre las potencialidades de la red para la producción colectiva de conocimientos, los principales estudios sobre los intercambios en Internet estuvieron ligados a analizar las interacciones virtuales en espacios públicos virtuales concretos, especialmente los foros de discusión.

133 Esta concepción de conocimiento incluye variadas producciones culturales, desde contenidos (como música, películas, libros), datos (científicos, históricos, geográficos o de cualquier otro tipo- OpenScience, etc.), información gubernamental y de otras administraciones públicas (OpenGovernment o Gobierno Abierto), producción informática de código abierto (OpenSource), entre otros.

Como el mismo fenómeno de los Estudios de Internet, la indagación de la producción de conocimientos en la red registra antecedentes muy recientes y delinea similares etapas de análisis. Durante los años '90, en la etapa inicial de Internet, se reconoce una fuerte influencia de los estudios en CMC focalizado principalmente en análisis textual y cuantitativo a través de indicadores de los intercambios realizados en discusiones públicas. Sin embargo, existieron y desarrollaron paralelamente estudios cualitativos y mixtos en torno a los intercambios virtuales que son de suma utilidad para esta investigación. Es importante destacar que, en general, hubo una preocupación especial por desarrollar metodologías específicas y categorías analíticas para el abordaje de las interacciones en comunidades virtuales¹³⁴.

Reconocemos que estos estudios han pasado al menos cuatro etapas:

Etapa 1: Primeras Aproximaciones de Carácter Cuanti-Cualitativo.

Los primeros estudios se produjeron en la década 1990-2000. Sus estudios fueron principalmente descriptivos y metodológicamente se centraron en aspectos cuantitativos. Por ello, los investigadores se focalizaron en indagar la participación a través de la cantidad de mensajes enviados. Sin embargo, algunos autores reconocieron las deficiencias de este tipo de estudio. Para nuestro trabajo resultan especialmente relevantes algunas investigaciones que no sólo consideraron los aspectos cuantitativos como parte de su estudio de investigación sino que se situaron principalmente en los procesos cognitivos de los sujetos en contextos de aprendizaje virtuales. En este sentido, sirven de antecedentes específicos los trabajos de los siguientes autores: Henri, Zhu, Bullen, Gunawardena, Duffy et al, Blanchette, Mercer, Garrison y Anderson, entre otros. Brevemente explicaremos el aporte de estos trabajos, basándonos en las revisiones metodológicas realizadas por Gros, Silva y Barberà (2006) y por Gairín y Muñoz (2006).

El modelo de Henri (1992) es uno de los más citados en los estudios sobre aprendizaje mediado debido a que esta investigadora aporta un sistema de categorización para analizar las transcripciones de las discusiones basándose en un enfoque cognitivo del aprendizaje. En él destaca las dimensiones sociales de los intercambios, la dimensión interactiva de la

¹³⁴ Por la evidente relación con los procesos de construcción y uso de conocimiento en ámbitos virtuales, la mayor parte de la bibliografía sobre los intercambios asincrónicos en estos contextos está asociada a las investigaciones sobre Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVAs), de Comunidades Virtuales de Aprendizaje (CoV-A), y ligadas a los procesos de Educación a Distancia (EaD). Al ser nuestro objeto de estudio los procesos de conocimiento que ocurren en interacciones virtuales, sostenemos que los EVAs son marcos de investigación semejantes a los de las comunidades de profesionales que estudiamos, donde expertos y aficionados de una disciplina construyen saberes colaborativamente en el ciberespacio, por lo que hemos de considerar a ambos como antecedentes de investigación. Sin embargo, debemos reconocer que la relación de poder entre docentes y alumnos propia del entorno de aprendizaje formal que emergen en los EVAs no se replican en entornos de discusión e intercambio entre pares como los que nosotros estudiamos. Igualmente, dichos trabajos nos sirven de referencia como antecedentes de investigación debido a que son considerados también potenciales ámbitos de construcción del conocimiento en Internet.

comunicación, las habilidades cognitivas y metacognitivas. Este estudio tiene fundamentos empíricos, parte de un análisis de los contenidos de las interacciones tomando como unidades los mensajes de los foros de interacción online. A su vez, distingue entre dimensiones participativas e interactivas ya que, según Henri, la cantidad de participaciones no es un indicador válido para verificar la calidad de la interacción. En base a ello, clasificó a las interacciones entre:

(Lex) Interacción explícita: cualquier declaración en la que, con claridad, se haga referencia a otro mensaje, persona o grupo.

(Lim) Interacción implícita: cualquier declaración que se refiera, sin nombrarlo, claramente a otro mensaje, persona o grupo.

(Lin) Interacción independiente: cualquier declaración que se refiera al tema que se está discutiendo, pero en el que no hay ningún comentario ni respuesta a otro comentario.

Posteriormente, Zhu (1996) centró su análisis en las formas de interacción electrónicas. Habiendo descrito los estilos de participación (vertical y horizontal), Zhu llegó a la conclusión que en la interacción vertical algunos miembros del grupo descansan en las propuestas de aquellos otros que poseen más conocimiento, pero que en la interacción horizontal los miembros expresan sus propias ideas sin que haya respuestas correctas previas.

Gunawardena y Cols (1997) criticaron el modelo de Henri por centrarse en los profesores y analizar la interacción desde su participación. Estos autores se concentraron en cómo evaluar si realmente había habido un proceso de construcción colaborativa del conocimiento. Se propusieron entonces encontrar el sistema adecuado para analizar la calidad de las interacciones en entornos colaborativos mediados y, en ese marco, estudiar el contenido de los mensajes desde la perspectiva de la negociación para la construcción del conocimiento. Basados en la “grounded theory” utilizaron las fases de la discusión para determinar la cantidad de conocimiento construido durante el proceso. Estas fases sirvieron para detectar los indicadores.

En ese mismo año se publicó el estudio de Bullen (1997) que desarrolló un instrumento focalizado en el pensamiento crítico a partir de la propuesta teórica de Dewey. Se focalizó en averiguar si los sistemas de aprendizaje asincrónicos permiten el desarrollo de un pensamiento crítico y a partir de ello creó un sistema de clasificación que consiste en cuatro categorías diferentes del pensamiento crítico, estableciendo unos posibles indicadores de medición. Dicha categorización está elaborada sobre la base de evidencias en el uso de habilidades (indicadores

positivos) en contraste con evidencias de pensamiento acrítico (indicadores negativos). Por ejemplo, para profundizar sobre el pensamiento reflexivo, distinguió la definición de términos y de juicio positivas frente a respuestas incorrectas o faltas de clarificación y juzgar la credibilidad de las fuentes frente a la incapacidad de juzgar la credibilidad de las fuentes.

<i>Cuadro 2. Modelo de categorización de Gunawardena y Cols (1997)</i>	
FASE I: Compartir/comparar información	
a.	Contribución como observación o opinión
b.	Contribución como acuerdo entre uno o más participantes
c.	Corroborar ejemplos proporcionados por uno o más participantes
d.	Preguntar y responder cuestiones para clarificar detalles de las contribuciones
e.	Definir, describir o identificación de un problema
FASE II: El descubrimiento y exploración de la disonancia o inconsistencias entre ideas, conceptos o enunciados	
a.	Identificar áreas de desacuerdo
b.	Preguntar y responder preguntas para clarificar la fuente y extensión del Desacuerdo
c.	Utilizar la posición de los participantes y avanzar en la argumentación o consideraciones que apoyen las opiniones mediante ilustraciones, referencias documentales, etc.
FASE III: Negociación del conocimiento/co-construcción del conocimiento	
a.	Negociación o clarificación del significado de los términos
b.	Negociación del peso relativo asignado a los diferentes argumentos
c.	Identificación de las áreas de acuerdo y desacuerdo entre los conceptos Conflictivos
d.	Propuesta y negociación de nuevos enunciados incorporados en un compromiso, co-construcción
e.	Propuesta de integración o acomodación de metáforas o analogías
FASE IV: Prueba y modificación de la síntesis propuesta	
a.	Prueba de la síntesis propuesta frente a los “hechos recibidos”
b.	Prueba frente a los esquemas cognitivos
c.	Prueba frente a la experiencia personal
d.	Prueba frente a la colección de datos
e.	Prueba frente al testimonio de la literatura
FASE V: Acuerdo entre aportaciones y aplicación de nuevos significados construidos	
a.	Resumen de los acuerdos
b.	Aplicación a un nuevo conocimiento
c.	Enunciados metacognitivos ilustrados por los participantes sobre su propio
d.	proceso de aprendizaje y comprensión del conocimiento

Duffy, Dueber y Hawley (1998) reconocieron cuatro fases a partir de su estudio:

Iniciación: un dilema o problema identificado o reconocido por cualquier miembro del grupo puede dar inicio a la experiencia.

Exploración: etapa en la que los participantes intercambian ideas, reconocen la naturaleza del problema y obtienen información relevante sobre ella. En ellos se exponen experiencias vividas y situaciones donde aparecen aspectos relacionadas con el tema a debate.

Integración: se caracteriza por la construcción de conocimiento a partir de la integración de las ideas generadas en la fase de exploración. Esta construcción de significados debe provenir del debate en el foro.

Resolución del dilema o problema: se constatan las hipótesis y los tratamientos desde una perspectiva crítica. Esta fase trata de debatir las pautas de intervención, de aplicar el conocimiento generado en el foro hasta el momento. También se debaten las intervenciones, se trata de aplicar el conocimiento y se analiza el impacto de la aplicación empírica de los instrumentos construidos entre todos los miembros del foro.

Kanuka y Anderson (1998: 57-74, citado por García Cabrero et al 2008) analizaron los procesos de construcción del conocimiento que ocurren en los foros de discusión en contextos virtuales. Para ello, se apoyaron en el modelo desarrollado por Gunawardena, Lowe y Anderson (1997). De sus estudios, surge que la mayor parte de las interacciones del foro, corresponden a las fases iniciales del modelo de construcción del conocimiento (compartir y comparar información/disonancia de ideas). A su vez, resaltaron la importancia del desacuerdo como catalizador en el proceso de construcción del conocimiento lo que permitía a los estudiantes ir hacia fases más avanzadas del proceso (negociación de significados, síntesis y aplicación de nuevos significados).

Anderson, Rourke y Garrison (2000-2001), en una serie de investigaciones en la Universidad de Alberta (Canadá) y basándose en los estudios de Henri, propusieron un modelo de análisis de interacciones en los procesos de aprendizaje en foros online (Anderson y Archer, 2000; Rourke, Anderson, Garrison y Archer, 2001). Este sistema viene definido por tres dimensiones básicas: presencia social, didáctica y cognitiva. La dimensión social viene a incluir tres categorías: afectiva (tiene que ver con expresión de emociones), la interactiva (continuar un mensaje o citar a otros), y cohesión (hablar del grupo, de un «nosotros»). Con ellas se fomenta la creación de una dinámica grupal y se promueven las relaciones sociales. La dimensión didáctica representa la oportunidad de compartir las propias experiencias prácticas. Y finalmente, la dimensión cognitiva que es la capacidad de construir y confirmar significados a través de un discurso sostenido en una comunidad de indagación crítica. Con ello vemos que estos autores analizan el pensamiento crítico desde una perspectiva individual.

Blanchette (2001), por su parte, utilizó las categorías de análisis cognitivo elaboradas por Aschner-Gallagher para el análisis: rutina, memoria cognitiva, pensamiento convergente, pensamiento evaluativo, pensamiento divergente. Mientras que Mercer (2001) señaló la dificultad de establecer sistemas de categorización que den cuenta de los procesos comunicativos, utilizando finalmente una categorización a partir de tres tipos diferentes de conversaciones: La conversación exploratoria (en la que los interlocutores abordan de una manera crítica pero constructiva las ideas de los demás), conversación disputativa (donde los participantes inician un proceso de discusión a través del debate o dando la razón), y la conversación acumulativa (donde cada uno va complementando las aportaciones del otro añadiendo información propia).

Etapa 2: Investigaciones bajo la Perspectiva Constructivista

En la segunda etapa, identificamos estudios basados en la corriente constructivista, lo que permitió ampliar las dimensiones de análisis. Por un lado, se intentaba mostrar el proceso de producción del conocimiento y los factores que influyeron, prestando mayor atención al contexto de



Gráfico de las dimensiones básicas de las comunidades virtuales de Garrison, Anderson y Archer (2000 en Gairín y Muñoz, 2006).

construcción. Por el otro, podemos observar que los casos de estudio seleccionados fueron comunidades virtuales de aprendizaje, término que se fue asentando en los estudios a partir de la conceptualización de Comunidad virtual elaborado por Rheingold (1996). Para su relevamiento, seguiremos basándonos en las revisiones metodológicas realizadas por Gros, Silva y Barberà (2006) y por Gairín y Muñoz (2006)

En el marco del constructivismo, Veerman et al (2001) sitúan el aprendizaje colaborativo mediado. Estos autores llevan a cabo el análisis en base a dos categorías de mensajes: aquellos mensajes relacionados con la tarea y los que no están relacionados con la tarea. A su vez, subdividen estos últimos en: nuevas ideas (contenido no mencionado previamente), explicación (refinamiento o elaboración de la información previa) y evaluación. Dicha categorización permite visualizar el interés de estos autores sobre la construcción del conocimiento. Aplicaron este instrumento de análisis realizando comparaciones en entornos sincrónicos y asincrónicos en

cuatro estudios diferentes. Sin embargo, como afirma De Weber (2006, citado por Gros et al, 2006), no han encontrado aún evidencias sobre la fiabilidad de los resultados.

La propuesta de Järvelä y Hakkinen (2002) centra su estudio en el tipo de intervención (teoría, nueva pregunta, experiencia, sugerencia, comentario), los niveles de discusión (alto nivel de discusión, discusión progresiva, bajo nivel de discusión) y las fases de la discusión. Como marco teórico utilizaron la perspectiva socioconstructivista, específicamente, en el aprendizaje mutuo. La unidad de análisis que eligieron es considerar toda la discusión. Sin embargo, no se han encontrado indicaciones claras sobre la aplicación de los indicadores. (Gros et al, 2006:12)

Por último, reconocemos los aportes de Bereiter y Scardamalia (2003) quienes analizan el discurso progresivo a partir del análisis con profesores en el ámbito del aprendizaje colaborativo. Las investigaciones están fundamentadas en el programa *Knowledge Forum* que permite trabajar directamente en el entorno colaborativo siguiendo los principios de conocimiento. Según estos autores, la construcción del conocimiento es la creación o modificación de un conocimiento público, a diferencia del aprendizaje que implica un proceso interno e inobservable de cambios de creencias, actitudes o habilidades. Como dato particular, los autores sostienen “La discusión está, por supuesto, en el centro del trabajo colaborativo con ideas; pero, si el medio ambiente es el software, como espacio de trabajo para la construcción de conocimiento, debe proporcionar más que la concatenación habitual de hilos de discusión. (...) La esencia de del trabajo creativo con ideas (a diferencia de argumentativo) es hacer conexiones”. (Bereiter y Scardamalia, 2003)
[Traducción Propia]

Etapas 3: El Desarrollo de Nuevas Metodologías: la Etnografía Virtual.

Existe gran diversidad de estudios sobre las interacciones en foros de comunicación asincrónica *on line*, tanto en aspectos teóricos como metodológicos, que exhiben criterios diferentes para seleccionar las unidades de análisis y construyen categorías analíticas diferenciales. Por ello, tras el reconocimiento de las limitaciones de estos estudios aparecen propuestas superadoras de interés, que dan lugar a una tercera fase de investigación. En este marco, se produce un corrimiento progresivo hacia estudios predominantemente cualitativos y, con el cambio de milenio, cobra fuerza la emergencia de los métodos etnográficos para el abordaje de los fenómenos de la cibercultura y de las vinculaciones online y offline en los Estudios de Internet. Simultáneamente a los primeros estudios en la materia, se produjo la publicación de los estudios sobre la WELL de Howard Rheingold (1996) quien, a diferencia de sus coetáneos, comienza tempranamente a estudiar las comunidades virtuales (CoV) desde la observación y la participación en estos espacios sociales. Su trabajo se basó, entonces, sobre metodologías

cualitativas y, aprovechando su experiencia etnográfica en el campo, realizó un estudio principalmente descriptivo de las CoV y las interacciones que en ella se producen. El propio Rheingold sostuvo inicialmente que las comunidades virtuales son enciclopedias vivientes que pueden ser instrumentos prácticos a la hora de necesita información específica, una opinión u orientación hacia recursos, pues los miembros son trabajadores cuya posición profesional se basan en lo que saben. (1996:83). Tempranamente, se advirtió que las comunidades virtuales se comportan como grupos cooperativos y producen bienes colectivos¹³⁵ (Rheingold, 1996).

No obstante, consideramos relevante en esta línea el trabajo realizado por Chistine Hine (2004), publicado en su idioma original en el año 2000, donde presenta una propuesta innovadora de investigación: la *Etnografía Virtual*. En este caso, como aporte principal reconocemos el abordaje metodológico cualitativo que propone para abordar simultáneamente a Internet como cultura y como artefacto cultural. En su investigación, analiza un mismo tópico como objeto de estudio, el caso Louise Woodward, a partir de dos cuestiones fundamentales: las páginas web desarrolladas en torno a ella y las interacciones de los participantes de grupos de noticias. La autora profundiza sobre los usos de Internet desde las evidencias *online* a partir de la comprensión de los hilos concretos de argumentación que se producen en los grupos de noticias, considerados espacios sociales colaborativos, prescindiendo de abordar los procesos de cierre y de resolución de las discrepancias que surgen en estas interacciones mediadas, debido a que considera que estas ocurren “en el espacio local del individuo sentado frente a su computador” (2004, 175). Esto la lleva a considerar la necesidad de estudiar las vinculaciones entre lo *online* y lo *offline* para comprender más cabalmente los usos de Internet, y especialmente, los procesos de discusión que ocurren *online*. A partir de entonces, el uso de la etnografía virtual se ha ido expandiendo para el abordaje de los Estudios de Internet, dando lugar a múltiples propuestas ciberetnográficas, aunque solo algunos profundizaron con esta metodología en los procesos de construcción de conocimiento en estos ámbitos.

En este marco, un estudio interesante de investigación es el propuesto por Garrido (2003) que buscó analizar el conocimiento en las comunidades virtuales desde la teoría del aprendizaje social mediante la etnografía virtual. Su metodología se basó principalmente en estudios cualitativos fundamentados en el trabajo de campo mediante la observación participante del investigador en el contexto. En base a ello, el autor plantea que NTIC están promoviendo el surgimiento de nuevas estructuras sociales, en las que las referencias espacio-temporales tradicionales no tienen validez. A la vez, asegura que puede hablarse de comunidades virtuales

135 Según Smith, entre los bienes colectivos producidos se encuentran: el capital social de la red, el capital de conocimientos y la comunión (en Rheingold, 1996: 29).

cuando, entre los participantes, se producen y mantienen relaciones sociales en las que se negocian significados. En estas comunidades, los miembros pueden acceder, compartir, cogerar y construir conocimiento basado en la relación establecida entre ellos.

En el 2007 se publicó el estudio desarrollado por Miranda, Santos y Stipcich en el que se buscaba indagar la naturaleza y la génesis de la cultura escolar en ambientes tecnológicos desde una perspectiva socio-histórica. Con este objetivo, los autores se proponen describir los patrones de interacción social que se presentan en las comunidades de aprendizaje en línea. Metodológicamente se enmarcan en el campo etnografía con las particularizaciones propias del contexto espacio-temporal que el ambiente virtual determina. En base a ello elaboran un modelo analítico basado en el “sistema de actividad” (SA), que queda determinado a partir de tres componentes principales (sujeto, objeto y comunidad) y por componentes mediadores (instrumentos, normas y reglas, y división del trabajo). Según los autores, es justamente el carácter social de las herramientas de comunicación el que posibilita esta nueva mirada al SA. El análisis etnográfico, según ellos, enfatiza la naturaleza propia de las herramientas informáticas de comunicación, como hacedoras de formas de actuación externa que condicionan el desenvolvimiento de la comunidad y su cultura.

Etapas 4: Estudios Multidimensionales, Convergencias Metodológicas.

En los últimos años, comenzó la diversificación de las investigaciones sobre procesos de interacción asincrónica a través de estudios multidimensionales, donde los autores retomaron de manera combinada las principales categorizaciones y propuestas metodológicas de años anteriores para trabajar simultáneamente con datos cuantitativos y cualitativos. La emergencia del software social, con sus herramientas orientadas a facilitar la participación, la colaboración y el intercambio, propició el surgimiento de abordajes superadores que requirieron procesos de convergencia metodológica.

Constantino utiliza en el 2004 una nueva metodología para el análisis de lo que él llama el ‘discurso didáctico electrónico’, abordando simultáneamente los foros de discusión y las sesiones de chat en contextos de enseñanza online (2006). Para ello, adopta inicialmente una aproximación cualitativa, tanto desde una perspectiva funcional y analítico-discursiva para identificar regularidades y categorizar según criterios de intertextualidad (Fairclough, 1992) y Macroactos de habla (Van Dijk, 1980). A su vez, para el análisis longitudinal de foros extensos, incluye la perspectiva de la cortesía verbal de Brown y Levinson (1987). Queremos resaltar aquí la clasificación presentada por este autor sobre los tipos de intervenciones presentes en los foros de discusión de las comunidades virtuales, que es retomada por Tirado et al (2008). En dicha

categorización se distinguen la participación aditiva (o relativa al tema del foro), la participación interactiva (o relativa al flujo discursivo) y la participación disruptiva (o relativa a diversos temas). A su vez, incorpora las interacciones directivas (tendientes a mantener el tópico en el flujo del discurso) y las inesperadas o anómalas.

Basado en estas categorías, realiza un estudio sobre EVAs donde reconoce que en las dinámicas discursivas online son frecuentes las situaciones conflictivas entre profesores y alumnos, o entre alumnos. Debido a ello, considera que entre las competencias del tutor, además de abarcar conocimientos sobre el contenido y material propuestos, recomienda tener habilidades comunicativas entrenadas para intervenir en estas situaciones, de manera de evitar, controlar, o solucionar los casos que se presentan y minimizar el impacto negativo en el grupo de pares o actividades. Esto incidiría decisivamente en la facilitación de los procesos de co-construcción del conocimiento en ambientes virtuales de aprendizaje. (Constantino, 2006)

Domínguez Figaredo y Alonso Díaz (2005), abordaron las interacciones entre los miembros de la comunidad virtual a través de la combinación de enfoques cualitativos y reticulares. Desde lo cualitativo, analizaron el contenido de los datos textuales generados en dichas interacciones a través del método etnográfico. Utilizaron la etnografía fundamentalmente como proceso sistemático de recogida de datos contextualizados para comprender las formas de socialización e integración en los grupos, la forma de disponer, generar y procesar informaciones para construir conocimiento que emerge de la interacción grupal. Por otra parte, recurrieron al análisis de redes sociales (ARS) para describir la morfología reticular que presentan las cadenas de mensajes enviados al foro. La ARS se utilizó para explicar en términos relacionales el peso de un mensaje dentro de la red de comunicación establecida en un foro virtual. También armaron las matrices relacionales tomando como nodos los mensajes en foros virtuales.

En el 2005, Willing (2008, 2009), desarrolla una investigación para su tesis de doctorado sobre los foros de discusión asincrónicos en línea, específicamente en clases online. Para ello, aprovechó las herramientas gráficas de análisis de redes sociales (ARS) y las visualizaciones 3D, a la vez que complementó los datos obtenidos con cuestionarios y entrevistas individuales realizadas a los docentes. A partir de estas herramientas, pudo relacionar los niveles de participación (intervención participativa e intervención marginal) de los estudiantes en relación a las intervenciones del docente. En este caso, esta investigación profundizó más sobre la estructura de la interacción que en el proceso de discusión mismo.

Gros, Silva y Barberà (2006) recogen elementos provenientes de la metodología cuantitativa y cualitativa para comprender los componentes asociados a las interacciones docentes en el entorno virtual de aprendizaje. Mediante la elaboración de cuestionarios con validación de

expertos, la cuantificación de las intervenciones de los docentes y el uso de técnicas como el “focus Group” se analizaron el rol del tutor, las intervenciones del tutor y los docentes participantes. Esta estrategia permitió observar su incidencia en las interacciones.

Otra investigación realizada sobre el tema es el análisis de Gairín y Muñoz sobre la interacción online (2006), basado en la utilización del modelo de comunicación propuesto por Roman Jacobson que otorga valor al canal como herramienta virtual. El foro u otra herramienta de interacción dan inicio a la discusión desde el mensaje inicial del moderador. Según este autor, estos elementos desencadenan el ciclo de preguntas y respuestas que darían el sentido al flujo de comunicación de ideas, atendiendo a una serie de preguntas de referencia y un objeto o herramientas virtuales que se utilizan en cada caso (foro, chat y Wiki).

Silva (2006) se focalizó en conocer y caracterizar las interacciones en un EVAs para la formación de docentes de enseñanza primaria. Su investigación se basó en primer lugar en el análisis cuantitativo del contenido de las interacciones que se producen entre el tutor y los participantes. Para ello, utilizó como unidades de análisis los mensajes y las unidades temáticas. En segundo lugar, utilizó un acercamiento cualitativo para analizar las intervenciones. Como tipos de interacción el autor logra distinguir según su destinatario: las interacciones con el tutor, las interacciones con el curso y participaciones generales que quedan fuera de las interacciones; y, según la naturaleza de la construcción de la intervención, entre interacciones personales o colaborativas.

García y Perera (2007) retomaron las categorías de Garrison y Anderson para el análisis de la interacción online: la presencia social, cognitiva y didáctica. Sobre estos elementos, los autores generaron un sistema con subcategorías particulares en cada uno de los grandes ejes desde una forma semi-inductiva. Así, distinguieron en la dimensión cognitiva entre iniciación, exploración de ideas, integración-construcción y resolución del problema; en la dimensión social dividieron entre afectiva, interactiva, ocio y cohesión; y, finalmente, en la dimensión didáctica entre el diseño estructural y de gestión, facilitar el discurso, tareas y enseñanza directa. La adaptación de las categorías se desarrolló desde un análisis cualitativo de los datos recopilados por los autores. Los autores advierten que las modalidades de formación transmisiva no tienen lugar, cediendo paso a las tutorías como forma de interacción más horizontal. Concluyen también que los foros de discusión permiten construir sentido de pertenencia a una clase, observadas a partir de las participaciones ‘sociales’, especialmente las interactivas, y la construcción de una comunidad de discurso.

Por su parte, Ligorio y Spadaro (2008:1-11 en García Cabrero et al, 2008), han utilizado la perspectiva ecológica discursiva para el análisis de las interacciones que ocurren en actividades

asincrónicas de aprendizaje. Según las autoras, el abordaje de los datos producidos como resultado de la interacción asincrónica es complejo tanto por el número de factores que están presentes en las situaciones virtuales, como por la multiplicidad de interacciones que ocurren de forma y la ausencia de claves paralingüísticas y extralingüísticas en las interacciones presenciales entre los participantes. Esta complejidad de las interacciones sólo puede ser abordada desde una perspectiva holística entre profesores y alumnos, que debe ser considerada como un sistema de actividad (S.A) (Engeström, 1987).

En el estudio de García Cabrero et al (2008a, 2008b), se propone un modelo de análisis de la interacción y la construcción del conocimiento en entornos educativos integrando:

- a.- Los factores contextuales que constituyen para ellos los insumos y el escenario de la interacción.
- b.- Los procesos de interacción, es decir tanto los tipos de interacción como sus contenidos (Garrison, Anderson y Archer, 2000) y las estrategias discursivas utilizadas (Lemke, 1997).
- c.- Los resultados del aprendizaje que involucran la calidad del conocimiento construido por los participantes (Gunawardena, Lowe y Anderson, 1997).

Esta descripción reúne varios aportes de investigadores anteriores aplicándolos a grupos de participantes en dos foros electrónicos (con y sin presencia del profesor), durante un curso de doctorado en Psicología. Según estos autores, los resultados presentan evidencia de la viabilidad del modelo para describir los patrones de interacción y los niveles de construcción del conocimiento en foros electrónicos.

Tirado, Boza y Guzmán (2008) llevaron a cabo un análisis sobre el tipo de participación en los foros a partir de una investigación en el que cruzan los tipos de participación (variable independiente) e indicadores y factores definatorios de la comunidad (variable dependiente), mediante el Chi-cuadrado que establece el grado de dependencia entre ambos. Entre los elementos definatorios reconocen los tipos de interacciones que, siguiendo la propuesta de Constantino (2004) distinguen entre interacciones disruptivas, interactivas y aditivas. Como resultado obtuvieron que, los estilos de participación de cada individuo no ejercen influencia sobre el sentimiento de comunidad que pueda tener el grupo, por lo que deducen que es la interacción colectiva de cada grupo y el sentimiento de comunidad de aprendizaje, lo que realmente puede afectar a su cohesión.

García del Dujo y Suárez Guerrero (2011), realizaron en 2008 una investigación acerca de los procesos de interacción cooperativa en entornos virtuales de aprendizaje (EVAs) Para ello, utilizaron una metodología cualitativa basada en la propuesta etnográfica virtual de Hine (2004)

en el que complementaron la observación participante para una exploración empírica acerca de la interacción cooperativa asincrónica en una asignatura curricular en la Universidad de Salamanca con el uso de una encuesta de opinión a los alumnos acerca de su experiencia virtual.

A partir de ello, consideraron que el tiempo de interacción es fundamental como parte de las estrategias de aprendizaje con la cual y desde donde los participantes cooperan. Otro aspecto a destacar de los resultados es el debate virtual como necesario, pero no suficiente, para lograr la cooperación virtual; y la necesidad de una meta conjunta para encauzar la interacción virtual hacia la cooperación.

En nuestra tesis de grado, presentada en el año 2009 en la UNC, (Magallanes, 2009), para indagar en las interacciones que se producen en las comunidades virtuales de profesionales, trabajamos desde un análisis multidimensional. En este sentido, desde una perspectiva constructivista, trabajamos con la observación de los sitios, la tecnología y los participantes así como también el análisis de contenido para analizar, desde la virtualidad, los intercambios producidos en los foros de comunicación asincrónica de dos comunidades virtuales de profesionales. Se establecieron dos grandes ejes de análisis: por un lado, el reconocimiento de las creencias compartidas y justificadas a partir de la interacción electrónica producida entre sus miembros y, por el otro, la forma adquirida por el proceso constructivo según la direccionalidad de los mensajes en estos entornos virtuales. Entre los resultados obtenidos de esta investigación detectamos un alto grado de acuerdo sobre las ideas presentadas y describimos la variedad de recursos argumentativos utilizados en las discusiones: definiciones, evidencias, experiencias y referencias. Asimismo, reconocemos una construcción del conocimiento predominantemente colaborativa.

Alvarez y Morán (2010) analizan la primera intervención de los foros a partir de la hipótesis propuesta por Prado (1994) de que todo texto tiene una emisión líder, iniciadora, que funciona como guía o patrón de las emisiones subsiguientes. Para su análisis utilizan una metodología cualitativa, que se encuadra en el marco de la semiótica social aplicada al análisis multimedial y la perspectiva cognitivo--discursiva (Baquero, 1997; Burbules, 2000; Mercer, 1997). De su estudio surgió que, en estos entornos de aprendizaje virtual son los docentes los responsables de iniciar los foros, con una breve intervención que puede contener la presentación personal, la descripción de la materia, y la presentación de alguna actividad, y cuyas intenciones pueden estar a su vez ligadas a la actividad, a los temas trabajados o a la participación de alumnos según sus intereses. Consideramos que no sólo la perspectiva de abordaje es novedosa, sino que también nos lleva a interrogarnos sobre la conexión existente entre la primera intervención y el resto de las interacciones en los procesos de discusión.

Parra y Salinas (2010) trabajaron en el análisis de las interacciones virtuales de un curso de Introducción a la Informática, de modalidad mixta El aula virtual, bajo la plataforma de Moodle, permitió registrar las participaciones que luego fueron analizadas a partir de las categorías desarrolladas por García y Perera (2007) y aplicadas en entornos virtuales de aprendizaje: cognitiva, afectiva y didáctica. Entre sus resultados se destaca que los estudiantes no mostraron una participación mayor en la virtualidad que en la modalidad presencial, y las intervenciones fueron mayormente de tipo cognitivas que sociales y didácticas.

Resumen del Capítulo

Aprovechamos este capítulo para presentar los estudios que abordaron específicamente la temática de la producción del conocimiento en Internet y realizamos un estado del arte con los antecedentes principales. Partimos del reconocimiento de algunas metáforas utópicas sobre la producción colectiva, con nociones como Inteligencias en Conexión, Intercreatividad, Inteligencia colectiva, Multitudes Inteligentes, Sabiduría de las Multitudes, y Arquitectura de la Participación. A partir de ellos, reconocimos que se encuentran atravesados por la idea de producción colectiva, cuya base se asentaría en la conectividad de la Red de Redes y la interacción basada en la cooperación. Además, suponen un conocimiento distribuido y mantienen aspiraciones hacia el conocimiento abierto. Posteriormente, nos enfocamos en antecedentes más específicos sobre estudios de producción de conocimiento en interacciones virtuales en foros de discusión. Allí, reconocimos los inicios de trabajos cuantitativos sobre intercambio de mensajes y, luego, presentamos los aportes cualitativos en cuatro etapas: una fase de carácter cuanti-cualitativo que buscaron ingresar en los tipos de participación e interacción y los procesos de negociación; otra de carácter constructivista, donde se recuperan también factores sociales y contextuales de los intercambios; una etapa basada en el desarrollo de la etnografía virtual para analizar las prácticas de interacción; y, finalmente, presentamos la última etapa, marcada por estudios multidimensionales y la exploración de combinaciones y convergencias metodológicas, más próximos a este trabajo.

Capítulo 6: La Etnografía Virtual

Introducción.

En este capítulo se despliega un recorrido por el trabajo de campo etnográfico virtual realizado para la indagación de los procesos de producción y uso de conocimientos en comunidades profesionales en Internet.

Ya mencionamos que los Estudios sobre Internet presentan una amplia gama de producciones y una variedad temática importante en su interior. Sin embargo, igual de compleja es la diversidad metodológica que se ha desarrollado para su abordaje. Se conoce comúnmente como “Métodos de Investigación basados en Internet” (*Internet Research Methods*)¹³⁶ a esta variedad de metodologías, las que incluyen desde el análisis de hiperenlaces, el análisis de redes sociales y una gran cantidad de etnografías, entre otras propuestas¹³⁷. En este capítulo, recuperamos las llamadas Etnografías de Internet (*Internet Ethnographies*)¹³⁸ (Ardèvol et al 2008:10), término con el que haremos referencia a un conjunto de metodologías de corte etnográfico de gran influencia y expansión en el campo.

A pesar que optamos por esta designación amplia y contenedora, debemos reconocer junto a Estalella y Ardèvol que el término ‘Etnografía Virtual’ es más común y está bastante aceptado para referirse a la adaptación de la metodología etnográfica al estudio de las interacciones mediadas por ordenador o de las prácticas sociales y culturales asociadas al uso y la producción de Internet. Esta denominación es una de las más extendidas y está vinculada a los aportes iniciales de Christine Hine quien, en *Virtual Ethnography* (2000) [2004], utilizó y consolidó el término ‘Virtual’ a partir de una detallada sistematización de lo que supone intentar adaptar el método etnográfico al estudio de foros electrónicos y páginas web. (Estalella y Ardèvol, 2007).

Sin embargo, como afirman Domínguez et al, “Lejos de conformar un corpus de prácticas de investigación y análisis ya asentados, lo que se presenta bajo el lema etnografía virtual muestra una amplia gama de líneas de experimentación que responden a los múltiples retos metodológicos derivados de un proceso de cambio” (2007). Presentar los aportes etnográficos como un conjunto unificado y convergente de métodos para el estudio de Internet sería un error

136 Según Estalella y Ardèvol, "Existen diferentes conceptos que se han utilizado para referirse a estos métodos: métodos de investigación basados en Internet (Internet research methods) (Hewson et al., 2003), investigación online cualitativa (Mann y Steward, 2000), métodos virtuales (Hine, 2005) o métodos digitales (Rogers, 2007). Todos ellos se refieren a métodos y técnicas de investigación basadas en la utilización de las tecnologías de Internet para la producción de material empírico, aunque plantean también notables diferencias en sus aproximaciones”(2010: 5).

137 Entre los abordajes alternativos más difundidos en el campo reconocemos: el análisis de esferas web (*Websphere Analysis*); la investigación de redes de hiperenlaces (*Web Hyperlink Research*), el análisis de redes sociales (*Social Network Analysis*), (Hine 2005). entre un importante abanico de opciones metodológicas que van desde análisis estructurales de la web hasta estudios de etnografía virtual. (Scharnhorst et al, 2006).

138 Ardèvol, Estalella, y Domínguez denominan *Etnografías de Internet* a una variedad de experiencias donde incluyen “toda una serie de enfoques etnográficos diversos con denominaciones que van desde ‘etnografía virtual’, ‘etnografía digital’, ‘ciberetnografía’, ‘etnografía online’, etc.” (2008:10), las cuales describiremos con detalle más adelante en este mismo capítulo.

teórico-metodológico, sobre todo por la explosión de una gran diversidad de intentos etnográficos que caracterizaron los abordajes de fenómenos vinculados a Internet en los últimos quince años. Por esto, compartimos la perspectiva de tratar a estos abordajes desde el plural, etnografías, y resaltar el fenómeno de Internet como el aspecto general aglutinador de las diferentes propuestas de abordaje. No obstante, estas múltiples configuraciones han coadyuvado para trazar líneas de trabajo más definidas en lo que se refiere a la delimitación de un campo de estudio concreto, y una tendencia en las metodologías de abordaje de Internet que serán guías útiles para esta investigación, principalmente desde inicios del siglo XXI en adelante¹³⁹. Sin embargo, el proceso de emergencia y consolidación comienza casi una década antes cuando la cibercultura fue reconocida como un campo de estudio más.

Este capítulo presenta un breve recorrido por los aportes ciberetnográficos, partiendo de sus antecedentes antropológicos y enfatizando luego su expansión interdisciplinaria al metacampo de los Estudios de Internet, incluido allí los estudios comunicacionales. Con la ayuda de los aportes de Robinson y Schulz (2009) se periodizan tres olas de trabajos¹⁴⁰. A partir de ello, posicionamos esta investigación dentro de la Etnografía Virtual Conectiva, propuesta por Hine (2000; 2004; 2008), y describimos el recorrido realizado en el propio trabajo de campo destacando los acontecimientos que llevaron a decisiones de ajuste metodológico en términos de bisagras. Como resultado, presentamos los casos de estudio y delineamos las tres lecturas sobre los que se realiza el análisis.

139 Si bien a los fines de este trabajo hacemos hincapié en los abordajes etnográficos, no debemos olvidar que los primeros estudios de Internet estuvieron orientados fundamentalmente a relevar la cantidad de usuarios y de intercambios, así como el aumento progresivo de la inserción de este fenómeno cultural a nivel global. El interés inicial por los enfoques cuantitativos estuvo situado en Estados Unidos, país pionero en el desarrollo y el uso de esta tecnología, donde fueron implementados generalmente bajo financiamiento por, y para, beneficios comerciales concretos. Sin embargo, cuando las cifras comenzaron a mostrar que Internet tenía un rápido crecimiento y sin precedentes, las preguntas investigativas cambiaron para determinar qué era lo que la gente hacía con Internet y por qué lo usaba, dando lugar a los estudios cualitativos y de corte etnográficos. (Álvarez Cadavid, 2009: 9).

140 Ver Sterne (2006) sobre las decisiones de periodización en los Estudios en Internet.

PARTE 1

De la Ciberetnografía a las Etnografías de Internet.

Está ya aceptado en el campo la noción que las primeras aproximaciones al fenómeno de Internet se asentaron sobre la idea que éste podía ser conceptualizado como una cultura específica del ciberespacio, la cibercultura¹⁴¹ (Silver, 2000). La Antropología fue una de las áreas pioneras de abordaje, ya que reconoció prematuramente a la cultura de Internet como un objeto de estudio plausible de ser abordado desde esta disciplina y le asignó desde el inicio esta tarea a la Ciberantropología (*Cyberanthropology*), subdisciplina creada y denominada así a tales efectos¹⁴³. Explica Téllez Infantes que fue en la conferencia anual de la American Anthropological Association (AAA) de 1992 donde se reconoció académicamente los conceptos de cibercultura y ciberespacio, y se caracterizó a la ciberantropología como el “estudio etnográfico de las relaciones entre los humanos y las máquinas en este final del siglo XX en el que las nuevas tecnologías sirven como agentes de producción social y cultural (Faura, 1998)” (Téllez, 2003)¹⁴⁴. En su interior, tres aspectos aportaron a consolidar la etnografía virtual como una herramienta importante de la antropología para el abordaje de Internet: la expansión de los campos de estudio en la antropología; la adaptación conceptual y la adaptación técnico-metodológica.

A pesar que el término ciberantropología es utilizado muchas veces como sinónimo de una Antropología de Internet, no referenciaron lo mismo en sus orígenes. Mientras la primera emergió asociada a la diversidad de tecnologías emergentes de la época, próxima a una

141 Como afirman algunos autores, el prefijo Ciber (*Cyber*) no tiene origen griego (Martins, 2012: 147-148) por lo que, desde una perspectiva etimológica, los términos “cyberculture”, “cyberspace”, o similares, son nombres inapropiados. (Escobar, 2005: 15). Robert Wiener ‘40 fue el primero que utilizó este prefijo para referir a una nueva disciplina científica, la cibernética, con inspiración en la palabra griega *Kibernetike*, que significa arte de pilotar o gobernar. No obstante, su popularización se debe a la novela de ciencia ficción ciberpunk de William Gibson, *Neuromancer* (1984), con la creación de la metáfora del “ciberespacio” para denominar “Una representación gráfica de datos extraídos de los bancos de todos los ordenadores del sistema humano. Complejidad impensable” (1984:67). [Traducción propia] Sin embargo, su inserción en el campo académico no fue sino hasta la década de los ‘90, cuando Michael Benedikt publicó *Cyberspace: First Steps* (1991) donde utilizó el término para hacer alusión a las crecientes redes y sistemas de ambientes mediados por computadores que habilitaron interacciones en co-presencia entre múltiples usuarios. Desde allí, asistimos a una aceptación y expansión progresiva del término para la creación de neologismos “ciberizados”, tales como Cyberpatrol, Ciberkids; CyberAtlas, Cyberdiet; tal y como se refleja en las búsquedas de Google (Varisco, 2007). En este caso, subrayamos el rasgo distintivo que el prefijo ciber aporta a los conceptos. Mayans (2003) nos recuerda que el prefijo ciber indica con su carga semántica la manifestación híbrida de la ciber-otredad por medio de un mecanismo artificial, algún tipo de máquina, por lo que su uso es un arma de doble filo ya que permite abarcar a la vez que se pierde precisión. De igual manera, y por su amplia aceptación el campo, utilizaremos los términos ciberespacio y cibercultura para referirnos a fenómenos vinculados a la CMC. Al contrario del sentido común, no utilizaremos a ciberespacio como sinónimo de lugar en Internet sino la gama más amplia de redes culturales, sociales y políticos en los que un sistema particular de la comunicación, en este caso Internet puede trabajar. Whittaker (2004). Para profundizar en la literatura ciberpunk, ver: (Rosenthal, 1992). Para una revisión sobre la noción de ciberespacio, leer: (Novak, 1991; David Bell (2001); Whittaker (2004). Entre las referencias sobre cibercultura: Silver (2000; 2004).

142 Otros autores van a sostener la existencia de ciberculturas, en plural, antes que de una única cibercultura (Ardévol, 2002).

143 Como sostiene Budka, el término ciberantropología deriva epistemológicamente de neologismos tales como ‘ciberespacio’, ‘cibercultura’ o ‘ciberpunk’, nociones que fueron creadas por la ciencia ficción y la cultura popular (2011: 1).

144 A pesar de la creación y reconocimiento de la Ciberantropología por la AAA a inicios de los ‘90, según Budka los estudios antropológicos sobre la relación entre los hombres y las máquinas que le correspondían a esta rama del conocimiento comenzaron mucho tiempo antes que se produjera el nacimiento de Internet, pudiéndose rastrear trabajos desde mediados del SXX (2011:3). Sin embargo, podemos destacar estos esfuerzos como pasos dados hacia el reconocimiento institucional de la antropología de la ciencia y la tecnología creciente en aquella época (Escobar, 2005:19), a la vez que un antecedente importante de las Etnografías de Internet.

antropología cultural de la ciencia y la tecnología, la segunda requirió un proceso mayor de desarrollo y legitimación por lo que inicialmente estuvieron solapadas. Más allá de los primeros reconocimientos internacionales en el campo, las bases de una antropología propia de la cibercultura y no de las tecnologías en general, aún no estaban definidas para la época. Un aporte fundamental en este sentido fue “*Welcome tu Cyberia. Notes on the Anthropology of Cyberculture*”, artículo publicado por Arturo Escobar (2005)[1994] donde presenta un panorama de los tipos de análisis antropológicos de aquel entonces, asociadas a las biotecnologías, por un lado, y al uso de las tecnologías de la información y computación, por el otro. Este autor reconoce tres diferentes propuestas de los '90: los estudios de los mundos virtuales (Thomas, 1991); los abordajes de la Antropología Cyborg (*Cyborg Anthropology*)¹⁴⁵, (Downey, Dumit y Williams, 1992; 1993; Downey y Dumit, 1998); y la Antropología de y en el Ciberespacio propuesta por Gray y Driscoll (1992), quienes sugerían estudiar las tecnologías en los entornos donde se habían originaron y donde operaban. A su vez, frente a esta nueva coyuntura, se abría entonces una serie de campos posibles de indagación etnográfica en cibercultura. Escobar habla de cinco dominios de investigación: a) la producción y uso de tecnologías, b) la aparición de comunidades mediadas por computador, c) los estudios de cultura popular de la ciencia y la tecnología, d) el crecimiento y desarrollo cualitativo de la comunicación mediada por la computación y d) la economía política de la cibercultura (Escobar, 2005: 23-25).

Como vemos, los trabajos iniciales referenciados son antropológicos antes que comunicacionales pues, en aquella época, los estudios en comunicación anglosajones se enfocaban principalmente a las interacciones mediadas, sincrónicas y asincrónicas, bajo investigaciones inicialmente cuantitativas y luego cualitativas, pero con un interés más descriptivo que metodológico. Sin embargo, con el cambio de siglo, los estudios etnográficos tradicionales debieron adecuar sus modalidades de trabajo a los entornos virtuales, dando paso a lo que se conoce como Etnografía Virtual. De la mano de Hine (2000) y Miller y Slater (2000) esta metodología fue adaptada, lo que llevo rápidamente a diversificarse en un conjunto de propuestas que no tardaron en expandirse a otras disciplinas, ayudadas por la misma conformación del metacampo transdisciplinario de los Estudios de Internet con el cambio de siglo, entre ellos la comunicación.

Las Tres Olas de Estudios Ciberetnográficos. Un camino de exploraciones.

¹⁴⁵ De los tres abordajes iniciales, el que más ha trascendido ha sido el de la Antropología Cyborg, continuando la concepción *Cyborg* de Dona Haraway, quien lo definió como "un organismo cibernético, un híbrido de máquina y organismo" (1995: 253).

Al interior de los usos etnográficos para el estudio de Internet, usualmente llamados *Cyberethnography* (Ciberetnografía) (Kuntsman, 2004), podemos identificar 3 períodos (Robinson y Schulz, 2009).

Primera Ola.

Una primera ola se corresponde con las concepciones monolíticas de la cibercultura que entendieron la Red como un espacio cultural con características propias, marcado por la idea de frontera digital (Silver, 2000) que dividía lo que se encontraba en el ciberespacio de aquello que pertenecía al espacio “real”. La dicotomía online-offline, atravesaba de lleno las descripciones etnográficas. Esto marcó un quiebre entre quienes afirmaban que el estudio de Internet debía ser realizado en los contextos de uso, es decir offline, fuera del ciberespacio, y quienes reconocían la necesidad de realizar etnografías en los entornos online, propios de la cibercultura. Se delinearon dos grandes áreas de trabajo, separando aguas entre quienes realizaban etnografías sobre el uso y las apropiaciones de TIC, enmarcados en la recientemente creada Ciberetnografía, y aquellos que propiciaban estudios desde dentro del ciberespacio, que se alinearon a lo que se llamó Etnografías Online o E-Etnografías, para el entendimiento de las CMC. Entre estas últimas, destacamos las denominaciones de *Anthropologie du Cyberespace* (Lévy, 2004) [1994]; *Online Research* de Kendall, 1996, *Multimedia Cyber-Anthropologist* de Paccagnella, 1997; *Estudios en Línea* de Markham, 1998; *Cyberspace Ethnography* de Hakken (1999), *Research Online* de Mann y Steward (2000), e incluso la retrasada aparición de *Etnografías de Comunidades en línea* de Wilson y Peterson (2002) entre otros. Para esta época, en Argentina las discusiones mantenían el mismo tipo de dicotomías, tal y como podemos ver en “Antropología del Ciberespacio” (Cucurella, 1999), libro que compila algunas ponencias presentadas en el Primer Congreso de Antropología y Arqueología organizado por el Equipo de Noticias de Antropología (Argentina) sobre Tecnologías e Internet.

La etnografía será uno de los aportes de los estudios antropológicos al estudio de Internet. Sin embargo, como afirman Domínguez et al. (2007), “la etnografía virtual no es un método exclusivo de la antropología. (...) La sociología, la educación, la filosofía, la psicología, la economía o el arte también estudian los fenómenos culturales que guardan relación con estas áreas de interés.” (Domínguez Figaredo, 2007: 46). Al contrario de Silver (2000), quien reconoce la interdisciplinariedad hacia finales de los años ‘90, sostenemos que los trabajos sobre cibercultura tuvieron una fuerte presencia de trabajos etnográficos desde sus mismos inicios académicos. Trabajos de corte psicológico y sociológico, como los de Sherry Turkle (1995) y Howard Rheingold (1996) [1993], tuvieron también una fuerte base etnográfica y, aunque no se

dedicaron a explorar o debatir la etnografía como metodología de investigación en Internet (Polivanov, 2013), son parte de los antecedentes de las Etnografías de Internet. De igual manera, los primeros trabajos con base etnográfica sobre entornos online se basaron en metodologías tradicionales. Presuponían continuidades directas entre lo online y offline y, bajo una perspectiva integracionista, trasladaron métodos de abordaje offline al trabajo de campo online, dando lugar a una *primera ola de trabajos ciberetnográficos*. (Robinson y Schulz, 2009: 689).

Segunda Ola.

El cambio de siglo trajo consigo nuevos aires a los Estudios de Internet. Un salto cualitativo ocurrió con los trabajos de Miller y Slater (2000) y Christine Hine (2000) [2004], que serán los puntapiés iniciales para una sistemática reflexión y experimentación sobre las metodologías ciberetnográficas que caracterizará al campo hasta la actualidad. Por un lado, estuvieron basados en una nueva concepción de la cibercultura que rompió con la idea monolítica del ciberespacio, en tanto los avances en los estudios de comunidades virtuales e identidades online coadyuvaron para reconocer la pluralidad intrínseca de voces, grupos e intereses presentes Internet y, con ello, examinar la diversidad de ciberculturas existentes (Ardèvol, 2002). Por otro lado, se beneficiaron de una concepción más amplia de las condiciones de investigación, que recuperaba las relaciones intrínsecas entre dos aspectos que formaban parte de una misma realidad, lo online y lo offline. Finalmente, definieron nueva concepción de Internet, ya no entendida como cultura sino también como artefacto cultural, que requería ser abordada desde metodologías no tradicionales.

Esta *segunda ola de los estudios ciberetnográficos* se caracterizó por la transformación de los métodos tradicionales, que implicó importantes redefiniciones de conceptos antropológicos: el campo, la observación participante, y la interacción. (Robinson y Schulz, 2009: 690) El campo fue desterritorializado; y tanto la observación participante como la interacción mediada se fueron consolidando como compromisos necesarios del investigador para comprender e identificar las vinculaciones entre lo online y lo offline.

Christine Hine (2004) [2000] propuso las recomendaciones iniciales para el trabajo de campo de una *Etnografía Virtual*. Inspirada en la propuesta multi-situada de Marcus y potenciada con los trabajos simétricos, esta autora sostuvo un abordaje de Internet ligado al rastreo de asociaciones. Se requería romper la noción de campo, tradicionalmente ligada al territorio, y comprenderlo como un “campo de relaciones más que como un lugar de manera que, aunque el etnógrafo siga partiendo de un lugar concreto, puede seguir las conexiones que adquieren sentido a partir de ese contexto inicial” (Marcus, 1995 en Hine, 2004:76). De ahí, “la etnografía se definiría por el seguimiento de estas conexiones, más que por la estancia en un determinado lugar durante un

período de tiempo” (2004:76), por lo que el etnógrafo debía concentrarse en las conexiones y no en la localización (Mayans i Planells, 2002; Mosquera Villegas, 2008: 543).

Esto le permite a Hine proponer otras formas de exploración¹⁴⁶. “Dejar atrás las fronteras entre lo offline y lo online, como primera barrera del análisis, nos permitirá jugar un rol que atravesará (creará y sostendrá) las formas que las conexiones se ensamblan” (2004:78). Para lograr esto, propuso la ejecución de una doble aproximación de Internet, entendido tanto como cultura y como artefacto cultural. Mientras Internet como cultura ha sido la perspectiva adoptada por los estudios de la CMC, considerarlo como artefacto cultural permitirá abordar cuestiones referidas a cómo se usa, comercializa y se le da sentido. Centrarse en uno de estos aspectos a expensas del otro conllevará siempre una visión pobre del problema (2004:81). Por ello, el trabajo debiera poder trabajar sobre ambos aspectos de manera simultánea. La atractiva propuesta de Hine se plasma en un trabajo de campo que gira en torno a un tópico particular como objeto de estudio: el caso Louise Woodward, un juicio que mantuvo en vilo a los británicos y que consiguió amplia repercusión tanto en los medios masivos como en Internet. Según Beaulieu, la importancia del trabajo de Hine reside en la sistematización de un conjunto de reflexiones sobre la realización de etnografías en y por medio de Internet con base en la interacción (2004). Según Hine, hay dos formas de hacer etnografía que desaparecen con la propuesta virtual: el viaje y las interacciones cara a cara, tornando significativas a las herramientas de mediación en la construcción del campo etnográfico virtual¹⁴⁷.

Paralelamente, Miller y Slater (2000) recuperaron las vinculaciones entre los elementos online y offline. En un estudio etnográfico mostraron cómo las relaciones virtuales estaban vinculadas a contextos terrenales y situados, mostrándose críticos con quienes trabajaron comunidades virtuales y no prestaron atención a la realidad offline desde las cuales éstas debían entenderse.

“Tampoco podemos entender o explicar esta situación [el estudio de internet] –“desnaturalizarla”- tratando a Internet como un tipo de lugar sin lugar, un “ciberespacio”, o tomando como punto de partida las características que la desconectan de lugares particulares, tales como la “virtualidad” [...] Estos términos [virtualidad, ciberespacio] se enfocaron en las formas en las que los nuevos medios parecían capaces de constituir espacios o lugares apartes del resto de la vida social (la “vida real” o fuera de internet), espacios en los que nuevas formas de sociabilidad estaban emergiendo, así como las bases para nuevas identidades, y nuevas relaciones de género, raza u ontología (Miller y Slater, 2000 en Siles González, 2008:62)

Concibiendo a Internet como un artefacto cultural de la vida cotidiana, Miller y Slater sostuvieron la necesidad de recuperar los estudios etnográficos clásicos y denunciaron que las

¹⁴⁶ Según esta autora, sabemos poco sobre los modos en que se conectan estos contextos se conectan por un problema práctico: “los contextos en que observemos Internet como cultura serán distintos de aquellos en los que la estudiemos según su uso. El primero será un entorno virtual y el segundo, físico” (Hine, 2004:54), por lo que las conexiones siguen sin ser exploradas. (Hine, 2004: 40)

¹⁴⁷ En relación a ello, queremos destacar la Etnografía Virtual como un intento de superar la triple crisis de la antropología que Denzin ha resumido en la crisis de la representación, la legitimación y la praxis. (1997, citado por Hine, 2004: 57). Rebasar esta crisis ha supuesto una serie de consecuencias metodológicas que la etnografía virtual ha asumido ampliamente (Dominguez Figaredo, 2007: 51), entre otras, la no presencia continuada el investigador en el campo, el replanteamiento de la metodología de la entrevista y el papel de las notas de campo.

categorías online y offline establecían una frontera fácil y engañosa para el investigador. En clara respuesta a textos como los de Markham (1998) y Paccagnella (1999), demostraron que la etnografía no debía ser reducida a la experiencia de estar online sino que una Etnografía de la Internet debía incluir investigaciones online y offline. (Miller y Slater, 2004). Lo interesante de sus aportes es la articulación de las propias experiencias etnográficas anteriores, tanto de las aproximaciones clásicas de Miller sobre identidad en Trinidad, como las etnografías online sobre Internet Relay Chat (IRC) de Slater (1999), integradas en una propuesta que tenía como punto de partida un pacto para trabajar las implicaciones profundas entre ambos mundos sin ver a uno como contexto del otro. (Miller y Slater, 2004: 48). Así, analizando los usos sociales de Internet en cibercafés, profundizaron en diversas formas de comunicación online entre las que se destacan el uso de e-mails, chats y salas de debate de ICQ (Thompson, 2002:249) a partir de un estudio etnográfico que incluía dinámicas de objetivación, mediación, libertad normativa y posicionamiento (Siles González, 2008:66). El foco estaba puesto en la articulación entre el uso de Internet y la identidad nacional en Trinidad (el ser “trini”), e Internet era comprendida allí como una instancia de la cultura material representativa de valores e identidades.

En los inicios del milenio, ambos trabajos marcaron la apertura al metacampo de Estudios de Internet. Para Silver (2006), el traspaso estuvo caracterizado por una progresiva y sistemática reflexión en torno a las concepciones teórico-metodológicas vinculadas al abordaje de Internet. En términos metodológicos, reconocemos tres tendencias de los trabajos de principio de siglo: de un lado, la revisión crítica de los aportes de los años más recientes que fueron delineando las fronteras del nuevo campo de estudio (Herring, 2004; Silver, 2004; Wellman, 2004; Hine, 2005; Silver, 2006; Rogers, 2007; Siles Gonzalez, 2008); en segundo lugar, un marcado interés por las cuestiones éticas respecto al trabajo de campo (Beaulieu, 2004; Ess, 2002; Estalella y Ardèvol, 2007; Kozinets, 2002; Markham y Buchanan, 2012; Sade-beck, 2004); finalmente, la explosión de las Etnografías de Internet con la presentación de propuestas versátiles y combinaciones innovadoras. En nuestro caso, hemos decidido agrupar estas últimas en tres grupos: Hiperetnografías, Etnografías de la Mediación, y Netnografía.

Hiperetnografías¹⁴⁸. En primer lugar, destacamos el surgimiento de estudios cuyo interés estuvo dirigido hacia la arquitectura y el formato de los intercambios con énfasis en las conexiones que se producen en Internet, ya sea por necesidad de trabajar la hipermedialidad y los

148 El término *Hyper* se utilizó para definir el hipertexto y rescatar su estructura textual no secuencial. Hipermedialidad, e hiperenlace serán utilizados para definir la arquitectura reticular y los nexos electrónicos de enlaces, trascendiendo la idea de texto e incorporando las modalidades de conexión que caracterizan a Internet (Nielsen 1990; Levy, 1992; Bush, 2001; Engelbrat 2001)

formatos hipertextuales, o por recuperar etnográficamente la estructura vincular mediante hiperenlaces¹⁴⁹.

En este eje incluimos la Etnografía Hipermedia (*Hypermedia Ethnography*) con trabajos presentados por Mason y Dicks (1998), y Taylor (1999). Con el hipertexto se cuestiona la noción cerrada de campo y la forma del proceso etnográfico. Pensar el campo como intertextual, con elementos de diferentes formatos proveniente de diversas tecnologías, permitió el desarrollo de una yuxtaposición creativa del proceso y del producto etnográfico. El foco estuvo en el abordaje multisemiótico de varios formatos y recuperación de las secuencias narrativas hipertextuales para presentarlas creativamente en diferentes medios y formatos según etapas de análisis, incluso en EHE (*Ethnographic Hypermedia Environment*). Para Estalella, etnografía hipermedia “no suelen hacer referencia al lugar donde se sitúa el trabajo de campo, sino más bien a la presentación de los resultados etnográficos en formatos hipertextuales o multimedia”. (Estalella y Ardèvol, 2007). Para otros, la narrativa hipertextual interviene en el producto como en el proceso etnográfico. (Álvarez Cadavid, 2009).

Otra propuesta es la Etnografía Reticular (*Network Ethnography*) elaborada por Phillip Howard (2002) para el estudio de las organizaciones hipermediales. Su propuesta se basa en la integración e integración de la etnografía con el Análisis de Redes Sociales (ARS) (*Social Network Analysis- SNA*), destinado a la representación gráfica de las relaciones entre usuarios, Sitios Web y desarrolladores con el uso de los hiperenlaces (*hyperlinks*)¹⁵⁰ (2002: 553), que consiste en utilizar métodos de trabajo etnográficos en casos y sitios seleccionados usando ARS. (Howard, 2002: 561). La ARS permite la definición y selección de los casos de estudio al distinguir miembros y organizaciones como nodos significativos, superando las limitaciones de estudios puros etnográficos y permitiendo un balance entre el determinismo organizacional o tecnológico macro-estructural y la micro agencia de la construcción social de la cultura (Howard, 2002: 569). No obstante, no hemos encontrado otras aplicaciones de esta propuesta y algunos autores discutieron la dimensión social de los hiperenlaces (Beaulieu, 2004).

Etnografías de la Mediación. Con el interés de problematizar el rol de Internet como mediador no sólo en las CMC a estudiar sino también en la propia tarea de investigación, emergieron un

¹⁴⁹ En el estudio de los enlaces en la Web, también debemos reconocer abordajes no etnográficos como la Investigación de Hiperenlaces Web (*Web Hyperlink Research*), de la mano de los trabajos de Woo, (2003), Woo y Thelwall (2005), y los análisis de esferas web (*Web Sphere Analysis*) realizados por Foot *et al.* (2003), Schneider y Foot, (2005).

¹⁵⁰ La propuesta se asienta en la metáfora de la red, que ha sido muy utilizada en los estudios de Internet para analizar y describir la forma que adquieren las relaciones en el ciberespacio, indagando en la arquitectura de tales vínculos antes que en sus características intrínsecas. “En busca de entender esas estructuras y las formas de relación se han aplicado enfoques teóricos como el de la Teoría de Redes Sociales (ARS), la cual indaga por las relaciones entre sujetos más que por sus atributos”. (Álvarez Cadavid, 2009: 8)

conjunto de trabajos que denominamos Etnografías de la Mediación¹⁵¹. Como afirma Hine, también es *a través* de lo virtual que se construye e investiga este campo. (Hine, 2000 [2004:82]). En esta línea de pensamiento se presentaron numerosas propuestas, entre las que se destacamos la Etnografía Digital y la Etnografía Mediada.

La Etnografía Mediada (*Mediated Ethnography*) vio la luz de la mano de Anne Beaulieu (Beaulieu y Estalella, 2012; Beaulieu, 2004) quien propuso destacar el papel que tienen las tecnologías en los trabajos de campo etnográficos de, en, y a través de Internet. El énfasis está puesto en la mediación tecnológica, con clara referencia a los estudios de CMC.

“Nos referimos a etnografías mediadas (Beaulieu, 2004; Beaulieu y Estalella, s/d) para indicar aquellas etnografías en las cuales el etnógrafo articula una parte sustancial de su experiencia en el campo a través de tecnologías; ya sea una cámara de video, el cine o la fotografía, ya sea un blog para relacionarse con otros bloggers, el correo electrónico para leer una lista de distribución o un sistema de chat para realizar entrevistas”.(Estalella y Ardèvol, 2010:12)

Esta forma de etnografía tiene mayores contactos con el campo comunicacional más tradicional, sobre todo con aquellos estudios que enfatizaron dentro de la comunicación mediada el elemento tecnológico que intervenía en la mediación. Además, esta propuesta no se limita a los estudios de Internet, sino que tiene una visión más abierta que incluye cualquier uso de tecnología como mediador en el trabajo de campo. Según Ardèvol y Estalella, permite recuperar la diversidad de tecnologías que intervienen en las diferentes instancias de investigación y superar etiquetas como “virtual” o “digital” que reducen el trabajo de campo a un solo tipo de contextos tecnológicos. (2010: 12). De esta manera, el foco está puesto en el rol tecnológico de Internet y otras tecnologías como herramientas de investigación más allá de ser mediadores de las prácticas sociales estudiadas. Para Beaulieu, la concepción mediada tiene importantes consecuencias en las nociones de campo, tecnología, intersubjetividad y captura. (2004:139)¹⁵²

Incluimos también aquí la Etnografía Digital (*Digital Ethnography*) de Murthy, con foco en la mediación de tecnologías digitales (2011: 159). A diferencia de lo que se piensa comúnmente, y aunque se utilizó muchas veces este concepto como sinónimo de etnografía virtual, no está limitada al estudio del ciberespacio o de comunidades virtuales, ni mucho menos hacen de las tecnologías digitales en sí un objeto de estudio. Una etnografía es una ‘Etnografía digital’ si sus métodos de recopilación de datos son mediados por la comunicación mediada por computador o por tecnologías digitales (Murthy, 2011: 159–160); por ello, ‘lo digital’ no deriva de un objeto

¹⁵¹ Decidimos tomar el término tradicional de mediación para referirnos a los procesos en los cuales Internet es considerado un medio que permite e interviene la relación entre dos o más personas, enfatizando el proceso.

¹⁵² Un interesante aporte es “La mediación tecnológica en la práctica etnográfica” (Ardèvol et al., 2008).

del estudio sino de los medios y métodos que se utilizan para el abordaje¹⁵³. Sin embargo, la diversidad de tecnologías digitales utilizadas en la investigación es tan amplia como el abanico de publicaciones que pueden ser enmarcadas al interior de esta perspectiva, por lo que se reconoce que éste es un campo de amplio espectro (Murthy, 2011:160)¹⁵⁴. En Internet es aceptada la influencia que tuvo en el campo el paso de la Web 1.0 a la Web 2.0¹⁵⁵ con la emergencia de los *Social Media* en el Siglo XXI. Mientras los primeros estudios etnográficos digitales estuvieron vinculados a una web estática y predominantemente textual, las tecnologías 2.0 inspiraron trabajos sobre interactividad, flexibilidad, conectividad social, participación democrática, contenidos generados por los usuarios, creatividad, entre otros, dando lugar a una nueva ola de etnografías digitales. (Coleman, 2010: 489) Según Murthy, estos ya constituyen un cuerpo estable (Murthy, 2013) con trabajos como Coover, 2004; Dicks et al., 2005; Jenkins, 2006; Budka, 2011; Coleman, 2010; Horst, Hjorth, y Tacchi, 2012; Martínez Ojeda, 2006; Murthy, 2008, 2011, 2013; Sandercock y Attili, 2010, y otros. El debate sobre potencialidades y limitaciones de las tecnologías para el abordaje etnográfico atraviesan estos estudios. Entre las potencialidades, se reconocen la posibilidad de transparentar el proceso etnográfico mediante entornos colaborativos, capturar recursos heterogéneos como textos, audios, fotografías y videos; interactuar online con los sujetos involucrados; compartir y debatir notas de campo y resultados, etc. (Murthy, 2011:161–162). Entre las limitaciones se destacan la obsolescencia tecnológica y la migración de tecnologías (Beaulieu, 2004; Wilson & Peterson, 2002).

Netnografía (*Netnography*)¹⁵⁶. Es un abordaje de entornos online basado en la observación participante, cuya aplicación fue aprovechada principalmente en los estudios de mercado en línea¹⁵⁷ (*marketing online*)¹⁵⁸. Su promotor fue Kozinets (2002), quien utilizó el concepto para

153 “Por 'etnografías de lo digital' queremos designar las formas de hacer etnográfico en el espacio de interacción que configura Internet y las tecnologías digitales (teléfonos móviles, fotografía digital, redes inalámbricas, etc.). De manera que en el concepto de 'etnografías de lo digital' aglutinamos la etnografía virtual (Hine, 2000), la etnografía del ciberespacio (Hakken, 1999), la etnografía de/en/a través de Internet (Baulieu, 2004), la ciber-etnografía (Escobar, 1994), etc.” (Estalella, Ardèvol, Domínguez, y Gómez, 2006: 2)

154 Para revisión sobre etnografía digital: Coleman (2010); Horst et al. (2012); Murthy (2008, 2011, 2013)

155 Respecto a las diferencias entre Web 1.0 y 2.0, recomendamos los aportes de O'Reilly (2005).

156 El neologismo surgió de la combinación de 'Net' más 'Ethnography', es decir, 'Netnography' (Amaral et al, 2008). Como afirma Braga, el término fue originalmente acuñado en la década de los '90 por un grupo de investigadores norteamericanos en 1995 (Bishop, Star, Neumann, Ignacio, Sandusky y Schatz) para referir al desafío de preservar la riqueza de la observación en el trabajo de campo etnográfico utilizando el medio electrónico para seguir a los actores (2001:5 en Amaral et al, 2008). Sin embargo, hacia finales de los años '90, ya demarcaba las adaptaciones del método etnográfico en la recolección y análisis de datos así como a las preocupaciones de la ética de la investigación en Internet, específicamente relacionado a los estudios del marketing, el consumo y las comunidades de fans. (Fragoso, Recuero y Amaral, 2011: 198-201 en Polivanov, 2013). Para profundizar, leer: Jupp, 2006.

157 Debido a la relación con los estudios de marketing, muchas veces esta metodología ha sido confundida con la Webgrafía (*Webnography*). Sin embargo, como nos aclaran Fragoso, Recuero y Amaral, (2011: 198-201 en Polivanov, 2013) la Webgrafía es una investigación aplicada al marketing en Internet basada en el estudio de métricas y audiencias de los sites, principalmente realizada en ambientes de discusión, que ha sido utilizada tanto en estudios académicos y mercadológicos. Como vemos, no es una propuesta etnográfica como la Netnografía. Para indagar la Webgrafía ver: Evans (2010)

158 Como señalan Amaral, et al (2008), mientras que el término netnografía fue más ampliamente utilizado por los investigadores del área del marketing, el término etnografía virtual proliferó en las áreas de antropología y ciencias sociales. Ellos prefieren para fines didácticos utilizar ambos como sinónimos. Nosotros, por el contrario, preferimos sostener mayores diferencias entre ambos, ya que la perspectiva netnográfica aún mantiene un enfoque limitado al entorno online para el estudio de los fenómenos de Internet.

designar el método interpretativo basado en las tradiciones y técnicas de la antropología utilizado para investigar el comportamiento de consumo de comunidades en Internet a partir del estudio de la CMC. (Beckmann y Langer, 2005). Se recomendaba trabajar con diferentes materiales, desde la copia directa de los intercambios, los datos recolectados por el investigador en las observaciones de las prácticas comunicativas y entrevistas realizadas con diferentes herramientas tales como chats, mensajería, etc. (Kozinets, 2002). Con la emergencia de la Web 2.0, esta perspectiva recibió algunas sugerencias de adaptación (Beckmann y Langer, 2005) El propio Kozinets intentó adaptar la propuesta a las nuevas configuraciones de Internet (2010). Según sostenía, las adaptaciones y configuraciones de la etnografía quedaba reservada a decisiones individuales de los investigadores (Bowler, 2010: 1270) afectando la credibilidad del trabajo de campo. Por ello, una cuestión clave para transformar a la etnografía en un trabajo creíble recaía en la descripción detallada y el análisis y comentarios de la propia comunidad estudiada. (Evans, 2010). Kozinets propuso entonces estructurar esta metodología en torno del cumplimiento de seis pasos: la planificación de la investigación: la entrada al campo, la recolección de datos, la interpretación, la verificación del cumplimiento de estándares éticos; y la presentación de los resultados de la investigación (Kozinets, 2010).

Tercera Ola.

La Web 2.0 abrió una *tercera ola de estudios ciberetnográficos* que permitió otro tipo de interacciones mediadas, ya no reducida a intercambios textuales sino enriquecidas con recursos visuales y sonoros que transformaron el análisis etnográfico de Internet (Robinson y Schulz, 2009: 691). Como afirma Domínguez,

“En los ochenta no existía Google y no es hasta 2005 que se habla de la Web 2.0. Solo esos dos artefactos tecnológicos han dado lugar a cambios culturales tan profundos –cambios culturales en el sentido dado, entre otros, por Latour (1987)– que requieren de nuevos horizontes epistemológicos para ser interpretados”. (Domínguez Figaredo, 2007: 55).

El análisis etnográfico focalizó sus estudios en algunas tecnologías y entornos virtuales delineando subcampos de trabajo. Así, emergieron los estudios sobre mundos virtuales (VW- *Virtual Worlds*)¹⁵⁹; los trabajos sobre sitios de redes sociales (SNS- *Social Networking Sites*) como *Facebook* y *LinkedIn*, e investigaciones sobre *Social Media*, y proliferaron estudios sobre dispositivos y tecnologías móviles. Dada la complejidad y diversidad de herramientas que ofrecía la Web 2.0, Internet no tardó en convertirse en un epifenómeno de la cultura (Rogers, 2007) de gran complejidad e inestabilidad, por lo que nuevas herramientas metodológicas

¹⁵⁹ Para profundizar en etnografías sobre mundos virtuales, leer: (Boellstorff, 2008; Evans, 2010; Morgan, 2013; Polivanov, 2013).

comenzaron a ser necesarias para el abordaje de fenómenos emergentes, tales como: la proliferación de entornos virtuales donde los contenidos son elaborados por los mismos usuarios; la producción creativa a través del uso de recursos de imágenes, videos, sonidos; así como la convergencia de múltiples tecnologías de la comunicación. Entre ellas rescatamos la etnografía multi-modal y la etnografía conectiva.

Por un lado, los Estudios de Internet terminaron por eclosionar y las etnografías adquirieron un sentido “multi”, buscando dar cuenta de las complejas relaciones que se traman entre todos estos elementos. La inestabilidad del campo, así como la diversidad de modalidad de comunicación, formatos, recursos, entornos y tecnologías viraron los trabajos hacia una perspectiva integracionista que intentaba dar cuenta de una complejidad mayúscula, dando lugar a propuestas etnográficas multimodales (*Multimodal Ethnography*) (Dicks, Soyinka, & Coffey, 2006). Como afirma Murthy, los Social Media y los SRS pueden ser sitios de campo en sí mismos, o pueden ser usados como partes de una etnografía multimodal que podrían beneficiar la recolección de datos a través de respuestas cortas. (Murthy, 2013: 24)

En forma paralela, Hine recuperó el carácter conectivo de la Etnografía virtual (Hine, 2004) que había delineado en sus inicios, pero ahora revisada y reconsiderada para la Web 2.0. (Hine, 2008) Para ello, recurre al concepto de rastreo de conexiones que se encontraba en la base de su estrategia etnográfica (2004) y elabora una propuesta de Etnografía Conectiva (*Connective Ethnography*) (2008:53). Sin embargo, pese a la potencialidad de esta vía de conexiones para el estudio de Internet, la autora reconoce que no es una ruta automática, pues la riqueza radica en la comprensión que brinda la experiencia de inmersión del etnógrafo en el trabajo de campo en Internet (2008:259-260). Una etnografía conectiva implica una intervención donde las preocupaciones del etnógrafo dialogan con un campo emergente. Como destaca Welschinger, “Así, el campo de ‘la etnografía conectiva’ volcaría su atención del ‘estar ahí’ al ‘llegar ahí’. Por ello Hine, sostiene que ‘la etnografía virtual, más que un proyecto acabado o un recetario, es la búsqueda de la etnografía desde un imaginario multi-situado’ (p.191)” (2012) Entender qué es lo que sigue implica para Hine una fuerte sensibilidad con el significado envuelto en varias formas de conexión así como la concientización tanto del carácter inacabado como del potencial de las conexiones, entendimiento que el etnógrafo adquiere en la inmersión en el propio trabajo de campo.

“Una conexión puede tener muchas formas: un link web, una mención en un informe, un listado de participantes en un proyecto, una recomendación de entrevistas (...) hacer este tipo de etnografía es desarrollar el entendimiento de que es lo que está cambiando tanto como de encontrar el próximo lugar más apropiado para continuar” (Hine, 2008: 259) [Traducción Propia].

Con base en la Etnografía Virtual Conectiva.

Partiendo de esta reconstrucción, pudimos observar que los Estudios de Internet se fueron conformando en un campo de estudios propios donde, más que una aplicación acrítica de metodologías tradicionales a un nuevo campo de estudio, se ha caracterizado en los últimos 15 años a la reflexión y exploración sostenida de múltiples adaptaciones y combinaciones para dar cuenta de un campo complejo y cambiante. Afirma Hine que las preocupaciones metodológicas sobre Internet se han caracterizado por innovación y ansiedad en igual medida (Hine, 2005a, 2005b, 2005c). Esta reconfiguración de formas de abordaje tradicionales vino de la mano de rupturas conceptuales previas, donde se superaron las concepciones monolíticas del ciberespacio y la cibercultura y se reconocieron la diversidad de entornos, formatos, herramientas y medios que forman parte de la riqueza del fenómeno virtual. Mientras las primeras reflexiones giraron en torno al debate de si éste era un fenómeno totalmente nuevo que requería metodologías etnográficas innovadoras o si carecía de singularidad y podía ser analizado desde la antropología clásica. (Domínguez et al., 2007; Mosquera Villegas, 2008:546), Hine y Miller y Slater en el cambio de siglo ayudaron a consolidar múltiples adaptaciones teórico-metodológicas para la conformación de este nuevo campo de estudios. Para ello, se atacaron todos los frentes de la antropología clásica: el campo propiamente dicho, el trabajo de campo y la escritura etnográfica. Por un lado, se logró la desterritorialización de la noción de campo; por el otro, se observaron las implicaciones del trabajo de campo mediado por TIC (Beaulieu, 2004; Hine, 2004; Silver, 2004); finalmente, se intervinieron los relatos etnográficos con la presentación de múltiples recursos no textuales, como en el caso de las Hiperetnografías.

Como "No existe una metodología que sirva para dar una explicación total a la complejidad de las estructuras sociales basadas en la comunicación mediada por computadora" (Gómez, 2002 en Arriazu Muñoz, 2007), las etnografías comenzaron a combinarse con otras propuestas de abordaje, tales como el análisis de discurso (Hine, 2004) o el análisis de redes sociales (Howard, 2002). Sin embargo, mantuvieron un rol privilegiado debido al potencial descriptivo de entornos y relaciones en la virtualidad pero asumieron cuestiones propias del trabajo de campo de, en a través de lo virtual:

Primero, la etnografía fue adoptada e integrada por estudios de otras áreas, propiciando investigaciones interdisciplinarias (Silver, 2000; 2004), superando aportes disciplinares puros.

En segundo lugar, se caracteriza por el reconocimiento de la inestabilidad del campo, pues se está frente a un objeto de naturaleza efímera y en constante reformulación (Álvarez Cadavid, 2009) o evolución (Arriazu Muñoz, 2007). Esto se debe tanto a cuestiones tecnológicas, como la

obsolescencia; o por cuestiones sociales, como los usos, apropiaciones, abandonos o migraciones entre entornos virtuales y dispositivos (Wilson y Peterson, 2002; Álvarez Cadavid, 2009; Fay, 2007; Sade-beck, 2004). Por tal motivo, la definición de campo no puede ser *a priori*, ni estar anclada a un lugar/tecnología virtual¹⁶⁰, sino que debe ser una construcción propia del etnógrafo con el transcurso trabajo de campo. Esta inestabilidad presenta múltiples desafíos al etnógrafo, quien debe estar dispuesto a comprometerse y seguir las conexiones necesarias para la realización del trabajo de campo (Hine, 2004, 2008), ya que de lo contrario los estudios dan la apariencia de desactualizarse rápidamente.

Finalmente, el trabajo de campo en, de y a través de Internet es un generador de múltiples y diarios desafíos que deben ser resueltos con la decisión y creatividad del propio etnógrafo. Primero, las propuestas metodológicas varían desde guías más o menos estandarizadas para el desarrollo del trabajo de campo (Koznets, 2010; Bowler, 2010) hasta la sugerencia del seguimiento libre de asociaciones en función de la inmersión del etnógrafo en la etnografía conectiva (Hine, 2008) o la apertura hacia una estrategia multimodal (Dicks et al., 2006) Segundo, se torna necesario que el etnógrafo desarrolle habilidades para utilizar y combinar las herramientas de comunicación mediada y tecnologías digitales con el objetivo de recolectar datos, contactar e interactuar con los participantes y realizar descripciones etnográficas hipermediales (Ardèvol et al., 2008; Beaulieu, 2004; Bruun Jensen, 2010; Coleman, 2010), debido a que en Internet el etnógrafo está implicado en el uso simultáneo y continuo de nuevos dispositivos, nuevas plataformas, nuevos entornos virtuales y nuevas herramientas que lo insertan en procesos de adaptación y aprendizaje permanente así como en una inversión económica sostenida para dar cuenta de las reformulaciones de su objeto de estudio. Tercero, está ya aceptado que el trabajo de campo en Internet no requiere la presencia continuada del etnógrafo ni la co-presencialidad temporal (Hine, 2004) e incluso se resalta la importancia de elementos como las ausencias temporales del investigador o la conectividad remota, en el trabajo de campo (Paech, 2009:200). Como algunos sugieren, Internet es un espacio de inmersión alterna (Álvarez Cadavid, 2009) y por ende el trabajo de campo no requiere continuidad temporal ni espacial para poder realizarse.

En nuestro caso, optamos por recuperar la propuesta Etnográfica Virtual Conectiva de Hine para realizar el trabajo de campo de esta investigación (2004; 2008; 2012). Lejos de presentar una ruta automática, la autora brinda una forma de comprender el trabajo etnográfico a partir del rastreo de asociaciones. Innovar, combinar, adaptar, crear son acciones diarias más allá de que el

¹⁶⁰ Algunos estudios, como los Mundos Virtuales, limitan el campo a con las fronteras de las plataformas digitales que contienen la realidad virtual que estudian. Por tal motivo, sostenemos que la delimitación de las fronteras de campo se construyen de acuerdo al objeto de estudio durante el trabajo etnográfico y no de manera previa.

resultado sea exitoso o un fracaso rotundo, pues de estas exploraciones surgirán nuevos enlaces y conexiones. Será, pues, la experiencia de inmersión del etnógrafo en el seguimiento de estas conexiones la que permita seguir comprender el campo de estudio (Hine, 2008).

En base a esto, continuamos con la presentación del relato¹⁶¹ en el que contamos el proceso de inmersión en este objeto de estudio y las condiciones de trabajo de la primera parte de la investigación. Posteriormente, en una segunda parte del relato, exponemos los acontecimientos que implicaron decisiones metodológicas que marcaron momentos de quiebre del trabajo etnográfico. Finalmente, presentamos los casos de estudios seleccionados para esta tesis, resaltando los diferentes procesos de exploraciones exitosas y no exitosas que implicó este trabajo de campo, a la vez que delineamos los ejes de lecturas que atravesarán los capítulos de análisis en esta investigación: negociaciones, tecnologías y asociaciones. Partimos, para ello, de considerar el campo de estudio como un elemento inacabado y en permanente construcción.

CoVI-P, un campo *en construcción*

El campo es el referente empírico de la investigación (Guber, 2005) y está constituido por “aquellas personas que se investigan, las tecnologías que se estudian, las geografías que se indagan, etc.” (Estalella, 2009). Sin embargo, el campo no puede ser definido *a priori* estableciendo límites espurios de antemano, sino que se va construyendo y definiendo durante el proceso de investigación. “El objeto antropológico jamás existe en estado bruto o puro. Por tal razón, una vez limitado teóricamente por el investigador y observado empíricamente, se construye al mismo tiempo que se elabora el conocimiento, al tiempo que la percepción — racional y sensible— se vuelve más aguda” (Duquesnoy, 2004: 76). En coincidencia, afirma Bellier que “El campo no se define *ex ante*. No está dotado de una autonomía particular. Se trata de una construcción cuyos andamiajes son, o no, relevados por el antropólogo en sus proyectos de escritura y comunicación”. (2008 en Ghasarian, 2008:55). De esta manera, resaltamos que en Internet, como en todas las etnografías, el campo queda definido en el proceso mismo de escritura, y por ello este capítulo se orienta a contar la construcción de nuestro propio campo.

Sostiene Estalella que el campo depende de cómo se diseñe el objeto de estudio y es configurado por el marco teórico del investigador y por el planteamiento metodológico de su abordaje. Este dato no es menor, debido a que diferentes concepciones de comunidad, cibercultura y tecnología dan por resultado construcciones de campo muy diferentes. En las Etnografías de Internet hemos podido ver que el campo ha sido un componente en permanente evolución. Inicialmente se luchó

¹⁶¹ El presente relato no pretende ser un texto etnográfico tal y como lo entiende la antropología tradicional, sino una descripción de lo acontecido en el trabajo de campo basado en el método etnográfico y que implicó toma de decisiones por parte del investigador (Guber, 2001)

para considerar a Internet como un posible contexto etnográfico, lo que implicó superar las nociones de co-presencialidad e interacciones cara a cara en el trabajo de campo. Una vez quebrada esta noción situada y territorial (Hine, 2000; Bowler, 2010: 1271), se lo vinculó primero a aspectos espaciales o reticulares (Wittel 2000, en Peach 2009- 198; Howard, 2002), y posteriormente se destacó su rol mediador (Beaulieu, 2004), donde se recupera los fenómenos socio-culturales posibilitados por los artefactos tecnológicos en diálogo con los humanos. Todas estas aproximaciones emergieron de la experimentación y la innovación en el trabajo de campo. Nuestra investigación ha requerido también numerosas experimentaciones durante el trabajo de campo a lo largo de todos estos años, adquiriendo muchas veces formas sinuosas que implicaron exploraciones, rastreo de asociaciones y múltiples decisiones en el camino. El foco está puesto en el proceso de construcción del campo, de las aperturas y cierres de sus fronteras, a partir de las reconsideraciones conceptuales que las experiencias del etnógrafo propiciaron para este estudio. Para ello, destacamos acontecimientos claves que se vivieron a lo largo de este recorrido, evidenciando las decisiones técnicas, prácticas y éticas que encerró esta investigación. Según Ghasarian, “El uso de la experiencia personal contribuye a la necesaria problematización de la etnografía y es, en adelante, una herramienta académica a menudo extremadamente útil para los antropólogos” (2008:30). Por ende, recuperamos las experiencias personales para problematizar y esclarecer algunas definiciones teórico-metodológicas que dan forma a este campo a partir de quiebres del trabajo etnográfico, por lo que recurrimos a la primera persona del singular para describir esta parte de la investigación.

El Reconocimiento de las CoV- P como Objeto de Estudio.

“Hola Magallanes, es un gusto contarte entre todos nosotros”. Así comienza el mensaje de bienvenida que el creador de DIRCOM Social162, colocó en mi muro días después de crear un perfil personal en la plataforma de intercambio. Era inicios de 2009 y el trabajo profesional independiente que realizaba me había llevado a conocer e ingresar a dircomsocial.com en busca de interconsultas con otros comunicadores en situaciones similares, abriendo las puertas a mi participación en este y otros entornos virtuales de profesionales. A partir de allí, el interés fue creciendo hasta considerar el fenómeno de las CoV en Internet como tema potencial de

162 A los fines de facilitar la lectura, aclaramos que se utilizarán las URL (links) para referirnos a las direcciones de los Sitios Web, es decir la localización donde está alojada cada entorno virtual en Internet. En segundo lugar se utilizarán dichas direcciones sin la referencia www para mencionar a los entornos virtuales de intercambio soportados en cada plataforma, soporte sociotécnico del entorno virtual donde se reúne cada comunidad, manteniendo el nombre comercial de la aplicación web. Finalmente, reservamos la denominación social de los entornos virtuales seleccionados por sus creadores para nombrar a las comunidades virtuales propiamente dichas. Así por ejemplo, www.dircomsocial.com será la localización web de la plataforma; dircomsocial.com será el entorno virtual; la plataforma soporte será en este caso Ning (con minúsculas, para diferenciarse de la Empresa Comercial que se encuentra detrás del producto informático que destacaremos con mayúsculas, NING); y, finalmente, DIRCOM Social se referirá a la comunidad de miembros que se nuclean en este entorno web.

investigación para la tesis de grado, pues en aquellos meses me encontraba en el tramo final de formación en la Escuela de Ciencias de la Información de la Universidad Nacional de Córdoba. El desafío estuvo en considerar a Internet como objeto de estudio y como contexto no físico de los intercambios virtuales. Aunque algunos autores sostuvieron inicialmente que el espacio en Internet no existe (Picciuolo 1998), para realizar una etnografía de este tipo se debe tratar al ciberespacio como una realidad etnográfica y al espacio virtual como contexto de análisis. (Domínguez, 2007: 51), atendiendo a las dimensiones témporo-espaciales diferenciales que caracterizan esta unidad de observación. Como afirma Mayans, “no estamos hablando de fenómenos sociales sin espacio, sino de fenómenos sociales que tienen lugar en un espacio no-físico” (2003). Internet es en sí mismo un espacio donde se dan interacciones sociales y éstas se asumen como válidas, por lo que sigue siendo un lugar habitado. Lo que cambian son sus dimensiones, pues ya no son físicas sino que se mueven en el terreno de los vínculos sociales interactivos y multipersonales, convirtiendo a las relaciones y la interacción en componentes claves para la interpretación (Mayans, 2002: 243; Álvarez Cadavid, 2009: 5). Atendiendo estos detalles, nos involucramos en un análisis etnográfico virtual de una porción del ciberespacio. Según Hair y Clark para realizar una etnografía de lo virtual debemos partir de identificar comunidades proactivas y conseguir el acceso. (2003:7 en Evans, 2010) Sin embargo, determinar qué comunidades y qué lugares deben formar parte del contexto etnográfico tiene sus dificultades pues, frente a la dispersión geográfica de los miembros por la inexistencia de anclaje espacial-territorial de los grupos que surgen en el ciberespacio sumado a la mediación técnica de los intercambios y la proliferación de entornos de intercambio online, identificar su localización y seleccionarlos son “acciones absolutamente arbitrarias del etnógrafo” (Mayans, 2003). Es posible escoger un sólo elemento para los estudios etnográficos, ya sea un entorno virtual delimitado, como el caso de los mundos virtuales o los EVAs o un único dispositivo y forma de comunicación, como el chat, el foro o el blog; pero también es viable realizar etnografías en múltiples sitios y de diversos dispositivos de Internet de manera simultánea sin sacrificar profundidad en el estudio (Evans, 2010). Algunos autores sugieren iniciar contactándose con moderadores o miembros influyentes (Foster, 1996), o también utilizar sitios o comunidades donde el investigador ya forma parte (Evans, 2010). Decidí partir de comunidades previamente conocidas y activas, DIRCOM Social y Comunicadores en Red, las cuales habían sido localizadas con el uso de motores de búsqueda. Realicé un análisis comparado entre los intercambios de los foros online disponibles en ambos entornos virtuales, con el visto bueno de sus creadores previamente gestionado. Como aspecto particular en este estudio me focalicé en los intercambios comunicativos mediados de estas

comunidades sin problematizar el elemento tecnológico ya que ambas estaban soportadas en la plataforma Ning, lo que ponía en pie de igualdad las posibilidades técnicas y herramientas comunicativas a disposición de sus miembros y oscurecía la tecnología en sí misma. Este avance de investigación dio lugar a una primera síntesis plasmada en la tesina de licenciatura. (Magallanes, 2009)

Primera Etapa del Trabajo de Investigación. Del Campo como Lugar Virtual.

La experiencia adquirida en esta práctica etnográfica virtual no fue un dato menor, ya que al momento de retomar el trabajo de campo para una nueva investigación a comienzos de 2010, no tardaron en emerger tensiones y fracturas entre los conocimientos y habilidades adquiridas durante este proceso y los sucesos que ocurrieron ese mismo año en este campo de estudios.

En los inicios busqué determinar los posibles contextos donde llevar a cabo esta etnografía virtual, pues el ciberespacio entero es inabarcable, en permanente transformación y crecimiento. Como afirma Domínguez, es esencial la renuncia a la consideración holística de la red como un todo (2007: 53). En vez de totalidades, nos enfrentamos a estudios muy delimitados de comunidades (Alvarez Cadavid, 2009: 5). Sin embargo, ya Jones (1997, en Garrido, 2003) presentaba el término *ciberlugar* como lugar de asentamiento virtual asociado a una comunidad virtual, siempre que se cumplan mínimas condiciones: un nivel mínimo de interactividad, una variedad de comunicadores, un nivel mínimo sostenido de miembros afiliados y un espacio-público-común virtual donde se lleve a cabo una parte significativa de las comunicaciones mediadas por ordenador en grupo interactivas. Será Neve quien recuerde que Internet está compuesto de lugares (2006). “Si pensamos al lugar como una porción significada del espacio (Tuan, 1974:136; Cresswell, 2004) vemos que puede haber porciones o partes del Internet que son reconfiguradas como lugares por los usuarios en la construcción de significado en torno a ciertas redes o porciones de red” (Neve, 2006). Aquí, el término *Entorno Virtual* (Álvarez Cadavid, 2009: 6) ayuda a definir cada uno de estos múltiples lugares que tienen existencia y cobran significado en Internet. Aunque muchas veces es utilizado para nombrar conceptos que no siempre son sinónimos, como la misma Internet, el Ciberespacio o la Interfaz, se utiliza entorno virtual para designar el espacio real intangible creado virtualmente mediante el uso de aplicaciones web y que ocupa una porción de la red de redes, demarcado por los límites de la plataforma virtual que le da soporte, a la que podemos acceder y dimensionar a través de su interfaz de usuario. Debido a esto, entorno virtual será considerado sinónimo de sitio web y será la porción del ciberespacio donde se asientan nuestras comunidades.

Mi experiencia previa indicaba la imposibilidad fáctica de conocer el universo de entornos virtuales utilizados por las comunidades de comunicadores nacionales y acceder a la totalidad de intercambios entre profesionales en Internet. Opté por reducir la búsqueda y selección de casos a los intercambios producidos bajo un solo tipo de soporte: la plataforma Ning.

Selección de casos. La plataforma y sus límites.

A nivel general, una plataforma es la base que da soporte a otro elemento, ya sea físico o simbólico y por lo tanto ha asumido a lo largo de la historia diferentes usos. En nuestro trabajo, utilizamos el término *Plataforma Virtual* para referir a la infraestructura material compuesta por hardware (servidores, conectividad y demás equipamientos) y software (sistema operativo y servicios de aplicaciones) que dan soporte a la creación y gestión de entornos virtuales para el encuentro e interacción de diferentes grupos, redes y comunidades en un sitio web del ciberespacio¹⁶³. Como profundizaremos en el capítulo 8, Ning es una de las plataformas basadas en web ofrecidas para dar crear y dar soporte de gestión a redes sociales online. Sin embargo, mucha de esta infraestructura queda invisibilizada con el acceso mediado y su existencia queda referenciada al sitio web que ocupa la comunidad en el ciberespacio. Por ello, al ocupar en sí mismas un espacio virtual, son también llamadas sitios de redes sociales (*Social Networking Sites*) que permiten a los individuos: a. construir perfiles dentro de un sistema delimitado; b. compartir y articular con otros usuarios; y c. explorar conexiones realizadas por otros usuarios dentro del sistema (Boyd y Ellison, 2007). Sin embargo, como afirman Castañeda et al (2010), las características destacadas anteriormente también son compartidas por la mayoría de los servicios que emergieron con la Web 2.0, por lo que sería más específico definirlos por su objeto de interés ya que, a diferencia de otros softwares sociales, los sitios de redes sociales online se focalizan particularmente en la relación entre personas y sus perfiles. (Castañeda y Gutiérrez, 2010; Castañeda, 2012).

Existe una amplia oferta de sitios de redes sociales¹⁶⁴. Con el objetivo de filtrar la búsqueda tomé como *criterio la localización de redes* de intercambio profesional soportadas en la plataforma

¹⁶³ Estos servicios de infraestructuras se ofrecen bajo diferentes tipos de licencias, ya sean comerciales, que requieren el pago de un canon para su utilización, ya sea de acceso gratuito como las de software libre. Un elemento fundamental de las plataformas es que están basadas en estructuras de software modulares que ofrece a los usuarios la posibilidad de personalizar sus entornos; pero también mantienen una estructura abierta que permiten ser aprovechadas por desarrolladores para construir nuevos servicios de aplicaciones complementarias destinadas a los usuarios finales, lo que propicia la actualización permanente de la plataforma mediante la incorporación de nuevas funcionalidades. Sin lugar a dudas, este tema tiene una amplia relación con los desarrollos informáticos de base y su uso en diferentes ámbitos sociales. Para los abordajes del desarrollo de software de plataformas virtuales y componentes complementarios sobre tecnología digital, leer: Kushimoto et al 2009; Gawer 2009a; Tilson 2010, 2012; Yoo et al 2010; Eaton et al 2011; Tilson et al 2010; etc. Entre los usos más extendidos, se encuentra la creación de aulas virtuales en EVAs (Entornos Virtuales de Aprendizaje) destinadas al Aprendizaje en Línea (E-learning), como los servicios gratuitos de Moodle, o los pagos de FirstClass. Ver: Díaz Pardo (2009); Hamidian, Soto y Poriet, (2010), etc. Igualmente, es extensa la bibliografía sobre uso de plataformas virtuales para redes sociales: ver: Boyd y Ellison, 2007; Castañeda et al, 2012.

¹⁶⁴ Entre los servicios de red social, se encuentran: NING (<http://www.ning.com>), People Aggregator (<http://www.peopleaggregator.net>), onesite (<http://www.onesite.com>), bligoo (<http://bligoo.com>) o SocialGo (<http://www.socialgo.com>), entre otros. (Castañeda, 2012)

Ning, ya que en aquellos momentos era una plataforma de servicio gratuito y desde hacía más de año y medio que los entornos que estudiaba mostraban un diario intercambio de mensajes y un sostenido crecimiento de miembros y discusiones, con una pauta de estabilidad poco frecuente en los fenómenos virtuales. Ning era una plataforma social que ofrecía herramientas para la conformación de comunidades a partir de la elaboración de un sitio web destinado a redes sociales propias o a medida, por lo que entre sus banderas estaban la escalabilidad y la customización de la propia plataforma¹⁶⁵. Las dos ventajas fundamentales de la tecnología Ning consistían, por un lado, en la posibilidad de crear y personalizar una red a medida sin la necesidad de conocimientos técnicos avanzados de tal manera de dirigirla a audiencias específicas; por el otro, en su sistema de servicio gratuito donde el *hosting* (hospedaje) en NING y el mantenimiento de la página web no implicaba un alto costo para sus creadores y administradores. Esta tecnología fue lanzada en 2005 por NING¹⁶⁶, compañía fundada en 2004 por Marc Andreessen¹⁶⁷ y Gina Bianchini y que actualmente forma parte del grupo GLAM MEDIA, que la compró en diciembre de 2011.

Sin embargo, no podía limitar el estudio a DIRCOM Social y Comunicadores en Red, pues tenía la necesidad de indagar sobre la existencia de otras plataformas de igual índole para poder dar cuenta de la magnitud del fenómeno sin considerarlos como casos aislados. Lamentablemente, tampoco existía para ese entonces un portal o directorio web donde estuviera catalogado y accesible en Internet el listado completo de los entornos creados con soporte de Ning. Por eso, como *procedimiento para explorar* el universo restringido de las CoV-P de la comunicación en

¹⁶⁵ Aunque nos referimos a Ning como un servicio de soporte para la construcción y gestión de redes sociales a medida, no implica que la plataforma haya sido un elemento inmutable sino que, por el contrario, experimentó cambios técnicos a lo largo del tiempo. La evolución de su servicio se debió a decisión empresarial inicial de ofrecer la escalabilidad de la aplicación, que permitió numerosas intervenciones e innovaciones de software sumadas desde su creación. Al momento de su lanzamiento, el servicio era sostenido como una plataforma *Open Source* (de código abierto), donde el código fuente de la aplicación estaba disponible para los usuarios en formato de lenguaje PHP, que sólo permitía crear internamente varios sitios web simples o desarrollados por miembros de una beta cerrada. En 2006, NING diversificó sus servicios, ofreciendo tres posibilidades: crear sitios web para grupos, crear entornos destinados a compartir fotos y crear sitios enfocados a videos. Sin embargo, más tarde estas tres opciones fueron superadas por un único sistema que permitía integrar todas las alternativas en una sola plantilla *customizable* (personalizable), brindando la posibilidad a quien no fuera programador de crear su propio sitio web con personalizaciones de características de bajo nivel. Esto llevó en 2008 a deshabilitar finalmente la posibilidad de que los usuarios puedan modificar el núcleo, dejando de ser una aplicación Open Source y adquiriendo una forma de licencia privada. NING estableció una alianza con *Scripts4Ning* para el desarrollo de aplicaciones y permitió utilizar de forma gratuita los productos de los desarrolladores y los administradores para que puedan comenzar a gobernar niveles de visibilidad, privacidad y membresía de sus plataformas Web. Es en este periodo cuando nos incorporamos con nuestro estudio, por lo que estas modificaciones técnicas no formaron parte de nuestro trabajo de campo, aunque si detectamos en la página la última modificaciones con la integración de redes sociales. En el 2009, integraron las interfaces iPhone y luego se lograron la compatibilidad con los teléfonos móviles, lo que derivó en un conjunto de aplicaciones para iOS lanzadas en 2010 y destinadas a la administración de las redes sociales. De esta manera, los sitios Ning pudieron ser integrados con aplicaciones sociales tales como Facebook, Twitter y Google+, y sus usuarios pudieron comenzar a usar sus cuentas de redes sociales para compartir contenido de Ning y viceversa; así como otros servicios y contenidos de multimedia como Youtube, Vimeo, Myspace, o SoundCloud. A inicios de 2011, NING introdujo una nueva manera de que sus usuarios tengan la posibilidad de personalizar y cambiar las apariencias de sus perfiles o redes a partir de plantillas pre-formateadas, usando CSS personalizados para hacer cambios en la comunidad, por lo que, cada miembro comenzó a gestionar y personalizar detalles de diseño y apariencia de la red y sus perfiles. Sin embargo, estos cambios técnicos fueron acompañando el trabajo de campo y no interfirieron con el desarrollo de nuestro estudio sino que, por el contrario, marcaron una expansión progresiva de las potencialidades de intercambio de los miembros dentro de la misma plataforma, en relación con otros entornos online y con el uso de nuevos dispositivos de acceso, ya que nos llevó a utilizar dispositivos cada vez más diversos y actualizados.

¹⁶⁶ NING y sus servidores están localizados en Palo Alto, California, y su sede central funciona en las antiguas oficinas de Facebook.

¹⁶⁷ Andreessen, actual miembro del consejo de GLAM MEDIA, una compañía estadounidense de portales verticales, y es un reconocido inversor en tecnología. Su experiencia en el rubro viene de la mano de los navegadores de Mosaic, Netscape, y el desarrollo del software de Ning. Actualmente es uno de los inversores minoritarios de LinkedIn y desde 2008 forma parte del consejo de administración de Facebook junto a Mark Zuckerberg.

NING, comencé por donde sabía que había funcionado de manera previa: *Googamos*¹⁶⁸. Utilicé Google como motor de búsqueda para explorar el ciberespacio con el objetivo de detectar otros entornos virtuales en Ning que funcionaran como lugares de socialización de estos profesionales en Argentina. Comunidad/es, Virtual/es, profesional/es, comunicación/comunicadores, Argentina, ibero/Latinoamérica, plataforma/s, Ning y sus combinaciones posibles, fueron las *palabras claves* que escogí para filtrar las búsquedas en el ciberespacio. Cabe aclarar que, para ese entonces aún no existirían directorios específicos de entornos soportados en Ning, como aparecerán después en formato Blog o con el buscador de Ninggle.

Como resultado, obtuve un importante número de páginas web que debí explorar individualmente para reconocer si cumplían las características de nuestro objeto de



Print Screen. Izquierda: Blog. Directorio de Comunidades Ning (2012). Derecha: Motor de Búsqueda Ningogle (2013).

estudio, es decir, confirmar si eran entornos web soportados con plataforma Ning que aglutinaban a comunidades de la familia profesional de la comunicación de Argentina, y por lo tanto intercambiaban en idioma español, para descartar aquellos sitios que no cumplían los requisitos.

Sin embargo, una vez pasada la revisión general, *desde afuera* se hacía imposible reconocer si los entornos y sus discursos formaban parte de nuestro objeto de estudio, lo que me obligaba a registrarme como miembros¹⁶⁹ y crear un perfil¹⁷⁰ personal en cada una de las plataforma,

¹⁶⁸ Se usa coloquialmente para referir a la acción de buscar mediante el uso de palabras claves un conjunto de direcciones de páginas web por medio de un motor de búsqueda denominado www.google.com.

¹⁶⁹ Las membresías, requisitos necesarios para nuestro acceso a los intercambios, no siempre se corresponden con una simple registración del perfil personal. De acuerdo a los requerimientos establecidos por el creador de la comunidad, los niveles de accesibilidad diferían. Así como existían plataformas de membresías de *libre acceso* a las que accedimos con nuestro registro, también debimos enfrentarnos a plataformas *cerradas* que funcionaban con invitación interna, motivo por el cual no pudimos ingresar para poder hacer uso amplio del entorno y sus herramientas ni evaluar para el presente estudio. Finalmente, existía una posibilidad intermedia, las membresías *semicerradas* que dependía de la aceptación del creador o de alguno de los administradores de la plataforma quienes, tras evaluar el perfil del interesado a partir de los datos de perfil ingresados en el registro, definían la suerte del candidato. En base a ello, el criterio utilizado para continuar la investigación era continuar con aquellas comunidades bajo membresías abiertas o semicerradas, que permitían las candidaturas externas para formar parte de la comunidad, y cuyo contenido intercambiado era de acceso público.

ingresar periódicamente para observar, y analizar *desde adentro* sistemáticamente los intercambios y evaluar su pertinencia en el marco de la investigación. Tras algunos meses de *inserción de trabajo de campo*, estaba ingresando de manera sostenida y simultánea en 7 entornos virtuales de intercambio que aglutinaban a profesionales de la comunicación en Argentina en Ning. Este fue el campo inicial. El *listado de casos de estudio seleccionados* comprendía los entornos ya reconocidos dircomsocial.com y comunicadoresenred.ning.com, así como algunos sitios nuevos tales como cordobapr.ning.com; comunicólogos.ning.com; muypr.com; derrhh.net y comunicacionysalud.ning.com.

Durante este período el trabajo era puramente online y estaba limitado al análisis de los intercambios públicos producidos en 7 entornos virtuales, por lo que las fronteras del campo estaban claramente diferenciadas por los límites de la aplicación informática que daban soporte a los entornos virtuales, con disponibilidad de ingreso las 24hs del día. Así, *ingresaba y salía mediante nuestra interfaz de usuario a los entornos* virtuales creados en las plataformas Ning, y allí realizaba *las observaciones de nuestro trabajo de campo*. Cabe aclarar que más allá de haber completado los datos de perfil con información sobre el rol de investigación, durante los primeros meses de trabajo de campo mantuve una actitud de observación no participante en estos entornos, lo que implicó una importante decisión ética asociada a la presencia y el posicionamiento del investigador en el campo: la adopción del rol de *Lurker* (mirón).

Del lurking en las primeras etapas del trabajo de campo

En los Estudios de Internet, la alteración de la noción tradicional de campo hacia entornos virtuales tuvo consecuencias claves en el proceso de investigación, dividiendo aguas entre autores que sostuvieron que los etnógrafos del ciberespacio podían realizar investigación a distancia evaluando los diferentes recursos online sin participación (Evans, 2010) y quienes defendían la idea que debían involucrarse interactuar activamente en el proceso (Schwara, 1999 en Evans 2010; Morton, 2001). Quienes argumentaban a favor de la observación no participante, consideraban que el campo en Internet precede y preexiste a la llegada del etnógrafo y por lo tanto la etnografía puede ser conducida científicamente sin intrusión gracias al uso de tecnologías. Entre las ventajas identificaron que las TIC han permitido al investigador observar desde la comodidad de la pantalla y acceder a los intercambios online desde un rol de observador no participante, aprovechando las posibilidades de invisibilidad al no delatar la presencia del

170 El perfil hace referencia al conjunto de datos personales y laborales de los candidatos que son solicitados en el momento de la registración para la creación de un nuevo usuario de la plataforma y que posteriormente son publicados dentro de la página de presentación personal. Personalmente, utilizamos este espacio para dejar en evidencia nuestra tarea de investigación y las vinculaciones institucionales que sostienen nuestro trabajo, de tal manera de exponer de manera visible, accesible y pública esta información en nuestra carta de presentación.

etnógrafo en el campo. Este tipo de rol puede ser asumido en entornos de acceso público y permite el desarrollo de investigaciones puramente observacionales, donde el investigador asume el rol de observador pasivo. Según Nonnecke y Preece (2000), *lurking* no es parasitismo sino una forma de participación aceptable y beneficiosa para el estudio de los grupos en línea, ya que los *post* públicos son una forma en que los grupos en línea pueden beneficiarse de los aportes de sus miembros. Sin embargo, emergieron controversias. Hubo quienes resaltaron las potencialidades del trabajo a distancia para la investigación desarrollada desde las oficinas (Hine 2000), hasta quienes denunciaron que este trabajo condena al investigador a realizar la mayor parte del campo sentado solo y aislado ante un ordenador (Mayans, 2002).

Para Estalella (2007) , esta forma de trabajo no participante característica de los primeros estudios de Internet está en conflicto con las actuales formulaciones de la etnografía que plantean el trabajo de campo como un proceso de socialización en el que el investigador accede a la trama de significados del colectivo que investiga. Considera que develar la presencia del etnógrafo en el campo se ha tornado un imperativo ético ineludible. Recientemente, se ha reconocido la necesidad de interacciones para la construcción y comprensión del campo (Hine, 2004; Beaulieu, 2004: 149; Hine, 2008; Kozinets, 2010;). Uno de los principales argumentos a favor de la participación activa está relacionado a los problemas que emergen de la invisibilidad debido a que, como sostiene Peach (2009:201), el compromiso/participación pueden sugerir al investigador posibles áreas de invisibilidad inaccesibles a la simple observación. Uno de los elementos fundamentales de debate ha sido el uso de seudónimos o múltiples identidades (Turkle, 1995) en el ciberespacio. Como sostiene Guber, la presencia del investigador en el mundo social que investiga no es un elemento distorsionante sino que es un requisito previo para acceder a la comprensión de su objeto (2004, en Estalella, 2007).

Aunque la figura de *lurker* ha sido rechazada por estar asociada con el investigador que no participa y no se identifica sino que observa sin manifestar sus propósitos, Álvarez Cadavid reconoce que las decisiones dependerán de los objetivos de la investigación pues la participación en las interacciones virtuales de alguna manera modifica lo observado (2009: 24-25). Por esta razón, durante los primeros meses de investigación *la estrategia etnográfica fue permanecer en el rol de lurker* con el objetivo de analizar la pertinencia de los entornos e intercambios en cada una de las plataformas seleccionadas. Esta decisión concuerda con quienes afirman que un rol no participante en entornos virtuales suele ser muy útil como una primera fase de observación para identificar los espacios apropiados como escenarios de la investigación (Garrido, 2003:8).

En este período, *observé los entornos* seleccionados que tenían en común que todos eran escritos en español, por tener origen nacional con proyección Ibero/latinoamericana, y estaban sostenidos

en la plataforma Ning, aglutinando a profesionales de la comunicación, lo que facilitaba el análisis comparado de los casos de estudio. Tras convertirme en miembros de la plataforma, se abrió la posibilidad al diálogo y discusión con los otros participantes, pero mi participación en los debates públicos e intercambios estuvo limitada a la observación y el registro. De manera progresiva fui asumiendo un rol cada vez más activo, tomando *contactos individuales y vía mail con otros miembros a través de varios canales de comunicación*, evitando la participación pública, pero que permitieron *identificar informantes claves y casos significativos* de estas comunidades.

Al interior de estas plataformas, cada comunidad mantenía un modo específico de relación. Así, por ejemplo, en *dircomsocial.com* predominaban los miembros profesionales en ejercicio y se limitaba el contacto a los vínculos online formales de material específico de la temática. Por el contrario, desde *comunicadoresenred.ning.com*, conjuntamente con los intercambios online se gestionaron encuentros presenciales y reuniones informales para los festejos de fin de año y otros fines. En este caso, a pesar de existir la convocatoria abierta a todos los miembros, las reuniones estaban previstas para realizarse en la ciudad de Buenos Aires lo que limitaba mis posibilidades de asistencia. Aunque inicialmente el trabajo estaba delimitado por las fronteras online, esas reuniones presenciales dejaban entrever la necesidad de romper esta idea de campo, pero la distancia aún impedía mi participación en esos espacios.

Del campo en sentido restringido

Como podemos observar, durante esta etapa la tarea etnográfica comenzó respetando los contornos que los entornos virtuales de cada comunidad tenían en el ciberespacio, limitando el trabajo de campo en múltiples sentidos. En primer lugar, había reducido las observaciones a los intercambios online, por lo que excluíamos la asistencia a eventos y reuniones fuera de línea (*offline*) que se convocaban desde las plataformas. En segundo lugar, limitaba las observaciones a entornos soportados en la plataformas, a las accedía mediante el uso de una computadora, el ingreso a Internet y la membresía de participación en cada entorno Ning que funcionaba como lugar de encuentro de los miembros del grupo. Al utilizar el mismo servicio todas las comunidades estudiadas accedían a las mismas herramientas de intercambio y comunicación así como se enfrentaban a interfaces de similar estructura. Estos elementos opacaban la diversidad tecnológica que ofrece la Internet para los intercambios mediados y favorecían la profundización de nuestro análisis sobre los mensajes públicos intercambiados en Ning. En tercer lugar, el interés recaía en observar específicamente los foros de discusión y muros de comentarios a los

que teníamos acceso, reduciendo el análisis a una única modalidad de comunicación, la pública asincrónica.

A pesar que los debates académicos de la época ya giraban sus discusiones en torno a la disolución de fronteras online-offline (Miller y Slater 2000; Hine, 2004) y la necesidad de realizar etnografías multimodales (Dicks et al, 2005) o rastrear conexiones (Hine, 2004), aún sostenía la decisión de mantener esta concepción limitada y atemporal de campo. Las comunidades en Ning, que constituían el objeto de estudio, mostraban una particular estabilidad pues llevaban casi dos años de intercambios y crecimiento sostenido. En el transcurso de 2010 se producirán cambios que obligará a la apertura de las fronteras del campo. Así como meses antes ya se evidenciaba la existencia de encuentros y eventos offline propiciados en los debates, los cuales venían siendo excluidos de la investigación, la limitación en las fronteras ON-ON que establecía la plataforma Ning y las de las fronteras ON-OFF que nos planteaban los análisis de intercambios *en Internet*, debieron superarse durante el transcurso de ese año.

PARTE 2

Segunda Etapa del Trabajo de Campo: Quiebres y Bisagras Etnográficas.

“La etnografía definitiva no existe” (Agar, 1982: 123). Como las experiencias de 2010 nos recordaron, el trabajo de campo etnográfico no es lineal ni estable. Está marcado por rupturas, conexiones y reorientaciones. En este sentido, Agar (1982) introduce el término *breakdown* (*quiebra*) para referir a las diferencias percibidas por el etnógrafo en el transcurso de su trabajo de campo en el encuentro con tradiciones diferentes, siendo el problema etnográfico fundamental proporcionar una explicación que las elimine mediante un proceso de resolución (1982:123). Dichas quiebras pueden ser ocasionales o voluntarias, dependiendo si son o no propuestas por el investigador, donde las primeras sobrevienen en el curso del transcurso etnográfico y las segundas son las que el propio etnógrafo crea. (1982:129), transformándose en el punto de partida necesario para la comprensión de los fenómenos de estudio.

Cada acontecimiento es parte importante de la experiencia del etnógrafo y, como toda experiencia, contribuyen a la producción del saber antropológico (Guber, 2005; Duquesnoy, 2004). Su irrupción en el trabajo de campo los transforma en reveladores de la diferencia perseguida por los etnógrafos. Como afirma Peirano (1995), “la búsqueda de lo específico y diferente, donde tal vez se revele aquel ‘residuo’ que permitirá el avance en la observación etnográfica y, consecuentemente, la posibilidad de refinamiento teórico, pasa a ser práctica regular de los antropólogos, que ya bautizaron a esas experiencias de ‘incidentes reveladores’” [Traducción Propia] (Peirano, 1995; Capogrossi, 2013).

En este caso, buscamos aquí recuperar los acontecimientos que marcaron diferencia, particularmente, momentos de quiebre en el trabajo de campo que se transformaron en incidentes reveladores, permitiendo una mayor comprensión de nuestro objeto de estudio y ayudando a reconstruir esta noción desactualizada de campo. Sin embargo, preferimos mencionarlos como **bisagras**, frente a las nociones de quiebre o incidente revelador, porque nos permite disminuir su carga semántica negativa de crisis o ruptura, a la vez que destacar sus potencialidades funcionales para conectar viejas y nuevas concepciones de campo. Una bisagra articula pliegues a la vez que permite la apertura de elementos que emergen como potenciales para el rastreo de asociaciones. En este sentido, reconocemos dos elementos que funcionaron como bisagras en el trabajo de campo durante 2010: la modificación de la estrategia comercial de NING171 y la convocatoria a conformar la Red de Comunicadores en la ciudad de Córdoba. Como ambos

171 De ahora en más, se utilizará NING para la empresa y Ning para la plataforma.

hechos serán profundizados detenidamente en el análisis, a los términos de este apartado sobre decisiones metodológicas, diremos que ocurrieron simultáneamente en julio de 2010 marcando quiebres en nuestro trabajo de campo y revelando algunos elementos que influirán en la reconstrucción de nuestro objeto etnográfico. Estos acontecimientos pusieron en jaque la noción de campo que inicialmente habíamos planteado, y nos llevó a reconsiderar el lugar preponderante que le habíamos brindado a la tecnología y al ciberespacio en la delimitación de sus fronteras iniciales. Se evidenció la necesidad de rastrear las asociaciones On-Off (off-on)/On-On (off-off) que los actores, tanto sujetos como objetos, iban realizando en el desarrollo de estas modificaciones organizativas, de tal manera de continuar en contacto con la comunidad virtual así como tener un mayor comprensión sobre las prácticas sociales como de las tecnologías involucradas. Expondré ellos brevemente para presentar las consecuencias metodológicas.

Primera Bisagra: Ning All-Premium. El Mercado del Software detrás de los SRS.

En abril de 2010, NING anunció una importante modificación de su estrategia comercial. La prestación de servicio de las plataformas personalizadas, que hasta entonces era gratuita (Free), comenzaría a ser paga desde fin de ese mismo mes, lo que ponía a las comunidades en la disyuntiva de pagar el canon preestablecido, migrar a otras tecnologías, o desaparecer.

Hasta ese momento, NING sostenía el sistema *Freemium* que combinaba dos modelos primarios de negocio: a) un sistema *Premium* que, a cambio de una cuota mensual, permitía la creación y el hosting de una red social donde los usuarios podían controlar los anuncios y obtenían beneficios para el almacenamiento tales como el ancho de banda y o la personalización de las direcciones web. b) Un sistema *Free* que permitía a los usuarios crear de manera gratuita una red a cambio de la permanencia de anuncios de NING, y donde se les ofrecía una infraestructura de 10GB de espacio de almacenamiento para la red así como una capacidad para 20.000 miembros (De Haro, 2008 en García Carreño, 2012). El plan de mudar al sistema pago bajo la denominación *All-premium* se dio en el marco de una nueva estrategia comercial encarada por Jason Rosenthal, quien para ese entonces hacía poco había asumido como CEO (Gerente General) de la compañía reemplazando a la propia Gina Bianchini, Ex CEO y cofundadora de la empresa. Los cambios implementados estuvieron enfocados en las características *Premium* del servicio, es decir, en la focalización de las funciones extras y sin visualización de anuncios.

En julio de 2010, se anunció oficialmente, mediante correo electrónico interno y una bandera en los sitios sostenidos en la plataforma Ning, la decisión de eliminar las suscripciones gratuitas.

Las opciones comerciales incluían tres planes de pagos según servicios diferenciales: NING MINI, NING PLUS y NING PRO¹⁷². Durante 30 días desde el lanzamiento promocional, los creadores de sitios tenían permitido elegir entre adquirir alguno de estos tres nuevos planes o exportar el contenido de manera automática¹⁷³ a la página “Administrar” de cada plataforma Ning. De lo contrario, la página sería dada de baja, resignando la pérdida de acceso a lo que había sido intercambiado hasta ese momento, pues sería eliminado del ciberespacio. Como opción, los clientes podrían recomenzar sus actividades en algunos de los sistemas provistos por la competencia, lo que implicaba crear nuevos entornos, convocar a todos los miembros a suscribirse nuevamente y reiniciar los debates.

La implementación de este nuevo modelo de negocio llevó a creadores y administradores a decidir la permanencia o no de las plataformas en el ciberespacio. El breve lapso de tiempo para escoger entre las opciones pagas sorprendió no sólo a los miembros de las propias comunidades sino también a la responsable de esta investigación, debido a que, con la vieja concepción de campo, la continuidad de este trabajo quedaba en manos de las decisiones de cada creador-administrador asumiera respecto a la continuidad en Ning. Durante más de un mes, la incertidumbre y el desconcierto invadieron el trabajo de campo a la espera de las respuestas de los propios creadores, a la vez que las acciones por respaldar la información publicada imperaron durante todo ese mes. Finalmente, la posibilidad de la desaparición de entornos virtuales mostró las debilidades de nuestra restringida construcción inicial del campo, basada únicamente en criterios tecnológicos, y marcó una bisagra en este estudio.

404: Not Found. Estabilidad/inestabilidad de los intercambios mediados.

Julio y Agosto de 2010 fueron meses de vacío e incertidumbre. No se sabía qué se mantendría en pie luego de ese lapso de tiempo que NING había brindado a los creadores. Me enfrenté con la necesidad de resguardar la información, y me ocupé de registrar cada detalle del proceso, cada intercambio entre los miembros, cada nueva acción. A partir de agosto, mi tarea fue revisar niveles de acceso e información, como si analizáramos el estado de situación después de una

¹⁷² Las opciones eran: NING MINI, con opciones simples de personalización, aplicaciones básicas de intercambio (blogs, fotos, foros y videos incrustados) y el soporte técnico realizado por la comunidad de creadores de plataformas Ning se presentaba como la opción de servicio económico que inicialmente se ofrecían por 2,95 dólares mensuales. El inconveniente de este servicio era principalmente el número limitado de miembros ya que sólo se permitían hasta 150 perfiles. NING PLUS, por un monto de 19,95 dólares mensuales, no tenía límites en el número de miembros y dejaba la posibilidad de control total sobre la marca y la experiencia de los miembros, incluyendo eventos, chats, Apps, así como otras opciones avanzadas de personalización como el idioma y el CSS. El elemento que se destacaba era la posibilidad de controlar el propio dominio y restringir las publicidades de NING así como el soporte técnico proporcionado por el Centro de Ayuda NING. Finalmente, el servicio más completo era el NING PRO, que incluía por 49.95 dólares un control integral de la marca, opciones avanzadas de personalización API (acceso) y un paquete completo de aplicaciones que incluían música, videos y redes sociales, entre otros elementos. En él se destacaba el soporte técnico prioritario del Centro de Ayuda NING.

¹⁷³ Con el uso de herramientas informáticas tales como POSTERUS.

catástrofe. Me focalicé en confirmar qué entornos se mantenían online y a qué teníamos acceso, debido a que la información que no había sido respaldada pasaría a estar inaccesible.

Por su dirección web pude observar que DIRCOM Social (www.dircomsocial.com) y muyPR (www.muypr.com) mantenían desde el inicio un servicio *Premium*, pues tenían URL personalizadas, que eliminaban la palabra “ning”. Transcurrido el mes de NING, se evidenció que la decisión comercial fue mantener el servicio pago como venían trabajando, con la implementación y el sostenimiento de los nuevos costos, asumidos por los propios creadores. Durante ese tiempo, no se realizó ninguna referencia pública al cambio de sistema en los entornos virtuales ni vía e-mail general al resto de los miembros de la comunidad. Con ello, se aseguró la permanencia del entorno web y los intercambios realizados, lo que le permite a DIRCOM Social encontrarse aún *online*, aunque muyPR ya fue dado de baja. Esto dejará al primero de ellos en el lugar de los grandes sobrevivientes que lograron mantener el servicio en las mismas condiciones, con todos sus accesos, sus miembros y su historial intacto. Esto lo convirtió en referentes de intercambios estabilizados tras este proceso, y el respaldo institucional de las empresas comerciales detrás de los creadores, en este caso el Grupo DIRCOM, adquirió relevancia etnográfica. A partir de entonces observamos una expansión de esta comunidad a través de la apertura de perfiles en otros sitios de redes sociales. La confirmación del apoyo del creador de DIRCOM Social a esta investigación terminó por definir a esta comunidad como caso representativo de esta investigación.

No obstante, como temía, en 2010 asistí a una desaparición masiva de entornos web junto a todo el historial de los debates de las comunidades estudiadas. Aquellas cuyos creadores no habían optado por ningún servicio pago, ya sea por acción u omisión, vieron desaparecer su sitio web de un día para el otro. NING eliminó el acceso a todo el contenido previamente intercambiado por los miembros, tal y como había anunciado. Comunicadores en Red fue un caso emblemático. Tras dos años de trabajo ininterrumpido, fui testigo de la desaparición del entorno virtual (comunicadoresenred.ning.com) y observé que el link de su URL mostraba un cartel de NING, con detalles de la denominación social e imagen de la comunidad, ofreciendo la posibilidad de restauración del sitio web original, siempre y cuando alguno de los creadores o miembros estuviese dispuesto a pagaba el canon establecido. Entré diariamente durante algunos meses para observar si alguno de los miembros decidía reestablecer el servicio pero, desde inicios de 2011, la URL de la página comenzó a derivarme a una dirección cuyo resultado era *404:Not Found*, un mensaje de error que aparece cuando la dirección no lleva a ningún sitio web existente.

Por otro lado, no sólo me enfrenté con la desaparición de plataformas y debates sino también con la inesperada inestabilidad que comenzaron a mostrar el resto de los entornos Ning, cuyo

mantenimiento económico estaban resueltos con la buena voluntad y esfuerzo económico de algún creador o miembro. CórdobaPR y Comunicólogos Red Social habían optado por estrategias intermedias. Lucharon por mantener el servicio pago PLUS pero duraron online apenas algunos meses más. Actualmente, se encuentran eliminadas del ciberespacio. CórdobaPR sostuvo económicamente el sitio web con el aporte de un grupo de miembros pero por múltiples inconvenientes, suspendió el servicio a inicios de 2011. Hoy, esta comunidad está activa en Twitter y Facebook con el mismo nombre. En el caso de Comunicólogos, el pago se sostuvo por un lapso de tiempo mayor, hasta diciembre de 2013, momento en que su creador envió un mail comunicando la recisión del servicio e invitando a los miembros a sumarse a otros entornos virtuales de intercambio bajo la misma denominación, en este caso, en las plataformas de Facebook, Youtube y LinkedIn y un soporte propio. Tras la cesación de pagos, las páginas se presentaban como ‘*en mantenimiento*’ pero, en la actualidad, ya derivan también en una página *404:Not Found*. Como consecuencia, ambos migraron los servicios hacia plataformas bajo regímenes de gratuidad online. Nuestro foco estuvo puesto entonces tanto en CórdobaPR, bajo el control de un profesional independiente, cuyas experiencias presenciales locales y en línea hasta lograr una nueva estabilización de los intercambios, terminaron por demostrar la significatividad que esta comunidad, que la convertiría en caso de estudio representativo para esta investigación. *DIRCOM Social y CórdobaPR serán casos significativos*¹⁷⁴ debido a que, por un lado, el universo de entornos es inabarcable empíricamente y debemos trabajar sobre un muestreo intencional, no probabilístico, y, por el otro, porque el propio trabajo de campo evidenció dinámicas particulares de estabilidad/inestabilidad propias de cada una de ellas sobre las que interesaba profundizar.

La Lectura de las Tecnologías.

La experiencia del cambio de servicio Ning fue radical en esta investigación. Dicho quiebre etnográfico fue ocasional pero ayudó a revelar un conjunto de elementos socio-técnicos que muchas veces queda invisibilizado en las etnografías de Internet. En primer lugar, el fenómeno comenzó a clarificarse y las trayectorias online y offline asumidas por las comunidades, marcadas por las migraciones y abandonos de tecnologías, me llevó a romper la idea de plataforma, incorporando una gran variedad de software y dispositivos utilizados durante el trabajo de campo en consonancia con los miembros de estas comunidades. Las nuevas condiciones de Ning llevaron a algunas comunidades a migrar a otros entornos pero otros se

¹⁷⁴ “Que una muestra sea significativa, esto es, que un hecho o un caso sean pertinentes para dar cuenta de cierto haz de relaciones en un sistema social” (Ellen, 1984, en Guber, 2005:76)

expandieron a ellos, complejizando el trabajo de campo. Asociado a ello, se visibilizaron desarrolladores y agentes de comercialización emergieron detrás de los SRS como una de las vías de exploraciones necesarias para el trabajo de campo. Actores que se encuentran olvidados en los procesos de comunicación mediada, como las empresas de tecnología, las características de sus productos, las acciones en la bolsa, el control técnico y comercial que ejercen en el ciberespacio, los administradores y los usuarios de plataformas, pasaron a primer plano en esta tesis. Segundo, emergió la importancia de la mediatización y registro multi-modal y multi-plataforma de los intercambios virtuales entre los miembros pero, sobre todo, del proceso etnográfico, propiciando la apertura de herramientas para el contacto con creadores, administradores y miembros.

La historia de Internet como medio de comunicación social tiene una trayectoria compleja que ha intentado dar cuenta de diferentes dinámicas de interacción social que existen desde que Internet ha penetrado en la cotidianidad. Los avances tecnológicos que se suceden año tras año hacen que Internet no pueda ser considerado un fenómeno monolítico. Por otro lado, en la práctica etnográfica el investigador debe saber desenvolverse en el manejo de los dispositivos tecnológicos y formas comunicativas como el resto de los usuarios, lo que implica un compromiso y una familiaridad con la interacción mediada que permitirá el contacto con sus fuentes y le proveerá de la mayoría de sus observaciones y análisis. (Álvarez Cadavid, 2009: 5). El análisis de múltiples sitios web con soporte de diversas herramientas: Ning, Blog, Mails, Google+, Facebook, entre muchas otras, permitió reconocer la importancia de realizar una *lectura de las tecnologías* involucradas, tanto de las exitosas, que sobrevivieron a los proceso de cambios y que lograron estabilizar intercambios, como aquellas que se experimentaron pero quedaron en el camino; así como profundizar en las formas comunicativas que se asocian con cada una de ellas.

Con base en los registro de observaciones online y recuperando las entrevistas realizadas en el marco de esta etnografía virtual conectiva, el capítulo 8 presentará entonces un *lectura de las tecnologías* destinada a recuperar las experimentaciones, apropiaciones y abandonos de los entornos virtuales, condiciones y términos del servicio y formas de los intercambios sociales en este marco. Los aportes socioconstructivistas de la tecnología (SCOT) serán herramientas analíticas de importancia en este trabajo a partir de dos categorías: la noción simétrica de entramado socio-técnico, donde los procesos entre sociedad y tecnología son mutuamente contruidos. (Bijker 1995, en Estalella, 2005, 1) y los grupos sociales relevantes (Pinch y Bijker 1984) en la construcción de la tecnología, que requiere indagar en el conjunto de pugnas y negociaciones de sentido en torno a la tecnología de mediación. En este caso, abordaremos

particularmente el caso de DIRCOM Social puesto que, pese a tener un nivel de intercambios estabilizados en su plataforma Ning, mantiene una gestión de participación en diferentes sitios de redes sociales, bajo la responsabilidad de una nueva figura en el rol de administrador: el community manager.

Segunda Bisagra: El Proyecto de la Red

Por otro lado, a nivel particular de la comunidad de CórdobaPR, en julio de 2010 se gestionó una convocatoria abierta a los miembros de cordobapr.ning.com para la realización de una reunión presencial en el centro de la Ciudad de Córdoba con el fin de crear y organizar una red profesional a nivel local. “*Destinados a todos los miembros de CórdobaPR*” fue el encabezamiento elegido por el creador de cordobapr.ning.com para iniciar el mail de convocatoria a participar de la primera reunión *offline* destinada a conformar la Red de Consultoras y Profesionales Independientes de las Relaciones Públicas y la Comunicación de Córdoba. El objetivo explícito de esta convocatoria era conformar una red de cooperación local que aglutinaran a dos disciplinas frecuentemente vinculadas: la comunicación y las relaciones públicas. La iniciativa fue presentada como una propuesta en la que todos los miembros de CórdobaPR estaban invitados a ‘sumarse’, donde se propiciaba el trabajo conjunto de profesionales que, aún dispersos geográficamente, enfrentaban una realidad común: proyectos independientes en un mercado laboral local competitivo donde el trabajo cooperativo podría implicar una importante fuente de oportunidades.

Era 14 de julio de 2010, cuando recibí este mail, por lo que la propuesta era recibida en el contexto de incertidumbre generado por el cambio comercial de NING. La convocatoria, motivada por el propio creador de CórdobaPR, difundida por medio de cordobapr.ning.com mediante la conformación de un grupo de discusión para tal fin, y replicada tanto en dircomsocial.com como vía mail a cada uno de los miembros de la comunidad de CórdobaPR, terminó finalmente por marcar la segunda bisagra en nuestra investigación. Fue el pretexto que permitió flexibilizar la noción cerrada de campo y motivarme a salir de las plataformas Ning y del ciberespacio para seguir las prácticas de los propios profesionales rastreando las conexiones posibles, incluso en el contexto *offline*.

Sabía que trabajar en un entorno virtual no implicaba reducir el estudio de Internet a los espacios en línea. Múltiples conexiones, trasvases de significado e imbricaciones existen entre los elementos *online* y *offline*, pues el espacio físico sigue siendo un referente primario para la investigación social de la realidad online imbricada con la realidad off-line. “En definitiva, es esencial concebir el contexto virtual y real como contextos solapados, y pese a la necesidad

imperiosa del acotamiento de la investigación, no es conveniente concebirlas en términos independientes puesto éstos se nutren, modifican y evolucionan bajo la influencia del recíproca del otro” (Arriazu, 2007). “Lo 'online' y lo 'virtual' no pueden ser más que una continuidad de lo 'offline' y lo 'real', si es que queremos hacer uso de estas palabras”. (Mayans, 2003). De aquí surge el reto etnográfico de examinar los límites y conexiones entre ambos elementos pues dichos límites no son asunciones *a priori* sino que se exploran en el curso de la etnografía hasta comprender dónde llegar o cuándo detenerse. (Hine 2004; Domínguez, 2007). Por ello, frente a la inestabilidad de nuestro campo, decidí participar del primer encuentro de la red y seguir allí a los miembros de CórdobaPR en su contexto local *offline*.

Del consentimiento informado sobre el trabajo de campo.

El encuentro, que se llevó a cabo el 31 de julio de 2010 en un bar de Nueva Córdoba, un barrio estudiantil popular de la ciudad de Córdoba, sirvió para conocer con quienes estaba interactuando online debido a que, al ser la primera convocatoria, no existía un grupo previamente establecido y el momento sirvió de presentación y reconocimiento de cada uno de los miembros, sus motivaciones e intereses, y evaluación del estado de situación de la profesión en la localidad. En este caso, aproveché a presentarme personal y profesionalmente, asumiendo públicamente la pertenencia institucional en la UNLP y el CIECS (UNC y Conicet), contando del proyecto de investigación sobre comunidades virtuales de comunicadores en nuestro país. Este fue el momento de solicitar la autorización correspondiente a todos los asistentes para participar en calidad de investigadores del proyecto de la Red.

Abélès coincide en afirmar que el ingreso al campo es un proceso negociado. Destaca la importancia del pacto etnográfico para el desarrollo del trabajo de campo y afirma que “Lo importante es la existencia de un acuerdo que permita llevar adelante, de manera satisfactoria, el proyecto y, para comenzar, que permita acceder a los individuos y a los grupos que constituyen el objeto de la investigación” (Abélès 2008, en Ghasarian, 2008: 46). Por ello, este encuentro fue fundamental para negociar un primer consentimiento informado (*Informed Consent*)¹⁷⁵ Tras contestar las preguntas de rigor sobre el objetivo del trabajo, la perspectiva de abordaje y el

175 Como en toda investigación en ciencias sociales y humanas, el consentimiento informado es uno de los mecanismos fundamentales para asegurar un proceso ético durante el trabajo de campo. De acuerdo con el NESH (2001), es el proceso por el cual se explica a los participantes de la investigación los detalles del proyecto y se les pide su participación o se les solicita su consentimiento para incluirlos. Por lo tanto, “La negativa (Hudson y Bruckman, 2002) o la imposibilidad práctica de obtener el consentimiento (Sudweeks y Rafaeli, 1996) es razón suficiente para que una investigación no se desarrolle” (NESH, 2001, en Estallela, 2007). De acuerdo con la American Anthropological Association, ‘es la calidad del consentimiento y no su formato, lo que resulta relevante’ (AAA, 1998:3), por lo que este proceso no implica necesariamente la formalización de un protocolo en un documento escrito y puede ser incluso ser realizado verbalmente, lo que depende de las redes de confianza que el investigador logre tejer durante el trabajo de campo. Por lo tanto, como afirma Estallela (2007), el consentimiento informado implica un proceso dinámico y continuo a lo largo de la investigación donde lo importante es la calidad del acuerdo (Mann y Steward, 2000) y no tanto su formato.

marco institucional, recibimos de manera directa, oral y explícita la aceptación correspondiente de parte de todos los miembros del grupo para participar de ese y otros encuentros como parte del trabajo de campo. Por lo tanto, esta reunión permitió dejar atrás nuestra posición de *lurker* y continuar nuestra investigación con el apoyo del grupo para realizar el seguimiento del proyecto que se estaba encarando, profundizando las interacciones con el grupo de La Red.

La Lectura de las Asociaciones.

Mi atención se concentró en torno del proyecto colectivo de La Red, que estaría destinada a la regulación de la actividad profesional de comunicadores y relacionistas públicos con alcance local y proyección nacional. La dinámica de trabajo que involucró esta experiencia durante el segundo semestre de 2010 se tornó un elemento sustancial para esta investigación. Por un lado, movilizó tiempo, intereses y recursos de estos profesionales y numerosas instituciones así como la intervención de diversas tecnologías, transformando a ambas partes en actores relevantes para este trabajo.

Por el otro, se organizaron múltiples reuniones presenciales y una diversidad de intercambios virtuales que incluyeron mails, blogs, post, y archivos publicados en Internet específicamente vinculados al proyecto. A nivel presencial, se realizaron 5 reuniones mensuales que involucraban al grupo total de integrantes durante el segundo semestre, habiéndose planificado una sexta que nunca se concretó. El gran grupo quedó luego dividido en sub-grupos de trabajo temáticos que mantenían paralelamente reuniones quincenales y que proporcionaban avances en las áreas para ser puestas en común y decididas en las reuniones del gran grupo. A nivel online, a medida que el proyecto lo iba requiriendo se fueron creando entornos virtuales de intercambio en diferentes plataformas y se aprovecharon otras tantas múltiples herramientas de comunicación e información en Internet que habían sido creadas con anterioridad por el promotor de la Red para estos fines, lo que nos devolvía al trabajo de campo en el ciberespacio. Como veremos en el análisis, entre las plataformas más destacadas podemos mencionar: al interior de la página de CordobaPR en Ning se había creado un grupo de debate de La Red; un blog soportado al interior de la plataforma WordPress (<http://redcypi.wordpress.com/>); un Grupo de Google cerrado para el intercambio de los miembros del grupo; un grupo cerrado. A su vez, el creador de CórdobaPR mantuvo activa otras dos plataformas relacionadas con la comunidad: la *Fan Page* de CórdobaPR y la cuenta de Twitter.

Gracias a la dispersión y transformación de las relaciones e intercambios que presentaban en los múltiples entornos y tecnologías basadas en web así como las diversas reuniones offline, el trabajo de campo fue adquiriendo características particulares propias de la articulación pendular

entre lo online y offline, aproximándonos a una etnografía conectiva. Sin embargo, las relaciones entre elementos mostraban cada vez más transformaciones y menos estabilizaciones, por lo que se delineó la necesidad de realizar una *lectura de las asociaciones* de los elementos que se iban presentando en la experiencia de campo. De esta manera, me fui aproximando progresivamente a los estudios de la TAR (Teoría del Actor-Red) cuya noción de ensamblajes socio-técnicos (Latour) se presentó funcional para el rastreo y la identificación de actores humanos y no humanos presentes en las interacciones virtuales, desde un abordaje simétrico (Latour, 2008, 113), con foco en las asociaciones antes que lo social estabilizado. El objetivo se focalizó en dar cuenta del ensamblaje, es decir, del proceso que permite rastrear las traducciones a partir del cual las heterogéneas partes sin sentido se transforman en verdaderas redes con determinados sentidos. “Si bien no es posible obtener un correlato metodológico de la teoría del actor-red, su potencial interpretativo es incuestionable”. (Domínguez, 2007: 49-50), de ahí que la propuesta de *etnografía conectiva* de Hine (2008) se articulaba como herramienta fundamental para este objetivo en el marco de los Estudios de Internet. Este trabajo será expuesto en el capítulo 9 de esta tesis.

Tercera Bisagra: Ruptura del Ciclo de Vida de una Comunidad Virtual.

Estas experiencias etnográficas de DIRCOM Social y CórdobaPR me llevaron a revisar antecedentes específicos sobre los niveles de actividad y los procesos de desaparición de una comunidad virtual. Una de las afirmaciones más contundentes en la bibliografía es que las comunidades virtuales tienen un ciclo de vida (Johnson, 2001), generalmente asociada a sus aplicaciones (El Morr et al, 2011), cuyo destino es su desaparición o muerte, por la caída en los niveles de actividad de las plataformas (Valdivia Guzmán, 2009). Sin embargo, esta noción de ciclo de vida era excesivamente simplificadora. DIRCOM Social y, particularmente, CórdobaPR presentaban trayectorias diferenciales y sinuosas cuyas experiencias migratorias y de reconversión, motivadas por factores tanto de índole técnico como social, permitían reconsiderar esta idea de ciclo basado en aplicaciones. Por ello, un elemento central de esta investigación ha sido la separación temprana de la noción de ciclo de vida de una plataforma del ciclo de vida de una comunidad virtual, en coherencia a lo que había sido nuestra experiencia etnográfica. (Zanotti y Magallanes, 2015).

En busca de la actividad online. LinkedIn en el centro del debate.

En 2011 me enfrenté finalmente a la desaparición de CórdobaPR y a la caída del proyecto de la Red, por lo que en 2012 y 2013 decidí realizar entrevistas personales a los involucrados para recuperar su experiencia sobre ambos elementos. Paralelamente a ello, observé que la plataforma de DIRCOM Social tenía progresivamente un nivel de actividad mucho menor que años anteriores. Los foros de debate en Ning, de gran explosión entre los años 2009 y 2011, vivieron una fuerte caída en 2012. De acuerdo al registro de campo, en los 37 grupos de debate observé que 8 no habían jamás iniciado debates, 2 iniciaron los últimos foros de debates en 2008, 7 en 2009, 7 en 2010, 8 en 2011, apenas 5 en 2012. No me sorprendió que 2013 fuera un año sin participaciones en los foros de discusión. Igualmente, en los listados de debates organizados por actividad, observamos que tanto los foros más activos por título como aquellos que no tienen categorías fueron realizados entre 2009 y 2012. A finales de 2013, 33 de los 37 grupos que existían en la plataforma evidenciaban una actividad reciente, es decir, realizada ese mismo año. Sin embargo, por el análisis al interior de los grupos de debate supe que estas actividades no eran realizadas en los foros de debate sino que eran comentarios en el muro e incorporación de nuevos miembros.

Lo interesante es que tanto las plataformas de Facebook y Twitter de las que teníamos conocimiento a partir de las anteriores comunidades no integraban para ese entonces herramientas de discusión pública en grupos. Los grupos de Facebook eran en su mayoría de carácter privado y los muros estaban dispuestos para comentarios, por lo que la discusión pública había disminuido ampliamente en ambas comunidades virtuales estudiadas. Por su parte, los grupos de LinkedIn, una plataforma de intercambios profesionales de alcance mundial, no trascendían y esta red social no lograba aún masificarse en Argentina.

Desde 2008 teníamos conocimiento, principalmente ayudados por los medios de comunicación, que LinkedIn era una de las redes profesionales más importantes a nivel mundial y principal competencia de NING y XING. Sin embargo, los indicios presentados en el transcurso de nuestro trabajo de campo no lo habían visibilizado como elemento de peso hasta ese momento.

En enero de 2009, uno de los usuarios de CórdobaPR ya había postado en mi muro personal, el siguiente mensaje¹⁷⁶ que se convertía en mi primera referencia de campo respecto a LinkedIn, pero yo aún no estaba registrada. A las primeras invitaciones para agregarme en esta red social las recibí en Julio de 2009, por otro mail de quien fuera miembro de CórdobaPR y que después sería una de las participante de la primera reunión de La Red en Julio de 2010. En segundo lugar, casi medio año después, recibí la invitación a conectarme del creador de DIRCOM Social. Junto con ellos, las invitaciones comenzaron a sumarse, pero en su mayoría eran de personas allegadas y no de miembros de las comunidades virtuales estudiadas, por lo que permanecí fuera de esta red social por bastante tiempo. En julio de 2010, volvió a aparecer esta red social entre el listado de requisitos para la base de datos en la primera convocatoria de La Red desde Córdoba PR. En este listado de datos de contacto se incluyeron los perfiles de LinkedIn, pero también referencias de MSN, Skype, Twitter y Blog personal, mientras que llamativamente no se solicitan perfil de Facebook. A pesar de recibir la invitación vía mail para conectarnos en LinkedIn, la vinculación con nuestros casos de estudios no se evidenciaban por estos elementos aislados, pues no había referencias allí de la existencia de grupos de debate vinculados a nuestra investigación.



Una pista para continuar las exploraciones en este trabajo de campo me la dio un miembro de CórdobaPR y de La Red. Contaba en varias partes de su entrevista:

“Soy, digamos, parte de varios grupos de LinkedIn que tienen que ver con la comunicación, entonces de repente se ven los debates, ¿viste que los debates te mandan a otros lugares?”. (Entrevista a Miembro 1 CórdobaPR. 2013)

“Entonces es como que yo me voy enterando, ahora por ejemplo me enteré a través de un grupo de LinkedIn, y un contacto de LinkedIn, que en Noviembre va a haber un congreso de comunicación de Iberoamérica en Villa María.” (Entrevista Miembro 1 de CórdobaPR, 2013)

Esta era la primera vez que LinkedIn y sus grupos de debate emergían con tanta fuerza en nuestro trabajo de campo. Fue a partir de las entrevistas que decidí incorporarme en LinkedIn. Las invitaciones recibidas con anterioridad habían vencido al poco tiempo de ser convocados, por lo que toda la cartera de contactos debió ser creada por gestión propia. Para ello, comencé

¹⁷⁶ Recuperamos en esta tesis diversos registros de campo virtual con el fin de acompañar las descripciones y análisis. Aclaramos que todos estos elementos son fragmentos de impresiones de pantalla (Print Screen).

por solicitar la aceptación de contacto con los entrevistados y me postulé a los grupos de debate sobre comunicación en los que estaban participando, abriendo nuevos espacios de intercambio online para el rastreo de exploraciones. De esta manera, comencé a observar de manera no participante tres grupos de discusión en LinkedIn: *Área de Comunicación corporativa y empresarial*, *Comunicación Social Argentina (CSA)* y *Comunicación de Crisis*.



Print Screen. LinkedIn CSA- Opciones de Grupos de Discusión.

La Plataforma LinkedIn¹⁷⁷ y el caso Comunicación Social Argentina.

Al igual que Facebook y NING, LinkedIn es considerada un SRS (Sitio de Redes Sociales)¹⁷⁸, pues los intercambios y participaciones se estructuran en torno al perfil de los miembros. A diferencia de las otras plataformas que sustentan los casos de estudio, LinkedIn se presenta asociada a la

LinkedIn Grupos



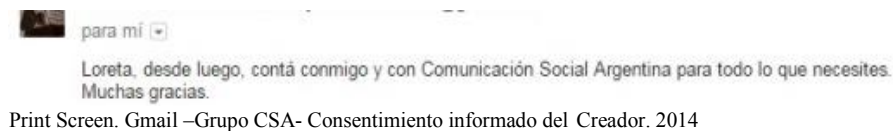
Print Screen.Gmail –CSA- Aviso tras petición de membresía. 17/09/2013.

búsqueda y ofrecimiento de puestos de trabajo, por lo que los campos que se solicitan para completar el perfil personal se asemejan a la carga de base de datos de un currículum profesional donde se sistematizan las trayectorias de formación, experiencia y las habilidades profesionales destacadas de cada miembro de la red. A diferencia de NING, LinkedIn no es una plataforma destinada a la creación de sub-redes sociales por parte de los usuarios sino una red social en sí misma de magníficas dimensiones, posicionada desde 2012 como una de las redes más visitadas en América Latina (comScore, 2012). Por ello, en esta plataforma los entornos de discusión no son públicos sino que son impulsados voluntariamente por los miembros, y reconocidos bajo la figura de Grupos de interés. La membresía alineada con un perfil humano es el requisito que permite dentro de la plataforma LinkedIn crear grupo de discusiones temáticas, a los cuales el

¹⁷⁷ LinkedIn “Es una red social orientada a los negocios y el trabajo. Su objetivo es conectar a profesionales de todo el mundo. Para ello se debe crear un perfil que resuma la experiencia y logros profesionales. Posteriormente se pueden establecer conexiones con los contactos que uno haga y los contactos de los contactos. A través de la red se puede gestionar la información sobre uno mismo como profesional, y hacer contactos con empresas o personas. El perfil puede ser público o no. Actualmente es una empresa que cotiza en bolsa”. (Ureña, 2011:12)

¹⁷⁸ Los Sitios de Redes Sociales –SRS- son servicios de software social basados en Web organizados al alrededor de personas. (Boyd y Ellison, 2007; Castañeda y Gutiérrez, 2010; Castañeda, 2012).

resto de los miembros pueden suscribirse, participar y publicar. En



su interior, será posible entonces definir subtemas de debate bajo la forma de foros de discusión asincrónicos. Cada espacio tiene un propietario reconocido que debía contactar para trabajar con el grupo como caso de estudio.

En septiembre de 2013 gestioné la membresía de CSA. Como dato interesante, recibí en mi casilla un mail automático de la plataforma LinkedIn con un mensaje predeterminado del creador y administrador de CSA, donde se avisaban los criterios de aceptación conforme al perfil del grupo y las políticas de publicación reguladas de acuerdo a la vinculación temática con el área de la comunicación.

Dicha aceptación, fue recibida vía mail finalmente un mes después, en octubre de 2013, por lo que a partir de allí inicié un proceso de observación y registro de las discusiones pasadas. Por su nivel de actividad, su origen nacional, su interés por la comunicación y su perfil abierto y público decidimos continuar trabajando con CSA y convertirlo en caso de estudio. Un punto destacado, CSA era único grupo abierto (visible) desde julio de 2011. Los otros dos grupos permanecieron ocultos por casi todo el período de investigación, aunque el 2 de enero de 2015 el creador de Comunicación de Crisis optó también por abrir el grupo de discusión ya excedía el período de nuestro trabajo de campo.

Finalmente, en marzo de 2014¹⁷⁹ conseguí el consentimiento informado vía mail del creador, para trabajar con CSA como caso de estudio, así como una entrevista personal, que se concretó en septiembre de 2014 vía Skype. Debido a los tiempos que involucró el trabajo campo de CSA, se decidió incorporar excepcionalmente los registros de intercambios realizados durante 2014 para el análisis de los intercambios de este grupo.

La Lectura de las Negociaciones.

De las observaciones de las interacciones virtuales de esta comunidad, se observó los altos niveles de actividad que tenían los debate y la gran cantidad de discusiones iniciadas. Particularmente, me llamó la atención el Foro “En Busca de un Colegio de Comunicadores Sociales”, tanto por la temática, con objetivos y problemáticas similares a la planteada en el proyecto de La Red de CórdobaPR, como por los niveles de participación que superaban las cien

¹⁷⁹ Debido a nuestro ingreso tardío en CSA a fines de 2013, decidimos recuperar e incluir materiales de 2014.

participaciones en un solo debate. Esto convirtió a Comunicación Social Argentina en caso significativo, y permitió recuperar allí un análisis de los intercambios virtuales a partir de una *lectura de las negociaciones*. Inspirados en los trabajos de la sociología del conocimiento científico de Knorr-Cetina (2005), indagamos los procesos luchas y negociaciones al interior de los debates a partir del análisis de las controversias, los intereses y recursos puestos en juego que queda sistematizado en el capítulo 7 de esta tesis. Para ello, complementamos la etnografía virtual con análisis de contenido y discursivo del foro de discusión asincrónica seleccionado.

Resumen de Capítulo

Esta tesis se asienta en un trabajo etnográfico virtual conectivo (Hine, 2004; 2008) de las interacciones virtuales de profesionales en Internet a partir de tres casos de estudio: DIRCOM Social y CórdobaPR, iniciados en la plataforma Ning; y Comunicación Social Argentina (CSA), en LinkedIn. Aunque el trabajo de campo se inició con una concepción de campo limitada a los entornos virtuales, cuyas fronteras estaban limitadas por las plataformas, debió ser ampliada por tres acontecimientos claves que sirvieron de bisagras en esta investigación, propiciando modificaciones teórico-metodológicas importantes: el cambio comercial de los servicios de NING; el proyecto de La Red en CórdobaPR; y la ruptura del ciclo de vida de las comunidades virtuales por niveles de actividad. Como resultado, esta tesis se sostiene en un trabajo etnográfico que logró superar las fronteras online-offline y online-online, basados en el seguimiento etnográfico de sus casos de estudio. Finalmente, se proponen tres lecturas de análisis, que se aplicarán a cada uno de los casos de estudio seleccionados significativamente: una lectura de negociaciones en CSA; una lectura de las tecnologías en DIRCOM Social y una lectura de las asociaciones en CórdobaPR, que serán presentadas en los capítulos subsiguientes.

Capítulo 7: Lectura de las Negociaciones

Introducción.

Como observamos en la revisión de antecedentes, los estudios sobre producción de conocimiento en Internet se han enfocado mayoritariamente en el análisis discursivo y de contenido de foros asincrónicos de discusión concretos, independientemente del tipo de comunidad virtual que sea investigada. Aunque en las últimas épocas los estudios hayan incorporado la etnografía virtual y los abordajes pluri-metodológicos para indagar las interacciones virtuales, el foco continúa relacionado a los grupos de discusión públicos porque son considerados espacios privilegiados de acceso a la construcción del conocimiento colectivo en Internet. Esto se debe a que es posible examinar en el intercambio público de mensajes los procesos de negociación de sentido que tienen lugar en la red de redes. De esta revisión, se desprende también que el abordaje se ha mantenido atento a las interacciones virtuales *entre humanos mediadas* por TIC. Por ello, la tecnología se ha visto pocas veces interpelada sobre su capacidad de agencia. Aunque nuestra intención inicial con esta investigación es superar la dicotomía tecnología-sociedad, a los fines de organizar nuestro análisis comenzamos profundizando en las interacciones virtuales desde un sentido puramente social y dejamos la discusión tecnológica así como los ensamblajes socio-técnicos para los capítulos siguientes, cuyas aproximaciones serán integradas hacia el final de esta tesis.

En consecuencia, en este capítulo recuperamos los intercambios sociales producidos en los foros de discusión asincrónicos de carácter público, con la intención de observar los procesos sociales de construcción colectiva en entornos virtuales. Para ello, tomamos como caso de estudio la comunidad de Comunicación Social Argentina surgida en LinkedIn y, dentro de ella, seleccionamos un foro de debate para abordar la cuestión: “En busca de un colegio de comunicadores sociales”. El muestreo ha sido intencional, no probabilístico, habiendo considerado varios criterios de selección, entre los cuales destacamos: la apertura y la accesibilidad del grupo de discusión y del foro, por ser ambos de carácter público; la obtención del consentimiento informado de su creador; el origen nacional y el idioma español de los intercambios; así como la significatividad para los miembros, algunos de ellos integrantes de los otros casos de estudio de esta tesis.

Para el análisis, recurrimos a los aportes constructivistas de los estudios de las controversias.

“Una de las primeras respuestas de sociólogos e historiadores constructivistas fue el recurso histórico a los procesos de construcción de conocimiento, y por ello sus investigaciones se dirigieron al estudio de las controversias científicas, puesto que allí se pueden observar dos momentos fundamentales de las trayectorias de los conocimientos: la ruptura de consenso, y la formación de uno nuevo” (Kreimer, 2005: 18).

Pese a que estas indagaciones se enfocaron en ámbitos científicos y, específicamente, a los estudios de laboratorio, consideramos que son de utilidad para pensar los debates online, puesto que allí también es factible analizar la ruptura y formación de consenso intersubjetivo. Especialmente, recuperamos los aportes de Knorr Cetina (2005), quien indagó en los procesos de fabricación del conocimiento científico pero con preocupaciones que exceden al estricto interés de la ciencia, orientándose a problemas generales de las ciencias sociales. Consideramos que su perspectiva de abordaje micro-social nos aporta herramientas para realizar una *lectura de las negociaciones* presentes en los debates para la construcción del conocimiento en entornos virtuales. De manera particular, rescatamos tres elementos de su trabajo que ayudan a dar cuenta de las pugnas, negociaciones y conflictos que se manifiestan en los debates públicos virtuales: las nociones de interacción, negociación y selección.

PARTE 1

Del laboratorio al entorno virtual. Aportes de Knorr Cetina al análisis de los foros.

Con su libro *La Fabricación del Conocimiento científico* [1981] (2005), Karin Knorr Cetina¹⁸⁰ ha adquirido notoriedad internacional al interior de la sociología, por sus trabajos destinados a abrir la caja negra de la ciencia e indagar en los procesos de construcción del conocimiento científico. El desplazamiento de la pregunta del qué al cómo la gente hace las cosas sociales es de interés práctico ya que permite explorar las líneas de acción de estos procesos.

“La cuestión del cómo los científicos producen y reproducen su conocimiento en el laboratorio es el mayor interés de este libro, y ha sido extensamente presentada bajo la forma de mis observaciones sobre la constructividad y la contextualidad de la empresa científica” (2005: 96).

Esto lleva a la autora a mirar en vivo y en directo el proceso de fabricación. Por un lado, sus postulados se asientan sobre el carácter situado de dicho conocimiento y el entendimiento que ciertos espacios sociales de producción y reconstrucción de sentidos, en este caso los laboratorios, son sitios privilegiados para dar cuenta de dinámicas sociales más generales. De ahí que la autora plantea que es necesario partir de una perspectiva micro-sociológica de los laboratorios pues, en este nivel de análisis, es posible observar dinámicas de la práctica científica y aportar desde allí a una reconstrucción de una perspectiva macro-sociológica de cuestiones sociales más amplias. El foco está puesto en la actividad de los científicos y las interacciones sociales discursivas que se llevan a cabo, donde es posible realizar una lectura situada del proceso de fabricación a partir de la “cadenas de decisiones y negociaciones mediante las cuales se generan sus resultados” (Knorr Cetina, 2005: 61).

Sin embargo, la búsqueda no reside en la acción científica *per se* sino en el significado de los acontecimientos *por y para* los científicos (2005:97). Sus trabajos dan cuenta de una indagación empírica específica de los procesos de interacción y negociación involucrados, donde

180 Entre sus aportes también debemos destacar dos nuevos conceptos: arenas trans-epistémicas y culturas epistémicas. Estos, les ha permitido tomar distancia de la tradicional noción de campo científico y comunidades científicas que han atravesado los estudios sociales de la ciencia, utilizados en clara referencia a los grupos profesionales, relaciones y formas organizativas sociales y cognitivas involucrados en cada disciplina. A partir de la noción de *arenas trans-epistémicas* con la que recupera la relación de los científicos con actores que, sin pertenecer al campo, intervienen en la producción de conocimiento (2005), la autora rompe con la idea de campo de Bourdieu. Sostendrá, basada en sus observaciones de laboratorio, que dichas *arenas trans-epistémicas* de investigación están organizadas en términos de *relaciones de recursos* (2005:205), puesto que estos diversos actores realizan transacciones recíprocas que enmarcan y dan sentido a las negociaciones, lo que incluye no sólo cuestiones económicas sino también relaciones simbólicas que van más allá de las fronteras comunitarias de la especialidad, cuyo establecimiento, definición y/o expansión es también negociada. Por otro lado, buscará superar la noción de comunidades científicas mediante el uso del concepto de *culturas epistémicas* para el abordaje de los sistemas expertos. Para ello, utiliza una noción de cultura en sentido amplio: “Cultura, como yo uso el término, refiere al conjunto de patrones y dinámicas que están en juego en la práctica experta y que varían según la disposición de cada *expertise*” (Knorr Cetina, 1999 en ZABALA, 2000: 209.). En ella involucra los aspectos prácticos, simbólicos y organizacionales de la actividad científica en la producción de conocimiento. De acuerdo con ello, se sostendrá “Las culturas epistémicas son las culturas que crean y garantizan el conocimiento, y la principal institución del conocimiento alrededor del mundo es, aún, la ciencia”. (Knorr Cetina, 1999; Zabala, 2000; Kreimer, 2005:12).

complementa el estudio de las controversias para la formación del consenso con observaciones etnográficas del trabajo científico en laboratorio. (Kreimer, 1999). Específicamente, Knorr Cetina desarrolla una metodología etnográfica que denomina sensitiva, donde destacan la intersubjetividad, el relativismo y el interaccionismo metodológico en el abordaje de las prácticas sociales de producción de conocimiento científico (2005: 88). En nuestro caso particular, destacamos el último aspecto, debido a que “El interaccionismo metodológico considera la interacción como una forma más adecuada de la explicación, la forma de la cual emergen las características contextuales y temporales de la acción” (2005:94).

De acuerdo a la autora, durante su práctica diaria de laboratorio, los científicos deben tomar una serie de *decisiones* que tienen una gran carga en la fabricación de los hechos científicos. En cada una de estas decisiones de experimentación se aplican procesos de *selección* donde intervienen criterios prácticos que han sido, a su vez, producto de relaciones de fuerza y de negociaciones anteriores (2005:61). Por ello, se sostiene que el objeto negociado no será aquello que se va a definir como *verdadero* sino una forma de ver el carácter construido de las reglas de experimentación (Kreimer, 2005:36-37). En dichas negociaciones, los actores ponen en juego diferentes intereses y recursos como estrategias de negociación de sentidos y objetos que intervienen en esta construcción situada. En consecuencia, Knorr Cetina sostiene que los conocimientos científicos son resultado de una construcción social, ya que han sido “selectivamente extraídos, transformados y contruidos” (2005:56) y, en relación a ello, agrega: “Cabe señalar que hemos vinculado la selectividad incorporada en los productos de la ciencia con un proceso social de negociación situado en el tiempo y en el espacio, y no con una lógica de decisiones individuales” (2005: 321). Como resultado, se afirma que los hechos científicos son fabricados, es decir, que se obtienen consensos por medio de la negociación, cuya selección y aceptación no son otra cosa que estabilizaciones temporarias dentro de un proceso social mayor de construcción y reconstrucción del conocimiento.

Por nuestra parte, consideramos útil recuperar estos conceptos de *interacción*, *negociación* y *selección* para el estudio de las interacciones virtuales puesto que se tornan claves para mostrar el carácter construido del conocimiento. A pesar de la preponderancia que tiene el conocimiento científico en las culturas occidentales hasta el día de hoy, consideramos que las TIC han propiciado nuevos espacios sociales de negociación de sentidos colectivos sobre los que debemos indagar para abordar las nuevas formas de producción de conocimiento. Un dato menor es que, a diferencia del laboratorio, en los foros quedan registrados los intercambios que visibilizan las controversias en la comunidad. Por ello, nos proponemos analizar las

interacciones discursivas públicas realizadas en entornos virtuales, que aglutinan a profesionales expertos de la comunicación, con el objetivo de observar los procesos de negociación, selección y decisión que allí tienen lugar. Con este objetivo, hemos seleccionado el Grupo de Discusión “Comunicación Social Argentina” en la Plataforma LinkedIn y, tomar uno de sus foros más populares como caso de estudio para realizar el micro-análisis de tales interacciones. Para ello, recuperamos la experiencia etnográfica virtual y la complementamos a partir de un análisis de contenido y discursivo del foro seleccionado, destinado a conformar un colegio profesional de la comunicación a nivel nacional.

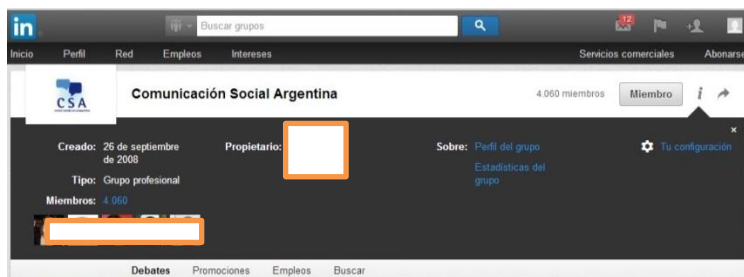
En este marco, tomamos como unidad de análisis el *post*, que es la intervención electrónica que realiza un miembro de la comunidad en estos espacios y que está compuesto por un entramado de enunciados con un sentido determinado, es decir, el discurso del sujeto. (Magallanes, 2009). Finalmente, integramos en el análisis no sólo los datos cuantitativos (cantidad de debates, de foros, de respuestas, de miembros, etc.) y cualitativos que emergen del análisis de foros (hilos y recursos argumentativos, mensajes de inicio, acciones realizadas, y más), sino también diversos materiales del trabajo de campo realizado, tales como los registros de campo etnográficos virtuales (observaciones, impresiones de pantallas que emergen durante el rastreo de asociaciones entre actores humanos y no humanos en espacios online y offline) y datos de fuentes secundarias provistos por las propias plataformas (estadísticas de foros y plataforma).

Este capítulo presenta entonces una lectura de las negociaciones del foro seleccionado. Por ello, el foco está puesto en el surgimiento, evolución y desarrollo del debate a partir de la emergencia y resolución de controversias al interior del foro. Para el caso, partimos de una sistematización previa de los post publicados de acuerdo a los hilos argumentativos al interior del foro, que permitirá reconstruir las diversas líneas de debate sobre las que emergen las controversias. Asimismo, recuperamos los puntos de lucha y conflicto al interior del debate, así como los recursos argumentativos utilizados en las negociaciones, con el objetivo de hacer emerger los procesos de construcción colectiva de conocimiento.

Caso: Comunicación Social Argentina. Grupo de Discusión en LinkedIn.

Comunicación Social Argentina (CSA) es un grupo de discusión que fue creado al interior de la Plataforma LinkedIn, el 26 de septiembre de 2008. Para diciembre de 2013, contaba con más de 4.000 miembros, y un nivel de actividad sostenida en comentarios y debates o foros de discusión. El propio creador nos cuenta en la entrevista su experiencia en la creación de CSA:

“Comunicación Social Argentina nace en el año, en Septiembre del 2008. Yo estaba trabajando en (Empresa Privada) en esa época, ¿viste que te conté que habíamos empezado con todo el tema del Internet?, yo empezaba a hacer mis primeras experiencias... Y me fascinó lo que tenía que ver con las redes sociales y sabía que había un espacio ahí donde yo tenía que



Print Screen. Plataforma: LinkedIn –Grupo CSA- Datos del grupo. 2013.

incursionar. (...) LinkedIn era un espacio de vínculos profesionales. Vos tenías Facebook para conocer gente a nivel personal, Twitter en esa época ni estaba, y no tenías mucho más. Y aparece LinkedIn como una red de contactos profesionales. Me acuerdo que yo entro en LinkedIn emocionado para tratar de conocer y de contactar con profesionales. Había un montón de grupos, había grupos de abogados, había grupos de diseñadores gráficos, había grupos de búsqueda laboral, de médicos... pero no había ningún grupo de comunicación. Y bueno, como te dije, ‘si querés algo bien hecho, hazelo vos mismo’, entonces agarré y armé el grupo, sin demasiada expectativa, con cierta torpeza, con un ‘bueno, vamos a ver qué pasa’. Al principio no pasaba nada, después empezó a aparecer un poco de gente, más, más, más, más, en determinado momento fue creciendo, fue creciendo, fue creciendo (...).” (Entrevista Creador de CSA. 2014)

Aunque inicialmente el grupo era cerrado, en Julio de 2011 su creador decide cambiar voluntariamente la configuración de perfil del grupo, convirtiendo a CSA en un grupo abierto. La iniciativa surge de una propuesta de la plataforma LinkedIn:

“Claro, bueno, la verdad que esas fueron políticas del comunicación, de comunicación y configuración, que fue cambiando LinkedIn. Yo, cuando cree el grupo, lo cree con el estándar que figura ahí, con la configuración recomendada y en determinado momento me apareció un cartel que decía, ‘ahora podés hacer tu grupo como un grupo abierto’. ‘Sí’, dije, ‘bueno, está bien, más pluralidad, más integración, más gente que pueda acercarse, sí, está bien’. La verdad es que no tengo muy claro cuánto cambió en cuanto a las políticas. Las políticas siguieron siendo las mismas, los debates los administro yo... No sé bien qué es lo que, cuál es el diferencial que ofrece LinkedIn en torno a eso”. (Entrevista Creador de CSA. 2014)

Como se observa en la impresión de pantalla de nuestro registro de campo Web, desde este cambio, la información contenida en los foros de discusión de CSA puede ser vista por no-miembros de LinkedIn y ser compartidos en otras plataformas (como Facebook o Twitter), o indexarse en motores de búsqueda (como Google), dando apertura y accesibilidad a la información publicada en CSA. Esto nos permitió seleccionar a CSA como caso de estudio en 2012, con la salvedad que la información publicada con anterioridad a julio de 2011 permanecería de acceso privado y de sólo lectura para los miembros antiguos de CSA, siendo excluidos de esta



Print Screen. Plataforma: LinkedIn –Grupo CSA- Cambio de configuración del Grupo de Discusión a “Grupo Abierto”. 2011.

investigación. Por nuestra parte, desde 2012 incluimos para este trabajo las observaciones y registros de información que incluye los archivos y registros desde julio de 2011 en adelante. Asimismo, este elemento nos permite resaltar la capacidad del creador de gestionar las configuraciones generales del grupo, lo que incluye la apertura o cierre de las discusiones, el ingreso de nuevos miembros o debates, entre otros. Sin embargo, este poder que tiene en relación al resto de los miembros es brindado por la propia plataforma LinkedIn.

Foro “En Busca de un Colegio de Comunicadores Sociales”.

Lo interesante de este grupo de discusión es que el mismo creador reconoce que CSA comenzó a tomar su propia forma con la publicación y participación activa de muchos de los miembros en los foros de discusión.

“Y después vi que el grupo empezó a tomar también su propia forma, donde empezaba a haber gente que publicaba. Y hay un debate que yo presenté hace ya hace dos o tres años, que es el más comentado, es al que todo el tiempo la gente está comentando, que se titulaba “*En busca de un colegio público de comunicadores sociales*”, donde yo lanzaba como disparador la posibilidad de pensarnos a nosotros dentro de un colegio armado por nosotros, por gente del ámbito de la comunicación”. (Entrevista Creador de CSA. 2014)

Durante el trabajo de campo, encontramos como antecedentes de esta iniciativa una discusión anterior alineada con este debate dentro del propio grupo de CSA. El foro anterior, iniciado el 25 de enero de 2012 por un miembro de CSA de la ciudad de Salta, expresaba:

“Les comento a todos los integrantes de este grupo y a todos aquellos que sumen, que vivo y egresé de la Universidad Católica de Salta en la carrera de Comunicaciones Sociales y veo como una necesidad URGENTE la creación del Colegio de Comunicadores Sociales y/o Ciencias de la Comunicación no sólo para jerarquizar esta profesión sino para dignificarla. Sería interesante que los egresados de cada provincia en Argentina presentemos a nivel de Legislatura un proyecto y que esto lo podamos replicar en todo el país. Los interesados en mejorar esta idea pueden comunicarse al e-mail: (nombre)@gmail.com para que nos pongamos de acuerdo y armonicemos la propuesta a presentar” (Foro 25/02/2012 en CSA LinkedIn)



Este mensaje recibió 16 respuestas favorables y de apoyo, lo que impulsó al creador a dar origen a un nuevo debate público, ya con el objetivo más claro de conformar un colegio profesional, en febrero de 2012, iniciativa que anunciaba en el foro original.

De acuerdo a los datos aportados por la propia plataforma de LinkedIn, los niveles de actividad de CSA se mantienen constantes en cuanto a cantidad de debates y comentarios diarios entre 2010 y 2014. Sin embargo, se destaca un foro en particular denominado “En busca de un Colegio

de Comunicadores Sociales” (al que, de ahora en adelante, mencionaremos como Foro CSA), en el cual decidimos profundizar el análisis a los fines de abordar las dinámicas de interacción virtuales, pues condensa un triple interés que lo vuelve un caso paradigmático en esta investigación.

En primer lugar, porque es el debate que tiene mayor nivel de participaciones y comentarios en los tres casos de estudio y el que más se ha extendido en el tiempo, pues recolecta 124 comentarios (108 para fines de 2013) en el transcurso de dos años y medio de existencia (desde el 03 de febrero de 2012 al 04 de septiembre de 2014).

En segundo lugar, por la temática, pues la posibilidad de la conformación de una colegiatura o asociación profesional es transversal a toda profesión, incluyendo el caso de la comunicación en Argentina. La colegiatura es uno de los temas con mayor interés de toda profesión y permite aglutinar diversos intereses en torno a un proyecto colectivo. Como sostiene su propio creador, cuando se le indagó por qué cree que es el debate con mayor participación:

“Bueno creo que porque hay un vacío ahí, ¿no? Porque en comunicación es un espacio que no existe y es una inquietud con la que muchos colegas se sintieron identificados. Vos pensá que nosotros... yo, como te decía, tengo un público muy diverso, puedo tener comunicadores perfilados a lo que tiene que ver con el diseño gráfico, puedo tener comunicadores perfilados a lo que tiene que ver con la comunicación institucional, lo que tiene que ver con la edición de videos con lo que... pero contar con un espacio de comunicadores, que apuntan a un colegio, nos nuclea todos, es un objetivo común”. (Entrevista a Creador de CSA LinkedIn. 2014)

En tercer lugar, porque dentro de la propia discusión se evidencian referencias directas y explícitas a múltiples iniciativas similares en diversas provincias del país. Por un



[E](#) *Asesora Estratégica de Organizaciones *Profesional en Comunicación y Recursos Humanos.

Gente!

Me parece sumamente importante que se lleve adelante algo con esa finalidad. La profesión necesita legitimación de pares no sólo para lograr sentimiento de pertenencia y unificación de criterios en diversos temas, sino también para generar presencia en el campo laboral y distinguimos de aquellos amateurs que hacen las veces de comunicadores.

Yo, al igual que algunos de ustedes soy comunicadora institucional y es muy difícil que nuestra labor sea reconocida como tal. Estuve participando en un grupo en Córdoba que tenía intenciones de llevar adelante este empresa pero por cuestiones de la vida medio que se desarmó. Algunos de los integrantes seguro estarían gustosos en participar porque ya habíamos avanzado un poco en el tema. Tomamos contacto con el de la Rioja que tiene incipiente comienzo e inclusive habíamos hablado con el consejo profesional de relaciones públicas de Buenos Aires que es quien interviene en esas lides.

Deberíamos ver cómo está la cosa y sobre todo, hacer algo que en principio nos sirva a todos para empezar.

Cualquier cosa me avisan!

Saludos

- o [Recomendar \(1\)](#)
- o [Responder en privado](#)
- [Marcar como no adecuado](#)
- o [3 de febrero de 2012](#)

Print Screen. Plataforma: LinkedIn –Post N° 22. Foro CSA. 2012.



[V](#) Lic. en Comunicación Social. Docente de medios. Especialista en Comunicación y Salud. Gestión en Redes Sociales.

Mariela:

Te cuento que el miércoles reenvié la carta al actual director de la Carrera de Comunicación Glenn Postokski, comentándole lo que había ocurrido en el 2009.

Por otro lado el director de Dircom José Larrea, en su momento, me dijo que podíamos contactarlo para que nos ayude.

Me ha llegado la información que en las reuniones que se realizan en la UBA para debatir sobre el cambio en el plan de estudios de la carrera también se está debatiendo acerca de 1 Colegio, o Consejo Profesional, que creo que en realidad sería lo más acertado.

No creo que formar un Consejo Profesional sea restringir el derecho a la libertad de expresión, creo que es una legitimación de nuestro campo de acción y nos permitiría un reconocimiento aún mayor.

Saludos!

- o [Recomendar](#)
- o [Responder en privado](#)
- [Marcar como no adecuado](#)
- o [5 de febrero de 2012](#)

Print Screen. Plataforma: LinkedIn –Post N° 24. Foro CSA. 2012.

lado, se propician nuevos espacios de debate en torno a Colegiaturas Profesionales de la comunicación en nuestro país. El caso más llamativo en esta línea es la creación de un nuevo entorno de intercambio virtual bajo la Plataforma de Facebook, destinado al proyecto de creación del colegio profesional. Como un desprendimiento del debate analizado en CSA, dos miembros de Mendoza gestionaron reuniones presenciales a tal fin y crearon este espacio virtual denominado “Proyecto Colegio de Comunicadores” con el objetivo de facilitar el intercambio de materiales y discusiones específicas con el objetivo.

Por otro lado, se mencionan antecedentes de experiencias similares en diversos puntos de nuestro país, reintegrando cada una de las redes sociales estudiadas en una única comunidad de profesionales de comunicadores a nivel nacional (CIRCUM Córdoba, La Plata, Santa Fe, Santiago del Estero, Mendoza, Entre Ríos, Salta, etc.). Particularmente, nos interesa señalar las referencias explícitas a los otros dos casos de estudio de esta investigación, permitiendo avanzar sobre las relaciones inter-profesionales y multi-plataformas que sostienen los procesos de conocimiento en comunidades virtuales de profesionales. Por un lado, se cita el Proyecto de la “Red de Consultoras y Profesionales Independientes de la Comunicación y las Relaciones Públicas” de Córdoba, propiciado por el creador de CórdobaPR, como un antecedente directo de la propuesta que estructura el debate de CSA (Ver Post N° 22); por el otro, se menciona al Director del Grupo DIRCOM y creador de DircomSocial como un posible aliado en el proyecto del Colegio (Ver Post N° 24).

Análisis de la Estructura y Dinámica de los Intercambios Virtuales.

“Seguimos sumando ideas y voluntades para crear el Colegio de Comunicadores Sociales. Te invitamos a buscar el debate dentro del grupo Comunicación Social Argentina (de LinkedIn) y sumar tus ideas y puntos de vista. Buen fin de semana!” (Post N° 1. Mensaje Inicio de Foro CSA)

Con este mensaje comienza el foro titulado “En busca de un Colegio de Comunicadores sociales” que el creador de CSA inicia en febrero de 2012 con el único objetivo explícito de sumar ideas y voluntades entre los miembros del grupo para la creación de un colegio profesional



Print Screen. Plataforma: LinkedIn –Foro CSA. 05/2014.

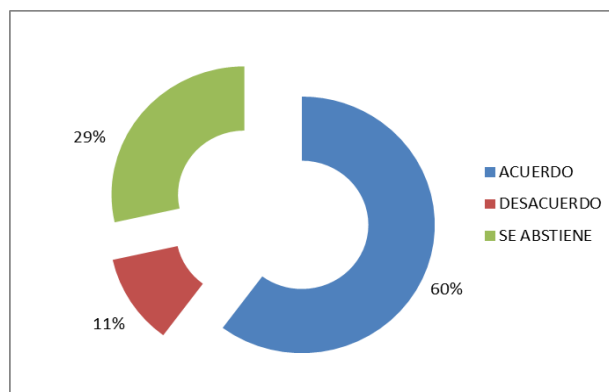
que regule la actividad de los comunicadores de nuestro país.

Como mencionamos con anterioridad, este foro tiene dimensiones únicas en el nivel de participación respecto a los debates de esta y de las demás plataformas, pues la cantidad de miembros involucrados (56), mensajes intercambiados (124) y meses de duración (33), superan ampliamente al resto, lo que permite profundizar mejor en la dinámica de interacciones de los foros. Para ello, consideramos pertinente recordar aquí la diferencia entre interacción social y participación en CMC. Schrire (2006 citado por Silva Quiroz, 2007), al analizar las interacciones como parte de la construcción de conocimientos en grupos de discusión asíncronos, señala que en una comunicación mediada por computadora “la interacción se relaciona con los mensaje que son explícitamente o implícitamente las respuestas a otros, en cambio la participación involucra número o cantidad promedio de mensajes enviados”. Así, mientras que la participación podemos abordarla por la cantidad de mensajes a través de un análisis de contenido de los mensajes, las interacciones son un encadenamiento de respuestas realizadas con el lenguaje como soporte. Por ello, el análisis discursivo sobre las interacciones nos ha permitido reconstruir las relaciones entre los mensajes posteados en la discusión, permitiendo reconstruir los hilos argumentales presentados en esta interacción virtual.

Progresión del Debate.

Aunque el análisis cuantitativo general de los 124 intercambios del Foro CSA hace sospechar un alto nivel de acuerdo en la discusión pues, como vemos en el gráfico, las intenciones de acuerdo en las interacciones (60%) superan ampliamente las de desacuerdo (11%), consideramos este análisis reduccionista.

En un estudio estructural más profundo del debate observamos que los mensajes presentan dos secuencias diferentes: por un lado, se registran aportes que se alinean con el tronco común de la discusión propuestas en el mensaje inicial; por el otro, aparecen determinados mensajes que abren bifurcaciones en el foro hacia tópicos específicos propuestos por miembros particulares. Llamamos bifurcaciones a los *post* que abren sub-líneas de debate en el historial del foro, pues sus intervenciones generan respuestas particulares sobre el tópico propuesto dentro de la misma discusión general, o incluso dentro de las discusiones particulares. En el caso de CSA, observamos sincrónicamente que se proponen líneas o sub-tópicos dentro del foro analizado a través de intervenciones claves en el



Título: Distribución de Mensajes según la Intención Argumentativa. Foro CSA. (2010-2014) Fuente: Elaboración Propia.

debate: la denominación del grupo (Post N°2); la necesidad de colegiatura (Post N°5); experiencias previas (Post N°8); marcos regulatorios (Post N°13); proceso organizativo (Post N°6); delimitación de la frontera del grupo (Post N°28); apoyos institucionales (Post N°5); reuniones (Post N°80), entre otros.

En relación a ello, se observan dos elementos: Primero, que cada uno de los tópicos bifurcados en el debate se inició con una contrapropuesta, contraargumento o pregunta en el desarrollo del debate, y no simplemente a partir de una suma de acuerdo sobre la propuesta original. Por ello, sostenemos que los avances de la discusión se encuentran directamente vinculados a dos elementos decisivos: dudas y controversias. Esto nos lleva a recuperar los aportes de los investigadores de las controversias de los estudios del conocimiento científico, entre ellos a Knorr Cetina (2005), quien consideraba pertinente analizar los intereses y recursos puestos en juego durante las controversias para adentrarse en las dinámicas específicas de fabricación del conocimiento. Segundo, que los *post* que sostienen los hilos argumentativos de estos tópicos se estructuran a través de bifurcaciones e intervenciones que van intercalándose en el transcurso de la discusión, a pesar del registro lineal sobre las intervenciones. Así, mientras el tópico central entronca la discusión, sub-temas de debate van abriéndose paralelamente con hilos de argumentación independientes, lo que rompe la progresión lineal de debate.

La lectura y reconstrucción de cada eje de debate se complejiza, pues la plataforma LinkedIn registra linealmente las respuestas en un *time line* (línea del tiempo) continuo, acumulativo y cronológico, quedando intercaladas las respuestas y, con ello, las líneas argumentativas del debate inicial con aquellas pertenecientes a los tópicos y sub-tópicos propuestos. A esto se suma una nueva complejidad, existen *post* multi-tópicos que dialogan con varias intervenciones simultáneamente, ya sea del tronco común como de los sub-tópicos. La lectura lineal dificulta el seguimiento de los hilos argumentativos, lo que vuelve necesaria las sistematizaciones dado que, generalmente, no existen en estos debates. Un recorrido por los números de *post* organizados por tópico, permite visualizar mejor este concepto. Tomemos como ejemplo dos de ellos para ejemplificar el trabajo de sistematización involucrado: Siguiendo el hilo de debate sobre la denominación del colegio, podemos enumerar los post números 2, 4, 15, 23, 25, 79. En el caso de la realización de cartas destinadas a conseguir apoyo institucional son debatidas en los post números 5, 9, 12, 16, 24, 36, 66, 67.

Las Preguntas

Durante el análisis de los post intercambiados, observamos que uno de los elementos claves en el avance de la discusión ha sido la duda expuesta en forma de pregunta. Más allá de la suma de

voluntades, las consultas de los miembros permite progresar en los debates online hacia fases más avanzadas. En los primeros estudios sobre interacciones virtuales, las preguntas eran consideradas los momentos iniciales del debate. Sin embargo, investigaciones posteriores insinuaron la posibilidad de la existencia de nuevas preguntas (Järvela y Hakkinen, 2002) o ciclos de preguntas (Gairín y Muñoz, 2006) como elementos que intervienen en el transcurso de una discusión. Por nuestra parte, hemos podido observar en este foro que existe una propuesta o pregunta inicial, asociada a un tópico central, que funciona como tronco articulador del debate pero que existen también otras preguntas que abren nuevos ejes de discusión.

En el caso del Foro CSA, el mensaje inicial del creador proponía la suma de ideas y voluntades para la conformación de un colegio profesional de comunicadores. Desde entonces, la primera pregunta que surge es de carácter general en el Post N° 3: “como se hace?” (Post N° 3 Foro CSA). Sin embargo, siguiendo los mensajes intercambiados por estos foros, observamos que en el mismo eje de debate aparecen preguntas más acotadas sobre la temática, que motivaron respuestas específicas y con aportes de mayor pertinencia en el debate, tales como, por ejemplo el siguiente fragmento:

“Entiendo que una de las principales preguntas que deberíamos hacernos al encarar este proyecto, un poco en línea con lo que plantea Gabriel, es el Cómo. ¿Generaría normas o lineamientos? ¿Cuáles serían los criterios de pertenencia? y algo muy importante, ¿cómo agregaría valor a los profesionales y sus potenciales empleadores?. (Post N° 21 Foro CSA).

Otro caso similar ocurre en el tópico sobre cuestiones legales. Mientras que la primer pregunta sobre el tema es bien general “Cuáles son los requisitos legales para armar un colegio?” (Post N° 7. Foro CSA), posteriormente emergen consultas más contextualizadas sobre el tema, que propician aportes más pertinentes:

“Consulto si alguno de ustedes conoce los mecanismos legales y/o formales para solicitar que se funde un colegio de licenciados en comunicación. Quien debe autorizarlo ¿Será la inspección de justicia? ¿ante quien se gestiona? ¿ante algún Ministerio? ¿Quién lo autoriza? ¿Sería útil formar primero una asociación civil o fundación a nivel nacional de comunicadores sociales?” (Post N° 58. Foro CSA).

Las nuevas preguntas son presentadas dentro de los diferentes ejes de debate, permitiendo sostener la discusión en el tiempo a la vez que ayudan a hacerlo avanzar, pues obtienen como resultado aportes más específicos.

Como se desprende del análisis, un elemento importante de los debates es la *formulación de preguntas* de los participantes durante el desarrollo de la discusión. De nuestras observaciones surge que la mayoría de estas preguntas se encuentran formuladas de una manera abierta, apelando a qué, quién, cuáles o cómo se realizan determinadas actividades. Al contrario, aquellas preguntas de tipo dicotómicas, es decir, formuladas para ser respondidas de manera sí o no, generalmente no tienen el mismo resultado. Muchas de ellas no son respondidas, o el debate

acaba tras el primer post que presente una respuesta contundente por una de estas dos opciones. Ejemplos de ellos son: “Pensaron en armar alguna reunión?” (Post N° 32. Foro CSA); “Ya hay organizada alguna reunión? A alguno le interesaría?” (Post N° 102. Foro CSA); “Organizamos un encuentro en Capital?” (Post N° 113. Foro CSA); “¿Pudieron juntarse al final?” (Post N° 115. Foro CSA).

En este caso, consideramos de utilidad algunos aportes de las entrevistas a los miembros de CórdobaPR, debido a que allí comentaron que también participaban de otros debates y otras plataformas, como en el caso de LinkedIn. De acuerdo a su experiencia personal, uno de los entrevistados rescató que en la formulación de preguntas debe ser tenido en cuenta el contexto de aplicación, brindando la mayor cantidad de datos posibles vinculados con el campo de trabajo.

“O pongámosle que estás preguntando en un foro qué herramienta, depende mucho también como esté formulada la pregunta, ¿qué herramientas son importantes -ponele- para hacer comunicación interna en una Pymes? Y entonces todo el mundo empieza a opinar diciendo cualquier cosa, porque la pregunta está mal formulada, entonces te van a decir de una Pymes que sea tecnológica, de una Pymes que sea de servicios, de una Pymes que sea productiva; a lo mejor viene uno te dice ‘Hacé una red intranet’ Y vos tenés un taller y no tenés más que la computadora del dueño y la del administrativo... (E:¿Cómo sería una pregunta bien formulada?) Y, pensando en el contexto que vos la necesitás, a ver ‘¿qué herramientas necesito para producir comunicación interna en una Pymes productiva de tantos empleados en tal sector, donde por ejemplo no tengo tal, tal recurso?’ Entonces vos ceñís más el campo y tratás de buscar respuestas más concretas sino te pueden decir que se yo “Generá un Blog” y... ¿para qué te sirve una fábrica de galletitas generando un Blog, si la única herramienta de comunicación interna que hay es el afiche que hay al lado de la máquina de ingreso y egreso?. (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR. 2012)

Por nuestra parte, consideramos que la pregunta en sí misma no es un elemento aislado, pues en las entrevistas aparecen asociados a otros dos elementos: la duda que la motiva y la respuesta esperada, enmarcándola dentro de un proceso de Consulta-Interprofesional. De ahí que, la relación entre pregunta-respuesta esperada debe considerar tanto la formulación de una pregunta que permita salvar la duda que la genera, pensando la contextualización y la especificidad del campo, como el espacio donde se va a publicar, de tal manera que los destinatarios sean personas cuyo conocimiento esté vinculado a la temática planteada.

La interconsulta pública online

Como dialogábamos con uno de los entrevistados, las redes sociales son una fuente de consulta más y en su interior existen grupos de debate que funcionan como espacios de intercambio en temáticas específicas. La consulta profesional parte de la duda profesional y del supuesto de base que implica reconocer, por un lado, el desconocimiento propio y, por el otro, la revalorización del conocimiento del otro, abriendo la oportunidad al diálogo y la interacción. En este sentido, el foro de debate se consolida como una fuente entre muchas otras opciones, tanto online como offline. La interconsulta en foros de discusión es pública, adquiriendo relevancia tanto la

selección del espacio online donde realizar la consulta como la pregunta en sí para la obtención de aportes significativos en el debate.

“Yo siempre cito una frase que no hay mejor respuesta que una buena teoría ¿Si?. A veces la teoría te da la respuesta o un indicio a un problema real. Ahora, sería bastante soberbio pensar que uno se sabe todas las teorías y se sabe todas las respuestas. (...) Entonces lo que antes podría haber sido ir a consultar una biblioteca, un libro, o consultarle a un colega, dependiendo del caso, hay que tomarlo con pinzas, no es que vaya a preguntarle todo google o todo a las redes sociales pero, a ver, vos entrás, si formulás bien una pregunta a muyPR, que es una de las redes sociales, hoy por hoy, más importante de Argentina de Comunicación y Relaciones Públicas, tenés sub-grupos para lo que se te ocurra. (...) Entrás a un grupo relativo a lo que vos necesitás y lanzás la pregunta y por ahí alguien que tuvo un problema similar o conoce una respuesta posible, te puede dar una punta o te puede dar un indicativo. No significa que esto puede ser la panacea, pero es una fuente de consulta más. Yo siempre digo que esto es poder hacer una interconsulta profesional o semi-profesional virtualmente.(...) Antes lo tenías que hacer a lo mejor (con) una cadena de mail. Yo siempre digo, las redes sociales no hicieron más que pasar las relaciones sociales a un espacio virtual, pero no es nada más que eso, no hay nada nuevo. Vos hacés una pregunta en un foro y es como si antes le hubieses mandado un mail a tres colegas, o lo hubieses llamado por teléfono y les decías ‘che loco ¿qué te parece esto?, tengo este problema, ¿vos tenés alguna idea?’ (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR. 2012)

Pluralidad de opiniones y nuevas preguntas.

Del trabajo de campo surge que la idea de una respuesta verdadera y absoluta como resultado esperado de la interconsulta está lejos de ser reivindicada en estos espacios de interacción. Por el contrario, otros elementos emergen como motivadores de la participación. En primer lugar, un aspecto interesante que surge del análisis es la búsqueda de nuevas preguntas antes que de respuestas cerradas. Al respecto, nos cuenta una de las entrevistadas:

“Entonces para mí es una actitud, el profesional que quiere vanagloriarse, digamos, de sus investigaciones, de sus puntos de vistas, y todo, te va a hacer un monólogo en las redes sociales. Esto que yo te decía, te va a decir, estoy trabajando sobre... yo, viste que yo decía tal cosa, yo, yo, yo, yo, y no te va a generar preguntas”. (Entrevista Miembro 3 de CórdobaPR. 2012)

Un segundo aspecto es que las consultas se orientan a visibilizar la pluralidad de opiniones que tienen los participantes del debate o un indicio de respuesta más que a la búsqueda de una receta para la acción o una verdad al respecto. De esta manera, el objetivo del debate público es el encuentro y explicitación de la diversidad de opiniones profesionales en relación a las temáticas planteadas, lo que lleva a profundizar en las participaciones públicas en los debates. Como nos comentan en las entrevistas:

“En cambio, el que tiene por ahí la actitud más de decir, como la vida misma, el que está buscando siempre aprender cosas buenas te va a decir ‘bueno, mi punto de vista es este pero a ver, ¿cuál es el tuyo?’ Y vas a ir construyendo conocimiento”. (Entrevista Miembro 3 de CórdobaPR. 2012)

Sin embargo, de las entrevistas se desprende que no todas las opiniones son igualmente valoradas. Cuando indagamos en la opinión que tenían los entrevistados de los comentarios de los debates se denunciaron tanto las intervenciones no vinculadas a las temáticas de interés del grupo como a aquellos post cargados de violencia. En este sentido, la apertura a la diversidad de

opiniones encuentra sus límites, mediante la misma intención participativa que requiere estar alineada al hilo argumentativo de debate. Por ello, son denunciados aquellos comentarios violentos, de quejas o críticas que parecen desvirtuar el eje de discusión. En relación a ello, sostiene algunos de los entrevistados cuando le preguntamos sobre su opinión acerca de los intercambios de los foros:

“Y, los primeros 10 comentarios interesantes después se empieza a hablar de cualquier cosa (E: ¿En qué sentido?) Y, en el sentido que después se empiezan a hacer comentarios de los comentarios. Pasa lo mismo en los foros y los debates, pasa lo mismo que pasa en los comentarios de las redes sociales, o que pasa en los comentarios de los periódicos on line. Los primeros 10 leen el artículo y debaten de eso; los otros, con suerte, empiezan a comentar los comentarios, se empiezan a insultar, a pelear, apelando a la virulencia, pero eso es porque es más divertido leer los comentarios que leer las notas, o leer el objeto del foro, en la mayoría de los casos. Pero sí, son interesantes depende como lo veas. Si vos entrás a comentar lo que necesitás, sí; si vos entrás a divertirme, seguramente vas a estar comentando los comentarios”. (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR. 2012)

“El tema de la participación en las redes sociales es muy particular, o sea, la gente tampoco participa en la FanPage salvo que tenga críticas. (...) Es muy raro lograr la participación de la gente, en todo sentido digamos, no solamente los profesionales de comunicación, lograr la participación de la gente en el día a día. La gente utiliza las redes para quejarse, para comunicarse, para quejarse. Fijate lo que fue lo previo a las primarias, todos sabían de política, todos se quejaban, todos... hoy mismo todos se quejan pero uno también es el cambio, digo. (Entrevista Miembro 3 de CórdobaPR. 2012)

Esto también sucede en el Foro de CSA. Entre los comentarios no aceptados, dentro de los debates virtuales que mencionaba el creador, se destacan las intervenciones políticas o económicas que no tienen vinculaciones temáticas directas con el tema de discusión del Foro.

“Pero pasa mucho que como es un espacio de difusión masiva, muy grande en términos de la facilidad que tiene, lo que termina pasando es que mucha gente lo usa con otro tipo de intenciones. Por ejemplo hay gente que presenta debates sobre temas políticos, sobre temas económicos, que no tienen que ver con el perfil del grupo. Entonces, buena parte de mi trabajo en lo que tiene que ver con la administración de LinkedIn, del grupo de Comunicación Social Argentina, es sostener cierta pureza en la medida de mis posibilidades de los temas que se tratan. (...) Yo armo un grupo para comunicadores sociales, entonces si vos sos diseñador gráfico y querés plantear algo relacionado al diseño gráfico o contar sobre nuevas herramientas que estuviste investigando, una nueva herramienta de diseño, es bienvenido. Si vos lo que querés publicar es un artículo sobre una crítica a las políticas económicas del gobierno nacional o del gobierno de la ciudad, no es el espacio.” (Entrevista Creador de CSA LinkedIn. 2014)

Asimismo, la gran cantidad de intervenciones demanda tiempo por parte de miembros para la lectura de lo intercambiado. Esto lleva a muchos de ellos a postear sin haber alcanzado a analizar los aportes anteriores, o presentar de manera reiterada argumentos o tópicos de discusión. De ahí que, muchas veces, el espacio de diálogo e interacción presente más importancia en sí mismo que el contenido registrado anteriormente, como se menciona incluso en los mismos post. Como vemos:

“Me interesa mucho este tema. Dónde encuentro el link donde se discute esto en LinkedIn? Pensaron en armar alguna reunión? (Perdón, tal vez esto esté comentado, pero son tantos mensajes que no pude leerlos todos!” (Post N° 32 Foro CSA).

“Hola, todavía no pude alcanzar a leer todos los mensajes, pero como comunicadora social me interesa mucho poder avanzar en esto de un Colegio para nosotros (...)” (Post N°74, Foro CSA.)

Las Controversias

Más allá de las opiniones aisladas y las nuevas preguntas que emergen en los foros, desde los inicios de Internet los antecedentes sobre interacciones mediadas por computadora remarcan la diferencia entre las participaciones aditivas y las interactivas en el transcurso del debate. Como mencionamos en la revisión de antecedentes, Henri (1992), por ejemplo, fue uno de los primeros en destacar la dimensión interactiva, caracterizada por los mensajes que son respuestas a otros, ya sea de manera explícita, implícita o independiente, integrantes fundamentales de los procesos de conocimiento en estos espacios. Tirado et al (2008), por su parte, estudiaron las interacciones en comunidades virtuales y recuperaron para ello la categorización propuesta por Constantino (2004), que distingue entre la participación aditiva (o relativa al tema del foro), la participación interactiva (o relativa al flujo discursivo) y la participación disruptiva (o relativa a diversos temas), donde se mantiene la distinción en este tipo de intercambios. Entre quienes buscaron identificar de manera más específica aquellos elementos que permiten pasar a fases más avanzadas en la discusión online, destacamos las investigaciones de Kanuka y Anderson (1998), que observaron la importancia del desacuerdo; Mercer (2001) que distinguió entre procesos de disputa y de acumulación; y el de Álvarez y Moran (2010) quienes recuperaron las referencias al mensaje inicial o del moderador.

En diálogo con estos últimos trabajos, observamos en los foros analizados que los mensajes interactivos *per se* no son aquellos que hacen avanzar el debate sino aquellos post interactivos que presentan, particularmente, desacuerdos. Ellos no son meras respuestas a mensajes anteriores sino que introducen una contra-información, contrapropuesta o contraargumento que abre nuevas líneas temáticas o argumentativas en el desarrollo de la discusión, dividiendo las posturas entre los participantes.

Como ya mencionamos, desde un análisis de contenido observamos que, en el foro de CSA, la mayoría de los post contenían una intención de acuerdo respecto a la propuesta inicial, sub-tópicos presentados o respecto a los argumentos sostenidos en el debate, y apenas el 11% de los post desplegaron intenciones de desacuerdo. Pese a la baja presencia de este tipo de mensajes, desde un análisis de discurso observamos que estos elementos contienen una mayor incidencia en la dinámica de interacción debido a que inician procesos de discusión y controversia al interior del foro. Las controversias nos permitirán abordar la producción del conocimiento (Knorr Cetina, 2005 [1982]). Siguiendo a esta autora, se hace preciso profundizar en algunos

elementos de utilidad para analizar los procesos de producción de conocimiento: las preguntas, los materiales, los argumentos, los recursos y los intereses. (2005: 61). Ya habiendo analizado las preguntas y atendiendo las particularidades de las materialidades en Internet, en el caso particular de los debates online serán los argumentos y recursos argumentativos explicitados durante el desacuerdo los elementos de utilidad para profundizar en las decisiones y los criterios de selección que emergen durante el debate. Observamos al respecto dos elementos: hilos y recursos argumentativos.

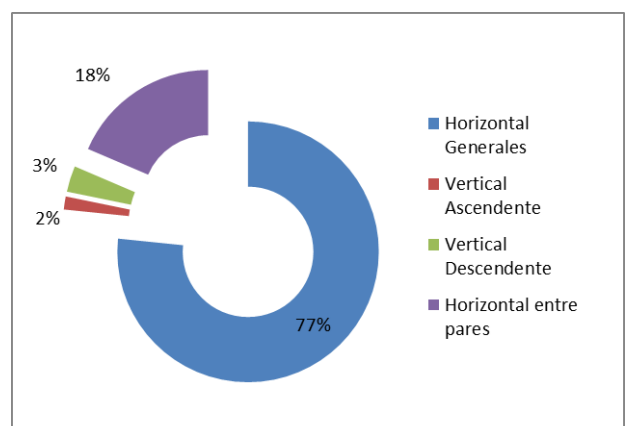
Los Hilos Argumentativos

En primer lugar, junto a las preguntas, los desacuerdos también se posicionan como posibilidades de bifurcaciones en el hilo del debate, marcando aperturas a nuevos sub-tópicos de discusión. Un ejemplo claro, ocurre en el sub-tópico que hemos titulado “Regulaciones”. En el desarrollo de la discusión, este sub-tema se inicia con un post que observa un conjunto de leyes que anularían la posibilidad de concreción del objetivo general del grupo. Bajo el argumento que colegiar la comunicación social viola tratados internacionales sobre el derecho a la comunicación y la información, el post presenta un primer desacuerdo en torno al eje de debate del foro que busca desde sus inicios formar un colegio profesional.

Contraargumento A: “Estimados, colegiar la comunicación social es restringir un derecho humano básico: el derecho a la comunicación y por tanto el derecho a la información. Todos los tratados internacionales y pactos (San José de Costa Rica) que han sido incorporados a la Constitución Nacional reconocen que es una grave restricción a la Libertad de Expresión. Lo mismo sucede en Europa y USA. Al mismo tiempo, la Corte IDH se ha pronunciado al respecto, es decir: está ampliamente aceptado y convalidado a nivel internacional y nacional”. (Post N° 13. Foro CSA.)

En segundo lugar, y relacionado con lo anterior, a partir de estas intervenciones se observa un incremento de los niveles de participación en las estadísticas del grupo, mostrando picos más elevados de comentarios sobre la misma cantidad de debates. Como dato llamativo, los mensajes posteriores mantienen una preferencia por la direccionalidad horizontal entre participantes, debido a que contienen referencias directas a lo escrito ahí y, muchas veces, están encabezados con el nombre de la persona que inició el post o de quienes respondieron sobre el tema.

En relación a ello, tras un análisis cuantitativo de los mensajes del Foro CSA según su destinatario, hemos podido observar dos elementos. Por un lado, que los post verticales, es decir, aquellos que contienen referencias explícitas desde o hacia el moderador, apenas



Título: Distribución de mensajes según su direccionalidad Foro CSA. (2010-2014) Fuente: Elaboración Propia.

alcanzan el 5%, incluyendo tanto a los mensajes de dirección ascendente (2%) como descendente (3%). A diferencia de otros debates que analizamos con anterioridad (2009), este foro presenta una participación acotada del administrador, principalmente en los mensajes iniciales, quien luego desaparece de la discusión. Sus participaciones se remiten a los Post N° 1, 4, 6, 9 y 10. Por otro lado, observamos una fuerte presencia de la direccionalidad horizontal en el debate (95%). Sin embargo, la mayoría de estos post son generales y están destinados a todos los miembros del foro (77%), mientras que sólo el 18% son respuestas directas a personas particulares. No obstante, observamos que, discursivamente, estas referencias entre participantes acotados aparecen en los momentos de desacuerdo, como sucede, por ejemplo, en las dos primeras respuestas al Post N° 13:

Respuesta 1: “(Nombre. Post N° 13). permítame decirte que no se está hablando de colegiar la comunicación, sino de nuclear la profesión”. (Post N° 17. Foro CSA)

Respuesta 2: “(Nombre. Post N° 13), si me disculpas, no comprendí el comentario. me da la sensación que aquí somos todos comunicadores que buscamos el bien de la profesión”. (Post N° 18 Foro CSA)

En tercer lugar, presentado un primer enfrentamiento discursivo entre el mensaje disparador con intención de desacuerdo y las respuestas contra-argumentativas, emergen las posiciones del resto de los participantes de la discusión y los argumentos que las sostienen, que hasta entonces se habían mantenido latentes. Como resultado, las posturas de los miembros se alinean de acuerdo a la conformidad o disconformidad respecto a los argumentos sostenidos, polarizando la discusión. Por otro lado, los mensajes en estos casos recuperan una direccionalidad horizontal general. Observemos en la línea argumental del sub-tópico sobre regulaciones los post que, por un lado, se alinean con quienes sostienen necesario separar la colegiatura de la comunicación de la colegiatura de la profesión del comunicador. En este caso, las participaciones se tornan acumulativas en torno a este argumento.

Respuesta 3: (...) No creo que formar un Consejo Profesional sea restringir el derecho a la libertad de expresión, creo que es una legitimación de nuestro campo de acción y nos permitiría un reconocimiento aún mayor. Saludos! (Post N° 21 Foro CSA)

Respuesta 4: Si bien la comunicación es un derecho humano, ya es hora de que todos los que la hemos elegido como profesión podamos contar con un colegio que también bregue por nuestros derechos profesionales como comunicadores. En lo que pueda ayudar cuenten con mi apoyo.(Post N° 38. Foro CSA).

Respuesta 5: (...) Algo que hay que tener en cuenta es una respuesta típica que se da cuando el tema de la colegiatura se plantea... "No se puede privar a las personas de hablar (ejercer públicamente de comunicadores) porque es uno de sus derechos básicos". He escuchado esto muuuchas veces. Pero considero que una cosa es ejercer tu libertad de expresión y otra es estar capacitado para comunicar/informar de manera profesional. Lo primero lo hacemos todos desde que somos pequeños, lo segundo lleva muchos años de estudio y experiencia que hay que respetar. (...) (Post N° 54. Foro CSA)

Respuesta 6: “(...) Se trata de una manera legal de hacer respetar nuestra profesión, regular la actividad y defenderla frente a las otras relacionadas con la comunicación. En uno de los post leí que esta idea

"restringiría uno de los derechos humanos que es la comunicación y la libre circulación de información"... entiendo que ante todo esto debe ser un atributo de los MEDIOS DE COMUNICACIÓN y LAS ORGANIZACIONES, más allá de las personas que estén al frente de una programa o entidad. Estoy totalmente de acuerdo en colegiar la profesión..." (...) (Post N° 76. Foro CSA)

Sin embargo, hay quienes recuperan el argumento presentado en el Post N° 13 de otra manera en la discusión, como por ejemplo, buscando indagar y aprender de experiencias que hayan superado este tipo de inconvenientes legales, o considerar a no profesionales o idóneos dentro del proceso de colegiatura.

Respuesta 7: "Explorando un poco en los países de la región encontré que en Bolivia lograron constituirlo y que Perú, al igual que nosotros aquí, lo reclama. Tal vez, para no hacer oídos sordos al comentario de (Nombre. Post N° 13) y tomar sus palabras pero desde el lugar de la preocupación por el tema y con la intención de encontrar una manera que no contradiga Tratados Intencionales, podemos consultar a los colegas de Bolivia cómo lidiaron con estos aspectos, porque si lo constituyeron como tal no creo que lo hayan hecho violando estos tratados". (Post N° 24?? Foro CSA)

Respuesta 8: "Me sumo a la idea, aunque creo que debemos debatir previamente cuáles serían sus alcances. Como creo que pretendió decir (Nombre. Post N° 13), tampoco podríamos negar a las personas sin el título universitario específico el acceso a trabajar en medios de comunicación, porque ello si les estaría violando un derecho humano esencial, como todos lo sabemos. Sin embargo, si podríamos reclamar otros espacios específicos en esas y otras empresas" (Post N° 34 Foro CSA)

Este ciclo de argumentaciones se cierra con una segunda intervención de quien comenzó este sub-tópico, donde reitera el argumento del marco regulativo y sostiene la idea que, por ello, no se puede limitar las fronteras a quienes no son profesionales.

Contraargumento B: "Estimados, esto amerita un intenso debate; aunque en primer término armar un "Colegio" de comunicadores va en contra del derecho a la Comunicación de doble vía (de la sociedad y de cada uno de los individuos). Cualquier colegiatura termina siendo corporativa y termina en que se limita la posibilidad de expresión a quienes no son "profesionales" y tienen, por supuesto, derecho a investigar, difundir y opinar sobre cualquier cosa, como cualquiera. Esto lo establece no sólo el sistema interamericano de DDHH sino nuestra legislación local, en Argentina!" (Post N° 61. Foro CSA).

Sin embargo, el tema no se cierra ahí, pues la discusión continúa con una intervención más acotada sobre los límites entre quienes pueden ser considerados dentro del proyecto de colegiatura y quienes no, sosteniendo sus argumentos a partir de una distinción conceptual que permitiría sortear las cuestiones legales planteadas. Este aporte puede ser considerado un salto cualitativo en el desarrollo de la discusión, pues permite acotar y desplazar el eje de debate hacia las diferencias entre comunicación y periodismo. Con ello, aun respetando los tratados legales, se podría considerar la posibilidad de la colegiatura. Esto puede ser considerado un segundo ciclo en el debate.

Contraargumento C: "El debate siempre es bienvenido, y para que un debate prospere, es esencial definir los términos, ya que de lo contrario, estaríamos hablando de diferentes cosas, usando las mismas palabras. En este sentido, creo que debemos establecer debemos diferenciar entre comunicación e información. Cuando hablamos de la materia propia del periodismo, hablamos de la información. Y en este caso, coincido con (Nombre. Post N° 13) en que se trata de un derecho humano, y que una colegiatura podría ser considerada de espíritu restrictivo (aunque si hay algún abogado por allí seguramente nos dirá que no existen derechos

absolutos, y que de alguna manera todos están restringidos de alguna manera. Pero si restringimos el campo de la comunicación a la información estamos dejando fuera la posibilidad de concebir una perspectiva específicamente comunicacional para el abordaje de distintos problemas y situaciones sociales”. (Post N° 62. Foro CSA)

En base a ello, se polarizan nuevamente las posturas de los miembros. En este caso, los aportes se alinean con la separación entre un colegio de comunicadores y la regulación del periodismo, como se plantea en el Post N° 62, 63, 64, 66. Por el contrario, hay quienes se alejan de esta postura, aproximándose al Post N° 61, como en el caso del Post N° 73, quien cierra otro ciclo de discusión al respecto.

Respuesta 1: “(Nombre. Post N° 13). Ese punto siempre ha estado sujeto a debate, y es quizás uno de los más conflictivos. Yo no soy partidario de hacer del periodismo una profesión exclusiva para académicos, pero vale notar algunos puntos. Por un lado un colegio de comunicadores sociales excedería el campo periodístico. También hay que considerar que este derecho a la comunicación en la práctica no existe. La posibilidad de expresión está limitada. (...) (Post N° 63. Foro CSA)

Respuesta 2: “Quizás no comprendí completamente lo que están expresando, respecto de diferenciar COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN, pero actualmente existe la Federación Argentina de Trabajadores de Prensa (FATPREN). <http://www.fatpren.org.ar> Por ende no entiendo por qué estamos hablando del Periodismo únicamente”. (Post N° 64. Foro CSA)

Respuesta 3: Coincido con “(Nombre Post N° 64)”. Los periodistas ya tienen representatividad (discutamos en otro lado la calidad de esa representación, si quieren). Yo soy comunicador, pero no periodista. Trabajo en COMUNICACION, no en periodismo. El periodismo es, a mi entender, cuanto mucho una posibilidad de la comunicación. Entonces, dejemos la libertad de expresión en paz, que cada cual diga y haga lo que quiera donde quiera y pueda, pero concentrémonos en un colegio de comunicadores en donde se puedan establecer pautas que protejan la labor del comunicador, no sólo en los medios de comunicación, sino también en las instituciones públicas, las empresas privadas, las ONG (...). (Post N° 66. Foro CSA)

Respuesta 4: (Nombre), yo no bajo los brazos ni mucho menos, tampoco creo que mi trabajo sea parecido en nada al de un periodista más allá de que escriba notas. Sin embargo en la UBA, dentro de la Carrera de Comunicación Social existe la orientación Periodismo, ergo, si se crea un Colegio/Consejo de Comunicadores no podés dejar afuera a los periodistas. El otro punto es que cuando se crea un Colegio/Consejo Profesional no se puede dejar afuera a lo que se denominan los ideoneos... (...) A (Nombre), le informo que estamos hablando de COMUNICADORES, que NO es lo mismo que los trabajadores de prensa. (...)Entonces RATIFICO, si sos un comunicador y trabajas como comunicador en una ONG te va a abarcar la UTEDyC y si trabajas en otra industria te va a "tocar" el sindicato que represente a esa industria. Hay que aprender a tomarse el tiempo para leer bien antes de corregir. Hablo con conocimiento de causa porque trabajé 9 años en un consejo profesional, 1 año en una ONG y desde hace 5 trabajo para varios Gremios... (Post N° 73 Foro CSA)

Finalmente, apreciamos un tercer ciclo de debate que retoma estas discusiones a partir de la circulación de una información sobre el proyecto de ley sobre la colegiación en la provincia de Santa Fe. Lo interesante en estos aportes es que las respuestas a esta información retoman los argumentos explicitados con anterioridad respecto a las leyes y a la diferenciación entre comunicación y periodismo. De tal manera que se presentan como breve síntesis de lo discutido al respecto y cierre por acumulación.

Contraargumento D: “Quisiera compartir con Uds. una información de hace un par de años emitida por D'Agostino: "El candidato a vicegobernador dijo que el proyecto de ley sobre colegiación de los profesionales de la Comunicación Social “cercena la libertad de expresión y viola la prohibición de censura previa”. (...) QUÉ OPINAN???” (Post N° 87. Foro CSA)

Respuesta 1: Respondiendo al aporte de (Nombre Post N° 87), reitero lo que creo haber expresado antes en este mismo hilo: dejemos afuera de la reglamentación y del poder coercitivo y de control del Colegio a las actividades relacionadas con el periodismo. Es cierto que no podemos prohibir el derecho de expresión a nadie, pero sí podemos ordenar quiénes conducen las empresas periodísticas. Me refiero a los directores de redacción, directores de programación, etc. (Post N° 88 Foro CSA).

Respuesta 2: Por otra parte, y esto ha sido largamente dicho aquí, la Comunicación Social no se acaba en el periodismo. Considero que tenemos que poder defender la profesión allí donde los argumentos como el que compartió (Nombre Post N° 87) no llegan. Me refiero a las áreas de comunicación de empresas, organismos públicos, organizaciones sin fines de lucro, etc. Saludos! (Post N°120. Foro CSA)

Los Recursos Argumentativos

Dentro del tópico de regulaciones que corre de manera transversal al proyecto de colegiatura, tres ciclos de debate se evidencian en esta presentación. En su interior, emergen un conjunto de recursos argumentativos que son utilizados para sostener cada una de las posturas. Frente a las opiniones personales, comienzan a emerger referencias explícitas a informaciones externas a la discusión, tales como leyes y tratados internacionales o citas a otras experiencias de colegiaturas, así como apelaciones a diversas experiencias profesionales. Recuperamos algunos fragmentos de los post aquí presentados, para mostrar como recursos la presentación de:

Referencias

“(…) Todos los tratados internacionales y pactos (San José de Costa Rica) que han sido incorporados a la Constitución Nacional reconocen que es una grave restricción a la Libertad de Expresión (…)”. (Post N° 13. Foro CSA.)

Definiciones

“El debate siempre es bienvenido, y para que un debate prospere, es esencial definir los términos, ya que de lo contrario, estaríamos hablando de diferentes cosas, usando las mismas palabras. En este sentido, creo que debemos establecer debemos diferenciar entre comunicación e información. Cuando hablamos de la materia propia del periodismo, hablamos de la información. Y en este caso, coincido con (…) Pero si restringimos el campo de la comunicación a la información estamos dejando fuera la posibilidad de concebir una perspectiva específicamente comunicacional para el abordaje de distintos problemas y situaciones sociales. (Post N° 62. Foro CSA)

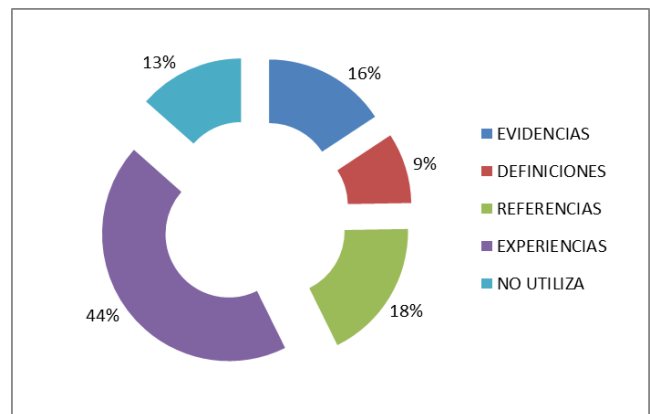
Evidencias:

“(…) pero actualmente existe la Federación Argentina de Trabajadores de Prensa (FATPREN). <http://www.fatpren.org.ar> (…)” (Post N° 64 Foro CSA)

Experiencias:

“(…) “Hablo con conocimiento de causa porque trabajé 9 años en un consejo profesional, 1 año en una ONG y desde hace 5 trabajo para varios Gremios...” (Post N° 73 Foro CSA)

Del análisis de contenido del debate completo, hemos observado la frecuencia relativa de estos recursos en el transcurso del debate. Como podemos observar en el siguiente gráfico, entre los recursos más destacados durante el Foro de debate de CSA analizado, la experiencia profesional y las referencias serán los recursos más utilizados para la argumentación, seguidos por las evidencias mediante el uso de archivos o links. En cada uno de estos recursos podemos observar cómo ingresan y son utilizados conocimientos adquiridos anteriormente en la discusión, por lo que el proceso de conocimiento es también un proceso de uso y aplicación, así como de reconstrucción de conocimientos anteriores, los cuales ingresan como recursos argumentativos en el debate.



Título: Distribución de mensajes según el recurso argumentativo utilizado. Foro CSA. (2010-2014) Fuente: Elaboración Propia.

PARTE 2

Las Fases del Debate. Tópicos y Procesos.

En el estudio de las interacciones virtuales, algunos autores decidieron profundizar en los debates para analizar su progresión y observaron con mayor profundidad en la dimensión interactiva, permitiéndoles analizar con mayor detenimiento la producción de conocimiento durante el debate. Como ejemplo de ello podemos citar el trabajo de Gunawardena et al (1997), quienes sostuvieron que los debates avanzan de acuerdo a 5 fases de negociación de significados entre los participantes: compartir información, encontrar las disonancias, negociar o co-construir significados, la prueba y modificación de la síntesis y el acuerdo. Duffy et al (1998), por su parte, consideraron que las fases eran más bien 4: la iniciación, exploración, integración y resolución del problema. Sin embargo, las interacciones y las etapas quedaban modelizadas de manera lineal, reduciendo el fenómeno, y los elementos que hacían avanzar el debate quedaban opacados en el análisis.

Por nuestra parte, del análisis diacrónico de las interacciones del foro, incluyendo todos los subtópicos presentados, hemos podido observar cuatro fases por las que pasa la discusión y a partir de las cuales se pueden estructurar los tópicos presentados dentro del foro: sinergia, investigación, lineamiento y ejecución. No obstante, observamos que estas etapas no siguen una correlación lineal con el inicio de los tópicos al interior del debate, ni con la cronología presentada por la propia plataforma, pero se presentan como estructuradores de la participación de los miembros del post con relación directa hacia la concreción del objetivo final del debate, es decir, hacia la puesta en marcha del proceso de colegiatura. Esto implica que el proceso no sigue un orden temporal tradicional de fases sucesivas.

Una primera línea en este sentido la aporta el propio creador de CSA, quien nos recuerda la relevancia de lograr el consenso a través del debate. Desde su mensaje inicial ya nos menciona la necesidad de sumar ideas y voluntades hacia el mismo objetivo, resaltando la importancia de comenzar una fase de SINERGIA. En este punto, el aporte de la opinión de cada uno se torna relevante.

“Sería una buena idea crearlo por la misma profesión, para contribuir al profesionalismo de los que se dedican a esta hermosa carrera. lo que nose es como se hace?” (Post N° 3 Foro CSA)

Respuesta 1: “(Nombre Post N°3), la idea es ir viendo entre todos, primero si hay consenso para impulsar desde acá una iniciativa (somos más de 2.000 miembros en el grupo), creo que hay una muestra representativa que nos permita ver si la iniciativa tiene impacto en la gente. Desde luego, también sería interesante ir testeando entre las redes de amigos si saben qué requisitos se necesitan para esto. Mil gracias por tu comentario!” (Post N° 6. Creador Foro CSA).

Respuesta A: “La idea me parece sumamente acertada; y de hecho es una inquietud que desde mi época de estudiante hemos planteado con docentes y colegas... creo que uno de los factores que de alguna manera no nos permite avanzar es el desconocimiento de lo que sucede respecto de esta discusión en la generalidad de la profesión... me sumo al monitoreo y a la discusión en esta muestra, que parece suficientemente representativa” (Post N° 20. Foro CSA)

Una segunda línea se asienta sobre la posibilidad de avanzar más allá de las opiniones, buscando dar un salto cualitativo en el debate. En este sentido, una fase de investigación se torna fundamental, pues se sostiene que los aportes estarían en un nivel mayor que las opiniones iniciales tras un proceso de INVESTIGACIÓN.

“Hola a todos, me sumo a esta excelente iniciativa, en La Plata se viene discutiendo desde hace muchos años esta cuestión, incluso participé de un encuentro nacional de comunicadores que se hizo hace dos años para debatir este tema, noto que es muy difícil poder salir del ámbito de debate/conclusiones para ir a espacios más prácticos. Sería muy bueno empezar a investigar que se necesita para armar una colegiatura y entre todos poder empezar a construir los fundamentos del proyecto, si es que se necesita armar uno. Saludos!” (Post N° 89. Foro CSA)

Respuesta 1: “Hola (Nombre Post N° 89), podrías compartir información sobre aquel encuentro? Sería muy interesante. Y comparto con vos la opinión de que es difícil salir del ámbito de debate. Quizás en adelante la propuesta consista en proponer ideas luego de haber investigado. Estaríamos en el tercer paso considerando que el primero es de opinión y lluvia de ideas y el segundo es de investigación. Avancemos entonces. Muchas gracias y saludos”. (Post N° 90. Foro CSA)

Una tercera fase estaría vinculada a delinear, tras la investigación, acciones posibles acorde con las regulaciones y las posibilidades grupales. Entre las opciones de acciones a seguir también aparecieron numerosos aportes. Como elemento común, tienen una base del “deber hacer” o “debería hacerse” y encierran propuestas de organización por provincias como base de acción para una propuesta nacional de colegiatura. Sirvan de ejemplo la siguiente interacción sobre la fase de LINEAMIENTOS:

- “...1.- Cada uno de nosotros realizar un relevamiento de datos a los referidos colegios profesionales, como está constituidos y cuál es su finalidad.
- 2.- En cada provincia realizar este trabajo mencionado en el punto N° 1.-
- 3.- proponer una fecha estimativa, como por ejemplo desde el 15 de julio hasta el 30 del mismo mes, un encuentro provincial, es decir, realizar un evento de Lic. En Comunicación Social, en cada provincia.
- 4.- La propuesta N° 3 tiene como finalidad de llevar las conclusiones a un primer congreso nacional y desarrollar en talleres las conclusiones que cada provincia exponga.
- 5.- Puntos 3 y 4 tienen como objetivo de llegar a un congreso nacional de Comunicadores Sociales de la República Argentina.-
- 6.- Se entiende que en los encuentros provinciales y un posible congreso para quedar formalmente constituido como un Colegio de Profesionales, los gastos cada uno se los costeará los mismos.-
- 7.- La propuesta, tiene tres aristas, Finalidad, Propósito y Objetivo.- (agrega sus datos de contacto al final)” (Post N° 44. Foro CSA)

Respuesta 1: “blabla bla bla , porque no hacen , ven , invrstigan, espian, y hacen otra vez”, (Post N° 45. Foro CSA)

Respuesta 2: “Excelente la idea. Como primer paso deberíamos conocer el contenido de esta ley: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l2-1974.html” (Post N° 46. Foro CSA).

Respuesta A: “(...) Más arroba alguien posteó esta ley: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l2-1974.html Me parece que habría que NOMENCLAR a quienes y que ramas de la profesión se incluiría y armar un Comité de Etica. Luego de armar el Proyecto de Ley intentar presentarlo en las distintas Cámaras de Diputados de las Provincias. Alguna otra idea de que paso más hay que realizar para ponernos MANOS A LA OBRA?” (Post N° 77. Foro CSA).

Como vemos, realizada la investigación y delineadas las líneas posibles de acción, se presenta la necesidad de continuar hacia la acción. De ahí que, finalmente, lleguemos a la fase de EJECUCIÓN. Esto implica necesariamente encuentros presenciales como puntapié inicial del trabajo y nuevos entornos virtuales que no estén destinados al debate sino a la acción.

“Yo les propongo a todos que pasemos a la acción. Armemos una reunión para conocernos y ver qué podemos hacer juntos. Creo que al menos vale la pena internarlo. Les propongo que sea el martes 25 de junio en algún bar del centro de Buenos Aires (se que tal vez haya gente que es de mucho más lejos pero esto es para empezar). Tal vez a las 19 hs para darle tiempo a los que están más lejos. Aunque seamos poquitos podemos juntarnos para charlar y empezar a organizarnos. Por algo se empieza, no? Qué opinan? Saludos!!!” (Post N° 80. Foro CSA)

Respuesta 1: Apoyo esa juntada y de paso les comento que en Mendoza ya está germinando la idea! Estamos buscando y juntando información...Nos mantenemos en contacto! (Post N° 81. Foro CSA)

Por otro lado, hemos observado que cada uno de los tópicos de debate mencionados anteriormente se alinea con estas fases del proceso. En este sentido, podemos observar que durante la fase de sinergia los post se orientan a aportar sobre el estado de situación de la profesión y la necesidad de la colegiatura como argumentos o contraargumentos de su aporte sinérgico al objetivo grupal. En el caso de la fase de investigación, las temáticas se aglutinaron en torno a antecedentes de proyectos similares y regulaciones nacionales e internacionales que brindan el marco legal al proyecto. En relación a la fase de lineamientos, los tópicos se vincularon a la definición de la identidad y el alcance del colegio profesional. Finalmente, sobre ejecución de acciones concretas los intercambios versan sobre la búsqueda de apoyos institucionales, reuniones de trabajos presenciales y creación de entornos virtuales articulados para la puesta en marcha del proyecto. Todas estas fases están vinculadas al debate online de CSA y son reconocidas en las intervenciones del foro.

Sinergia: Diagnóstico Situacional y la Necesidad de una Colegiatura

Uno de los primeros elementos que observamos es la exposición de los argumentos y contraargumentos sobre la necesidad de una colegiatura para la profesión a partir de un

reconocimiento de las falencias en las condiciones de ejercicio en la actualidad. Partimos para el análisis de dos *post* que han logrado generar interacción sobre la temática: el Post N° 5 (03/02/2013), que es el primer mensaje que menciona y sistematiza argumentos en este sentido como parte de los argumentos enviados a responsables de la UBA (Universidad de Buenos Aires), con el mismo fin del foro; y el Post N° 49, presentado más de un año después (16/04/2013), donde se señalan argumentos similares:

“quería acercarme a Ustedes con las siguientes inquietudes:

- El área de las comunicaciones: institucionales, corporativas, visuales, virtuales, periodísticas, educativas, etc. han crecido, y lo seguirán haciendo a través de los años.
- Los "cursos sobre Comunicación Institucional "dictados por consultoras especializadas, para empresas, tanto grandes como Pymes, han proliferado notablement
- Muchos puestos de Jefes de Comunicación Interna los ocupan egresados de RRHH, Publicidad, Marketing, etc.
- Nuestro trabajo se demanda mucho, pero su remuneración no sigue siendo acorde a la labor que realizamos
- Cada uno de los que hemos egresado tuvimos que hacer nuestro lugar en el mundo profesional, de la mejor manera que pudimos (...) Es por lo mencionado anteriormente, y por las charlas que surgen entre los egresados de nuestra carrera, que me pregunto si existe la posibilidad de generar una Asociación o un Colegio de Matriculados de los Profesionales de Ciencias de la Comunicación, así como otras carreras lo tienen. Por un lado, se lograría jerarquizar al profesional, garantizar un espacio común para todos con actualizaciones, debates, cursos, y una red de intercambio entre los que nos desempeñamos en funciones comunicacionales. Podría ayudar a quiénes recién se reciben a tener un lugar para informarse y ser parte; y no sentirse que están a la "deriva". Por contrapartida, las empresas podrían encontrar profesionales del área, idóneos para los puestos o para contratarlos como consultores, sabiendo que cuentan con el aval de una Asociación o Colegio”. (Post. N°5 Foro CSA.).

“(…) Entiendo compañeros que la discusión es extensa y tiene varias aristas para desarrollar. Cito algunas que se me vienen a la cabeza: 1- que tengamos que explicar incasablemente a amigos/parientes/conocidos de que versan nuestras aptitudes como profesional habla por si solo del desconcierto que rodea cuales son los alcances del título de Licenciado en Comunicación Social. 2- que nos tengamos que diferenciar continuamente de la actividad netamente periodística acentúa aún más la anterior. 3- el campo laboral del comunicador social, a mi parecer, al igual que el de un filósofo o el sociólogo no está claro ni bien delimitado. Ni para nosotros, mucho menos para el resto de la sociedad. Da la sensación que sabemos un poco de todo y mucho de nada. Por ejemplo, podemos hacer las veces de diseñadores gráficos, de cineastas, de correctores, de publicistas/marketing, pero no somos nada de eso. Entedemos algo de dichas materias, pero no son especialidades nuestras. 4- es necesaria la colegiación de la carrera. Que tengamos un colegio que nos aúne y nos respalde, que exija a autoridades, instituciones y medios de comunicación que para ciertos cargos contraen a profesionales de la comunicación. Exclusivamente egresados sean los que pueden ejercer en posiciones claves. Un abogado o un arquitecto necesitan estar recibidos para ejercer y ocupar ciertas posiciones. Con los comunicadores debería pasar lo mismo. 5- Que las Universidades apoyen a sus graduados y se hagan cargos de proteger la importancia de la carrera y su rol protagónico para el bien la comunidad. Por ahora aporto al debate todo lo anterior y aguardo con ansias sus comentarios. Saludos desde el sur argento! (Post N°49 Foro CSA)

De la comparación de estos *post*, recuperamos tres hilos argumentales claves que reaparecen posteriormente en otras intervenciones:

Primero, la necesidad de clarificación y revalorización del rol profesional, sostenidos bajo los argumentos de desconocimiento de la sociedad general, y las empresas en particular, sobre el rol de un comunicador así como a las bajas remuneraciones o contratos precarizados que caracterizan en el ámbito laboral de la comunicación. Coinciden, por ejemplo, los aportes de:

“(…) Particularmente en San Luis, la tarea del comunicador está relegada a pocos trabajos, mal pagados y ni hablar de que la única salida laboral más segura es en el ambiente universitario (siendo profesor, el cual es un cargo costoso y competitivo de conseguir ya que la Universidad es pequeña y los profesionales son pocos -y siempre los mismos-). Creo que permitiendo la existencia del colegio, se podrá regular legalmente estas situaciones precarias. Particularmente, en mi caso, cuento con poca experiencia laboral (no por elección o querer tener poca, valga la redundancia) y la misma fue siempre en negro (como sucede en la mayor parte de los casos). Existiendo el colegio, permitiría que en lugares como San Luis, se respete más la tarea del comunicador social que tan desvalorizada está”. (Post N° 25 Foro CSA. Fragmento)

Segundo, la necesidad de regulación de ingreso y ejercicio de la profesión, por el hecho que muchos puestos de comunicación lo ocupan personas egresadas de otras carreras profesionales, o incluso personas que no cuentan con título de grado de una carrera afín. Sirvan de ejemplo los siguientes post.

“Hola chicos, me parece genial poder formar este colegio de comunicadores. (...) Yo soy Lic. en comunicación con orientación en Institucional, y acuerdo con la carta que se escribió, ya que aquí en Mendoza la carrera está bastante "basta-deada" y cuesta muchísimo encontrar trabajo, porque muchos que no estudiaron esto, hacen nuestras tareas. Entre otras falencias. Sería interesante formar un grupo que respalde a los comunicadores”. (Post N°36. Foro CSA)

Finalmente, la necesidad de respaldo institucional a los profesionales, debido al sentimiento de falta de apoyo o soporte para el ejercicio laboral. Por ejemplo,

“Me re interesa la idea. Tengo la firme convicción de que si nos organizamos, la profesión va a cobrar cada vez más valor; sobre todo si pudiéramos tener algún tipo de matriculación o asociación profesional que nos nuclee y haga de soporte. Cuenten conmigo!” (Post N°37 Foro CSA).

“Si bien la comunicación es un derecho humano, ya es hora de que todos los que la hemos elegido como profesión podamos contar con un colegio que también bregue por nuestros derechos profesionales como comunicadores. En lo que pueda ayudar cuenten con mi apoyo”. (Post N°38 Foro CSA).

Esta necesidad de revalorización, regulación y respaldo dentro de la profesión de la comunicación son tópicos recurrentes en los entornos virtuales de comunicadores, como pudimos observar también en CórdobaPR (Magallanes, 2011a). Asimismo, estos elementos también aparecieron en las entrevistas individuales al creador de CSA. El caso más evidente ha sido el del rol del comunicador, cuyo desconocimiento afecta de manera directa el mercado profesional.

“Por eso te decía, pasa mucho que las empresas no saben qué es lo que te da un perfil de comunicación, entonces en realidad dicen, ‘yo quiero Twitter’, entonces por ahí dicen ‘bueno, voy a traer a alguien de comunicación’ pero después aparece alguien que les dice ‘mejor tené un community manager, si vos querés Twitter’.(…) Entonces, lamentablemente en ese juego a veces los comunicadores sociales pierden el espacio laboral, o va uno de marketing o va un diseñador gráfico, ¿Entendés? Es difícil porque es muy versátil. Vos necesitás manejar números y sabés que necesitás un contador, vos tenés un hospital y sabés que necesitás un enfermero, necesitás un médico, necesitás en el equipo, necesitás un cirujano, necesitás... Digo, es mucho más claro, en comunicación no pasa eso. En comunicación puede hacer el área de comunicación, yo he visto, gente de diseño gráfico, de marketing, de nada, de miles de perfiles. Y al revés, he visto editando videos a tipos que son egresados en comunicación, periodistas. (...)Y está bien, porque es parte de la versatilidad que te da comunicación. Entonces te da la posibilidad de insertarte en otros espacios, pero a la vez, les da la posibilidad a los otros de insertarse en tú espacio laboral.” (Entrevista Creador CSA. 2013)

Por esta razón, no fue llamativo el hecho que en el debate de CSA estos tópicos aparecieran en el desarrollo del foro como argumentos de sostenimiento y apoyo del proyecto de la colegiatura a nivel nacional, y se deslizaran en las entrevistas individuales, dando cuenta de creencias compartidas entre los comunicadores argentinos sobre la profesión. Las citas del Foro CSA así lo evidencian, pues han sido intencionalmente seleccionadas permitiéndonos argumentar también que los argumentos explicitados trascienden los diagnósticos locales para presentar un estado de situación transversal de la profesión a nivel nacional, pues los argumentos se repiten en post con referencias a diversas localidades a lo largo país: tales como Buenos Aires, Córdoba, Mendoza, San Luis, Patagonia, pero también otras que no aparecen en estos ejemplos pero que sí están en el debate, tales como Salta, Entre Ríos, Corrientes, Santa Fe, etc.

Investigación: Antecedentes y Regulaciones Legales

Como se desprende del apartado anterior, el proyecto de colegiatura conlleva requisitos legales sobre la posibilidad de regular la profesión. Por ello, uno de los intereses recurrentes en el transcurso del debate es la consideración al marco técnico y legal que implica la ejecución del proyecto de colegiatura a nivel nacional e internacional. La primer consulta sobre el tema será: “Cuáles son los requisitos legales para armar un colegio?”. (Post N° 7. Foro CSA) Como respuestas relacionadas, aunque no necesariamente con referencia directa a estas preguntas, serán dos intervenciones las que atraerán el mayor número de respuestas e impulsarán la interacción referidas al marco regulatorio. El Post N° 13, por una parte, invocará la violación de derechos humanos sobre la libertad de expresión y, con ello, los tratados internacionales y nacionales que enmarcan con la puesta en marcha de este proyecto, consiguiendo no sólo sumar posiciones adversas (Post N° 17, 18, 24, 38, 54, 63, 66, 76; 88; 120), sino también algunos argumentos a favor. (Post N° 21, 34, 61, 62) sobre la posibilidad de colegiar la profesión. Recordemos el Post N° 13:

“Estimados, colegiar la comunicación social es restringir un derecho humano básico: el derecho a la comunicación y por tanto el derecho a la información. Todos los tratados internacionales y pactos (San José de Costa Rica) que han sido incorporados a la Constitución Nacional reconocen que es una grave restricción a la Libertad de Expresión. Lo mismo sucede en Europa y USA. Al mismo tiempo, la Corte IDH se ha pronunciado al respecto, es decir: está ampliamente aceptado y convalidado a nivel intencional y nacional”. (Post. N° 13. Foro CSA).

Llegado a una amplia superioridad de posiciones a favor de continuar con la colegiatura bajo el argumento que, comunicación e información no es lo mismo, y que esa ley es específicamente para el ejercicio del periodismo, el grupo continúa viendo las formas de lograr su objetivo.

Aparece entonces el Post N° 70 que presenta información sobre las diferencias entre colegios o consejos profesionales y gremios, así como las vías de conformación de cada uno a través de la vía legislativa y, por ende, por provincias. Esto genera intercambios específicos en los post subsiguientes sobre las formas de agrupación (los aportes entre los Post N° 70 y 89), lo que reinicia la discusión sobre las diferencias entre periodismo y comunicación, e incluye en la discusión un tema que, aunque mencionado, ha sido poco recuperado: la necesidad de regular las profesiones en el interior, así como las oportunidades y ofertas diferenciales de Buenos Aires respecto al resto del país (Post N° 25, 52, 76, 86, 95).

“Los Colegios o Consejos Profesionales son lo que se denomina Policía de la Profesión. (...) No es posible crear un sindicato de comunicadores porque si un comunicador trabaja en el área de comunicación de una ONG lo va a regir el convenio salarial de la UTEDyC, si trabaja en la parte de comunicación de una constructora lo va a regir el convenio de la UOCRA y así sucesivamente. Si por el contrario sos un profesional independiente, o sea, presentas factura, no estás regido por gremio alguno. En lo que respecta a un Colegio/Consejo Profesional, los abogados de nuestra propia Facultad, o mejor dicho, de la UBA, aún aquellos que pertenecen al plantel docente, plantean una incompatibilidad en crear un Consejo Profesional de Comunicadores porque la Constitución Nacional prevé la libertad de expresión... (...) Por otra parte los Consejos y/o Colegios Profesionales son creados por provincia, no hay una organismo que sea Federal, para eso se debería pensar en una Asociación o en una Federación. Los Colegios Profesionales, así se llaman en Capital Federal, no tienen relación con la caja de jubilación y los Colegios Profesionales, así se llaman en el resto de las provincias. (...) Todos los proyectos se presentan en las legislaturas. (...) Les recuerdo que si un proyecto no se trata durante el año sesionario pierde estado parlamentario. Los modelos estan en la Web y son casi todos iguales, el tema es político económico. Espero haber sido clara. Saludos” (Post N°70. Foro CSA. Fragmento)

En conjunción con ello, cobran visibilidad durante el debate muchas experiencias o proyectos provinciales con la misma finalidad que han encontrado la forma para su realización. Estos emergen tanto por la búsqueda de antecedentes similares por parte de los participantes del debate, por compartir sus experiencias personales con el grupo, como por la mención a otros espacios virtuales de intercambio con proyectos similares. Sirvan de ejemplo los Post N° 14 y 60 respectivamente.

“El lunes am llamo y después les cuento. Por otro lado, estoy haciendo una búsqueda en Google y veo que en La Rioja existe un Colegio de Comunicadores, les dejo el link para investigarlo un poco: <http://cpcslarioja.blogspot.com/>” (Post N° 14 Foro CSA)

“Hola. Me gustaría formar parte del grupo. Soy periodista y me interesa toda temática relacionada a las condiciones laborales y legislación de los trabajadores de prensa. Tengo una Fan Page que se llama "Colegio de comunicadores de Santa Fe". Los invito a echarle un vistazo. Saludos desde Santa Fe”. (Post. N° 60 Foro CSA)

Más allá de los aportes que cada uno haya hecho en una búsqueda personal, uno de los puntos donde más hincapié se hizo para las averiguaciones grupales fueron los antecedentes, proyectos o experiencias previas de colegiaturas a nivel nacional e internacional. Estos aglutinaron los intereses de los miembros y fomentaron organizaciones grupales visibles en algunos fragmentos de interacciones durante el debate de CSA destinados a la organización de rastreo de experiencias previas. Por ejemplo:

“En la ciudad de Córdoba se realizó un intento cuando yo todavía era estudiante, lo que se terminó haciendo en aquel momento fue crear el CIRCOM (Círculo de Comunicadores), pero si la memoria no me traiciona, la idea original era crear un Colegio. Algunos de los fundadores del CIRCOM fueron profesores míos en la Universidad y si bien ya no vivo en Córdoba, tengo los contactos de algunos de ellos, podría llamar y preguntarles qué fue lo que sucedió en aquel momento respecto a trabas o dificultades que se pudieron haber presentado y por qué finalmente conformaron el Círculo y abandonaron la idea del Colegio”. (Post N° 8 Foro CSA)



PrintScreen. Plataforma: LinkedIn–Grupo CSA- Foro de Debate con invitación a Fanpage de Facebook del Grupo "Colegio de Comunicadores de Santa Fe"2012.

Respuesta 1: “(Nombre Post N° 8), vos podrías, entonces llamarlos y preguntarles, no sólo qué pasó, sino más bien, cuáles son las dificultades que encontraron en el camino?” (Post N°10 CSA)

Respuesta 2: “(Nombre Post N° 8), yo vivo cerca de Córdoba, no tengo problema en ir a hablar con alguno de los profesores que mencionas. saludos!” (Post N° 11. Foro CSA)

Aunque el debate no nos permite analizar si esta división de tarea se efectivizó en la práctica, es importante observar una dinámica de distribución de tareas de acuerdo a ofrecimientos personales de tiempo y gestión con la causa. Sin embargo, las discusiones no se encuentran aisladas de otros espacios de intercambio online. Por ejemplo, en este último caso, el autor del Post N° 60 también creó un debate específico dentro de CSA divulgando la propuesta para colegiar la profesión en Santa Fe, con base de discusión en la plataforma de Facebook.

En el caso de Córdoba, junto al CIRCOM (Post N° 8), se mencionaron dos antecedentes importantes: La Red de CórdobaPR (Post N° 22) y el CISPREN -sindicato de prensa y las comunicaciones- (Post N° 72). Por ser evidente, nos interesa el primero de ellos. Nos recuerda el creador de CSA en la entrevista:

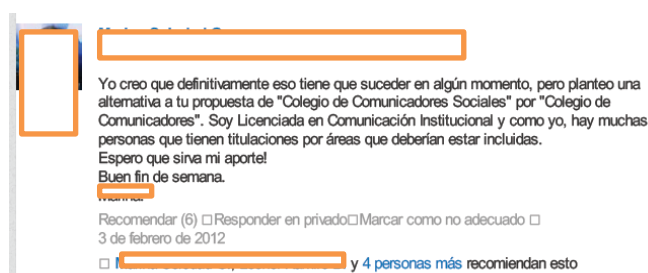
“Claro, bueno, de hecho si no me equivoco, hubo una chica de Córdoba de comunicación, del grupo, que había contado su experiencia en cuanto... la verdad que no me acuerdo, perdón, si era de Córdoba o era Mendoza, ahora estoy dudando, me parece que era Córdoba, tendría que revisarlo después, pero que contaba que había habido un intento de hacer un colegio, que se había presentado algunos papeles y que bueno, eso después mucho no había podido prosperar”. (Entrevista Creador de CSA. LinkedIn 2014)

La experiencia de quienes llevaron a cabo proyectos similares así como regulaciones específicas sobre la temática se vuelven parte necesaria para cumplimentar el objetivo cobrando la fuerza de una fase en sí misma. En el caso de CórdobaPR, el proceso fue similar. Por un lado, se tomó contacto con la experiencia de la Rioja y por el otro con el Consejo de RR.PP. de Buenos Aires. Como comenta una de las entrevistadas del caso CórdobaPR a través del foro CSA:

“Estuve participando en un grupo en Córdoba que tenía intenciones de llevar adelante este empresa pero por cuestiones de la vida medio que se desarmó. Algunos de los integrantes seguro estarían gustosos en participar porque ya habíamos avanzado un poco en el tema. Tomamos contacto con el de la Rioja que tiene incipiente comienzo e inclusive habíamos hablado con el consejo profesional de relaciones públicas de Buenos Aires que es quién interviene en esas lides”. (Post. N° 22. Foro CSA. Fragmento).

Lineamientos: Definición del Alcance y la Identidad del Colegio Profesional

Un primer elemento que se presenta recurrente en este caso de estudio vinculado al lineamiento son discusiones específicas en torno a los alcances de la colegiatura y a los límites que marcan la frontera entre la profesión del comunicador respecto de otras profesiones, especialmente la del periodista. En el foro de debate de CSA, el tópico aparece con frecuencia a partir del Post N°28 que propone explícitamente dejar el periodismo y a los periodistas por fuera del proyecto de la colegiatura, argumentando las diferencias entre ambos tipos de profesiones. Desde entonces, se discute si el colegio debe incluir o no a los periodistas, dividiendo las aguas entre quienes sostienen que las normativas no permiten colegiar al periodismo, y quienes sugieren dejar esta actividad profesional por fuera de la colegiatura debido a las diferencias conceptuales y de ejercicio profesional que involucran cada una. Recuperamos en este sentido, dos post alineados con este último argumento:



Post N° 2. Foro CSA.

“Hola, colegas. Me sumo a esta discusión con un pequeño aporte que ya hice en otra línea de discusión similar a esta. Creo que es posible normar sin infringir los tratados internacionales. Simplemente, y aunque suene quizás contradictorio para varios, dejando el periodismo FUERA de la normativa. Quiero decir, cualquier ciudadano puede ser periodista, ejercer el periodismo; pero se precisa de un estudio universitario para ser comunicador. Así, puede ser que se den casos de comunicadores periodistas, quienes deberán buscar respaldo en gremios de prensa; y luego estaremos el resto de los comunicadores, que podemos tener nuestro colegio para que nos represente y desde donde luchar por una profesionalización de la comunicación”. (Post N° 28 Foro CSA.)

“Coincido con (Nombre Post N° 28). Los periodistas ya tienen representatividad (discutamos en otro lado la calidad de esa representación, si quieren). Yo soy comunicador, pero no periodista. Trabajo en COMUNICACION, no en periodismo. El periodismo es, a mi entender, cuanto mucho una posibilidad de la comunicación. Entonces, dejemos la libertad de expresión en paz, que cada cual diga y haga lo que quiera

donde quiera y pueda, pero concentrémonos en un colegio de comunicadores en donde se puedan establecer pautas que protejan la labor del comunicador, no sólo en los medios de comunicación, sino también en las instituciones públicas, las empresas privadas, las ONG (...)" (Post N° 64 Foro CSA)

En el caso del Foro de CSA, la cuestión de la definición pasa por la denominación del Colegio. El tópico se presenta como una línea de debate desde el Post N° 2 que, en clara y directa referencia al título y objetivo del foro, presenta una contrapropuesta de nombre para el colegio profesional bajo el argumento de utilizar una denominación que sea más amplia, e incluya a todas las áreas del ámbito de la comunicación. Por un lado, su nueva propuesta logró la adhesión de otras intervenciones, como el caso del propio administrador del foro que en el Post N° 4 le responde de manera particular:

Respuesta 1: "(Nombre Post N° 2), acuerdo con vos. En realidad, nobleza obliga, lo pensé en función del título profesional (Lic. en Comunicación Social), pero desde luego que en mi pensamiento -teniendo en cuenta que también me dedico a la comunicación institucional- estaba la idea de englobar a toda la gente que se dedica a la Comunicación desde cualquiera de sus formas. Es súper válido tu aporte!! Muchas gracias!" (Post N° 4. Foro CSA)

Respuesta 2: "Estaría interesante la propuesta de la creación de un Colegio de Comunicadores. Al igual que (Nombre Post N° 2), creo mejor poner Comunicadores ya que al igual que Marina, mi título es de Licenciada en Comunicación Social con Orientación en Producción Medial y Multimedial (otorgado por la Universidad Nacional de San Luis). A diferencia de en otras ciudades, acá existe una Institución creada por una chica estudiante de Comunicación Social que se llama UDAYC (Unión de Artistas y Comunicadores, <http://www.facebook.com/profile.php?id=100003110887546>)". (Post N° 25, CSA)

Sin embargo, se propusieron otras denominaciones diferentes, todas bajo el argumento de incluir a todos los profesionales recibidos vinculados a la comunicación, tales como "Concejo Profesional de Ciencias de la Comunicación", o involucrando el concepto de comunicólogos, siendo el primero de ellos el que logró alguna otra adhesión:

"(...) Me parece que el nombre que más conceptualiza el proyecto sería Concejo Profesional de Ciencias de la Comunicación (de otra forma, como bien expone (Nombre Post N° 5) en su carta, estaríamos incluyendo a quienes trabajan en nuestro ámbito pero no son profesionales de este campo)." (Post N° 15. Foro CSA.)

Repuesta 1: "Acuerdo con la iniciativa, sobre todo con la propuesta de (Nombre Post ° 15), en cuanto a la creación del Concejo Profesional de Ciencias de la Comunicación (claro está, habría que ver si ambos pensamos lo mismo en cuanto a lo que este consejo debería ser y/o hacer). (...) (Post N°23. Foro CSA. Fragmento)

"Queridos compañeros: Soy Lic en comunicacion. Ahora yo no me siento un comunicador social, es más creo que el termino se lo apropio el colectivo periodistico y la gente (me juego en un 90 %) asocia este termino con este tipo e particular de profesionales de los medios. En cambio, prefiero instituir nuestra identidad profesional en torno a otro concepto o termino: el de COMUNICÓLOGO. <http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicolog%C3%ADa> BUSCAR COMUNICOLOGIA EN WIKIPEDIA (...)" (Post N°79 Foro CSA).

Ejecución: Cartas, Reuniones Presenciales, Grupos Online.

La fase de ejecución está vinculada a las acciones concretas que se llevaron a cabo para la puesta en marcha del proceso de colegiatura. En relación a ello, observamos que, de manera coincidente, en ambos casos de estudio se realizaron tres actividades: a- la elaboración de cartas

en busca de apoyos institucionales. b- la coordinación de reuniones presenciales, y c- la creación de nuevos entornos virtuales destinados al intercambio de quienes se sumaron y se comprometieron con la propuesta.

Cartas.

Para la búsqueda de respaldos institucionales, en el caso de CSA la iniciativa de las cartas estuvo ligada al contacto con Universidades que brindan la formación necesaria para acceder a la certificación oficial de comunicador. El Post N° 5 es quien comienza este sub-tópico de debate compartiendo una misiva que había enviado a los responsables de la UBA. Los intercambios que dialogaron con la propuesta retomaron los argumentos de estas cartas para nuevas gestiones en otras universidades, o fomentaron un reenvío a esa casa de estudio.

“Hola a todos!!!

Les transcribo lo que en su momento escribí al ex-director de la carrera de Comunicación de la UBA, en el 2009. Quedamos en entrevistarnos personalmente y nunca ocurrió. Este año acabo de reenviar la misma propuesta y no se que suerte tendremos! que Subject: Proyecto para Profesionales de Ciencias de la Comunicación Date: Tue, 13 Jan 2009 13:13:23 -0200 (...)” (Post N° 5. Foro CSA Fragmento)

Respuesta 1: “(Nombre Post ° 5), me interesa muchísimo el abordaje que tomaste en tu carta. Yo tengo cierta llegada a la dirección de la Carrera de Comunicación de la Universidad de La Matanza. Si me lo permitis, voy a tomar tu linea argumental para ver si podemos gestionar cierto apoyo de la Unlam. ¿Qué les parece a todos? Saludos. (Nombre)” (Post N° 9. Foro CSA)

Respuesta A: “Hola (Nombre Post ° 9), creo que es una buena idea la que planteas. Es más, tal vez si la presentas con firmas de todos los que nos sumemos podemos impulsarlo aún más. Los egresados, tenemos todos esa misma idea y no entiendo porqué desde las instituciones no se avanza, asi que me sumo a la propuesta. Saludos (Nombre)” (Post N° 12. Foro CSA)

Respuesta 2: “Sería interesante llevar adelante la propuesta. Si es posible, podríamos retomar la iniciativa de (Nombre Post N° 5), al mandarle la carta a las autoridades de la Carrera, y preguntar en qué quedó la intención de organizar una reunión, y si efectivamente, alguna vez se manejó un proyecto similar “(Post N° 16. Foro CSA)

Respuesta B: “(Nombre Post N° 16) Te cuento que el miércoles reenvié la carta al actual director de la Carrera de Comunicación Glenn Postokski, comentandole lo que había ocurrido en el 2009. Por otro lado el director de Dircom José Larrea, en su momento, me dijo que podíamos contactarlo para que nos ayude. Me ha llegado la información que en las reuniones que se realizan en la UBA para debatir sobre el cambio en el plan de estudios de la carrera también se está debatiendo acerca del Colegio, o Consejo Profesional, que creo que en realidad sería lo más acertado. No creo que formar un Consejo Profesional sea restringir el derecho a la libertad de expresión, creo que es una legitimación de nuestro campo de acción y nos permitiría un reconocimiento aún mayor. Saludos!” (Post N° 24. Foro CSA)

Cabe resaltar que en el desarrollo del debate se menciona en el Post N° 12 como importante la firma de los participantes dando el apoyo al proyecto, argumentando que, con esta acción, conseguirían mayor impulso o respaldo a la propuesta.

Reuniones.

Una segunda acción ha sido la convocatoria y realización de reuniones presenciales. Particularmente, el debate de CSA duró al menos dos años antes de fomentar la idea de una

reunión presencial y publicar convocatorias. Pese a que, de manera temprana, aparece una consulta al respecto en los post iniciales de 2012, con el mensaje: “Me interesa mucho este tema. Dónde encuentro el link donde se discute esto en LinkedIn? Pensaron en armar alguna reunión? (...)” (Post N° 32. Foro CSA), las iniciativas no avanzaron sino hasta fines de 2013. Con un inicio contundente “Yo les propongo a todos que pasemos a la acción”, el Post N° 80 marca un quiebre en el debate y comienza desde allí en más a propiciar encuentros destinados a la puesta en marcha del proyecto. Se presentan tres propuestas de reuniones: una en Buenos Aires, otra en Mendoza y, finalmente, otra para la Patagonia.

“Yo les propongo a todos que pasemos a la acción. Armemos una reunión para conocernos y ver qué podemos hacer juntos. Creo que al menos vale la pena internarlo. Les propongo que sea el martes 25 de junio en algún bar del centro de Buenos Aires (se que tal vez haya gente que es de mucho más lejos pero esto es para empezar). Tal vez a las 19 hs para darle tiempo a los que están más lejos. Aunque seamos poquitos podemos juntarnos para charlar y empezar a organizarnos. Por algo se empieza, no? Qué opinan? Saludos!!!” (Post N° 80. Foro CSA)

Respuesta 1: Apoyo esa juntada y de paso les comento que en Mendoza ya está germinando la idea! Estamos buscando y juntando información...Nos mantenemos en contacto! (Post N° 81. Foro CSA)

Respuesta A: Todos estamos interesados en esta iniciativa que es tan trascendental para nuestra profesión. yo creo que esto "prendió", ahora NO DEBEMOS DEJAR QUE SE CAIGA! , Estaría bueno que en breve se reúna cada provincia, me animo a poner una fecha... (...) Propongo MENDOZA, para OCTUBRE...YA TENEMOS EL LUGAR!!! (Post N° 85. Foro CSA)

Respuesta 2: Me gustaría convocar, por este medio, a todos los Comunicadores Sociales de la Patagonia Argentina que estén de acuerdo para formar un Colegio de Comunicólogo! Sería interesante que logremos ponernos en contacto, al menos virtualmente, y podamos encarar en conjunto proyecto de Colegiación para esta región! Obviamente, articulando con profesionales que estén esta misma búsqueda en el resto de país! Saludos (Post N°83 Foro CSA)

Será Mendoza la iniciativa que finalmente se llevará a cabo. Dentro del foro es posible observar dos tipos de mensajes relacionados, las convocatorias con formato de gacetilla de prensa y los comunicados con síntesis de lo realizado en cada una de las dos reuniones realizadas, una hacia finales de 2013 y otras a inicio de 2014, como actas de los encuentros. En el caso de la primera reunión en Mendoza, la convocatoria se realizó a través de los Post N° 98 y 99 en CSA; pero también se utilizó una página web destinada a la organización de eventos, Eventioz, donde podemos observar la agenda de debate.

The screenshot shows the Eventioz website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Inicio', 'Agenda', and 'Inscribirme ahora'. The main heading is 'Colegio de Comunicadores de Mendoza - Primer encuentro.' Below this, there's a sub-heading 'Agenda' and a date selector for '29 de Noviembre de 2013'. The agenda items are listed from 18:00 to 19:00. The topics include: 1. Presentación, 2. Diferencia entre Colegio, Asociación, Consejo, etc., 3. El Derecho a la Comunicación, 4. Carreras de comunicación, 5. Relaciones Públicas, Marketing, etc., 6. Entidades mendocinas, 7. Nueva reforma del Plan de Estudios, 8. Incumbencias de la profesión, 9. Campo laboral, 10. Provincias avanzadas, 11. Actividades del organismo, 12. Creación de un Estatuto y un Código de Ética. On the right, there's a sidebar with a calendar view for 'NOV 29' and a 'DÓNDE' section indicating the location: 'Avenida Bandera de Los Andes 2370, Mendoza, Guaymallén, Argentina'.

Print Screen entorno público. Convocatoria para el Colegio de Comunicadores de Mendoza. Caso: CSA. Plataforma: Eventioz 2013.

“Bueno, llegó la hora. Están todos cordialmente invitados:

GACETILLA DE PRENSA

LOS PROFESIONALES DE LA COMUNICACIÓN DE LA PROVINCIA DE MENDOZA JUNTO A PROFESIONALES DE OTRAS PROVINCIAS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA, SE REUNIRÁN POR PRIMERA VEZ PARA TRATAR LA POSIBILIDAD DE COLEGIAR LA PROFESIÓN.

Los profesionales de la Comunicación junto a Alumnos avanzados de las Carreras de Comunicación de Mendoza y de otros lugares del país, en las que incluimos Neuquén, Mar del Plata, Corrientes, Catamarca, etc. se reunirán el viernes 29 de noviembre de 2013, en calle Bandera de los Andes 2370 del Distrito de San José, Departamento de Guaymallén, Mendoza; para tratar un tema largamente esperado y debatido por distintos organismos. (...)

Esta primera reunión será informativa y en la misma se firmará un libro de actas que la conformará formalmente para seguir con los procesos legales y formales correspondientes.

La reunión comenzará puntualmente a las 18 horas y se pide a todos los concurrentes de manera voluntaria, a colaborar con un alimento no perecedero que se llevará luego a merenderos necesitados de la provincia.

Mendoza, 22 de noviembre de 2013

Gracias por su difusión” (Post N° 98. Foro CSA)

“Buenas tardes a todos.

Tal como Rosana lo menciona, ya tenemos fecha para nuestro primer encuentro. Invitamos a todos los interesados en participar a registrarse vía online. La entrada es un alimento no perecedero para ayudar a comedores infantiles de la provincia de Mendoza. El link para registrarse es: <https://eventioz.com.ar/e/colegio-de-comunicadores-de-mendoza-primer-encuent> ¡Se agradece difusión!” (Post N° 99. Foro CSA)

Más allá de esta experiencia que podríamos considerar, por el momento, exitosa, es necesario evidenciar aquellas experiencias que no tuvieron el mismo resultado. La propuesta en Buenos Aires aparece de manera recurrente en el debate pero no se logra avanzar hacia la concreción. A diferencia del caso de Mendoza, para el caso de Buenos Aires es posible observar numerosas convocatorias sin respuesta ni adhesión, lo que impide el avance del proyecto, como vemos en la interacción entre tres de los participantes (A, B y C). De todas maneras, no tenemos referencias de la continuidad de este proyecto.

A: “Estimados

Me gustaría replicar la iniciativa en la Ciudad de Buenos Aires. Ya hay organizada alguna reunión? A alguno le interesaría? Les dejo mi mail así estamos en contacto (nombre)[@gmail.com](mailto:(nombre)@gmail.com)
Saludos (Nombre A) (Post N° 102 Foro CSA)

B: Hola (Nombre A), cómo estás? Hace unos meses propuse por este medio iniciar reuniones para avanzar en el tema. En ese momento no hubo mucha adhesión. Creo que sería importante explorar el tema y ver de qué manera se puede convertir en un proyecto viable.

Creo que el leit-motiv debería ser lograr la jerarquización de nuestro expertise.

Sugiero fijar una fecha y convocar la participación de todos los interesados.

Quedo a disposición: (nombre)[@gmail.com](mailto:(nombre)@gmail.com)

Saludos, (Nombre B) (Post N° 103 Foro CSA)

A: (Nombre B) Si, yo también lo propuse pero no tuve respuesta. Hace 5 meses

Bueno, empecemos a entrar con contacto. Te mando mail e invito a todos los que estén en la Ciudad de Buenos Aires a que nos contactemos para empezar. Saludos y vamos por una organización que agrupe a los LicCom en toda la Argentina!!! (Nombre A) (Post N° 104. Foro CSA)

C: Consulto si se están reuniendo en capital, me gustaría sumarme al grupo. (Post N° 109 Foro CSA)

A: (Nombre C), yo lo propuse pero no tuve convocatoria. Si te parece podemos comenzar a organizar algo. Saludos! (Post N° 110. Foro CSA)

B: Hola comunicadores! Organizamos un encuentro en Capital? Les propongo dos fechas: miércoles 05/03 o martes 11/03. Para procurar que no interfiera con los horarios laborales más comunes sugiero

hacerlo a las 20 HS.
 Lugar: algún café cercano a Corrientes y Callao.
 Creé el grupo abierto en Facebook "Proyecto Colegio de Comunicadores de CABA". Los invito a sumarse al grupo, aportar material y optar por una fecha para el encuentro en uno de los dos eventos que creé en el grupo, así vemos cuándo puede la mayoría de los interesados.
 Saludos! (Nombre B) (Post N° 113 Foro CSA)



Print Screen. Plataforma: Facebook –Grupo CSA- Grupo "Proyecto Colegio de Comunicadores"- Mendoza. 2013.

Entornos de Debate Online

Tanto para el caso de Mendoza como para el de Buenos Aires se crearon entornos de debate online específicos en otra plataforma.



Print Screen. Plataforma: Facebook. Descripción: Home Grupo "Proyecto Colegio de Comunicadores de CABA". Caso: CSA. 2013

Como podemos observar en las

imágenes de pantalla seleccionadas, ambos crearon Grupos de Discusión al interior de Facebook. En el caso de Mendoza el grupo tenía carácter cerrado, es decir, que los intercambios permanecerían de acceso privado sólo para los miembros del grupo. Al contrario, en el caso de proyecto de Buenos Aires, el grupo tenía carácter público.

En ambos casos la intención era de generar un espacio virtual destinado a la discusión e intercambio de materiales y comentarios vinculados al proyecto.

Como se sostiene en el Foro de CSA para la difusión del nuevo entorno:

“Hola a tod@s! Los invito a formar parte de un grupo cerrado en Face creado recientemente: Proyecto Colegio de Comunicadores. La idea es subir información relevante, no apuntamos al debate virtual, sino solo a recolectar datos que puedan servir para un primer encuentro que creemos será pronto. Esperamos contarlos entre los miembros del grupo y cualquier aporte será bienvenido. Saludos!!” (Post N° 92. Foro CSA)

Esto nos permite ingresar en un tema importante en las discusiones en foros asincrónicos online que es la diferenciación que realizan los participantes entre el intercambio de opiniones, asociadas al debate, y el *Networking*, al que vinculan con la organización y puesta en marcha de un proyecto en red. Como anuncian en el post, estos nuevos entornos no son creados para el debate sino para trabajar en post del objetivo inicial, y ahí remarcan una diferencia en la que creemos importante profundizar. Sin embargo, antes de analizar el *Networking*, consideramos pertinente abordar el cierre de las controversias en los debates virtuales.

La Clausura del Debate

Lamentablemente, al interior de los foros no encontramos *Post* que actúen como revisión o sistematización de lo intercambiado en el entorno online. Sin embargo, consideramos interesante analizar otras estrategias de cierre de controversias¹⁸¹. Primero, como observamos en el tópico de regulaciones, existen mensajes que funcionan como cierre de ciclos de las discusiones. Éstos intervienen, por un lado, articulando las dos posturas que polarizan la discusión; por el otro, eliminando temporalmente los aportes sobre la temática. Sin embargo, no terminan con el foro de debate en su totalidad sino con cada uno de los ciclos de debate internos.

Del análisis discursivo del foro, hemos podido observar que existen otras formas de cierre de controversias, tales como acumulación, articulación y decisión. Dentro del eje de sinergia, por ejemplo, se evidencia la acumulación progresiva de opiniones favorables sobre una propuesta o argumento como una forma de cierre del debate, la que se evidencia por la suma de una cierta cantidad de posturas positivas respecto a la propuesta. Por otro lado, en el caso de los procesos de investigación hemos podido observar que se valorizan los procesos de articulación de lo recabado en las acciones subsiguientes. Se toman como punto de partida las experiencias anteriores para continuar a partir de allí con el objetivo propuesto. Finalmente, en el caso de la ejecución de acciones la decisión permite el cierre del debate y la apertura de nuevos. Se observa previamente la distribución de tareas para avanzar sobre los lineamientos de acción estipulados a través del aporte de sub-grupos de trabajo. En este caso, el proceso de decisión se realiza en entornos presenciales como forma de complementar los encuentros online. Las reuniones presenciales muchas veces funcionan como momentos de acuerdo, cierre de controversias y toma de decisiones, por lo que el proceso de construcción de conocimiento tiene un estadio offline de gran importancia.

Del Debate Virtual al Networking Profesional.

Finalmente, para profundizar en la explicitación de las diferencias que existen entre el debate virtual per se y el aporte colectivo a un proyecto, recuperamos la entrevista de una de los miembros de CórdobaPR que también integra el Foro de CSA que profundizaba en esta temática.

¹⁸¹ Para una revisión de los aportes sobre cómo finalizan las controversias científicas, ver: Vallverdú, 2005.

Allí nos comentaba la importancia de las TIC para la generación y el mantenimiento del *Networking*¹⁸² profesional:

“Las tecnologías, creo que, gracias a Dios, te permiten sobretodo optimizar recursos, pero además mantener tu networking, que es lo más importante para mí hoy. (E: ¿Networking?) Claro, la red de trabajo con personas relacionadas, o sea, vos a través de las redes te enterás de congresos, de eventos, de cosas, y vas a esos lugares y generás contacto con gente que te sirve y a la cual les servís, ¿me entendés?. Entonces, de repente, vas haciendo una cadena(...) y va generando networking, vas generando trabajo conjunto y vas generando como coordinación de acciones con otra gente, y vas generando contacto, y bueno, y una cosa te lleva a la otra” (Entrevista Miembro 1 de CórdobaPR e integrante del Foro CSA. 2013)

En este sentido, las TIC se posicionaron como un elemento fundamental para conocer otros profesionales y articular trabajos en conjunto. Sin embargo, la participación en entornos virtuales comunes y la discusión pública online no se presentaba vinculado de manera directa con el *Networking* así planteado. Por ello, un aspecto fundamental para comprender la producción del conocimiento en Internet implicó analizar las diferencias que los actores encontraban entre el debate online, vinculado al intercambio de opiniones y la discusión, y el *Networking*, asociado a la organización para el trabajo conjunto y la ejecución de tareas en el entorno offline. Como nos comentaron en las entrevistas:

“Sí, participo pero no. Participo del Blog, bueno, de la página, yo le digo Blog porque funciona sobre el WordPress, pero es una página. Sí, participo. Lo que pasa es que no hay *Networking* real. Yo a las reuniones no voy porque es perder una tarde al vicio porque en definitiva, como lo veo yo, no se construye nada, porque empezamos a discutir desde lo más tonto que es ‘Ah no, porque vos hiciste universitario y vos terciario, porque vos estudiaste en la pública y vos en la privada’ o sino ‘Ah no, no vamos a hacer un colegio para profesionales’, o ‘vamos a hacer una red que sea solo para profesionales y no vayan estudiantes’, o ‘vamos a hacer una red de solos estudiantes y no vayan profesionales’. Y a mí me parece que eso no me aporta, no me aporta a mí, me parece que no me aporta en general entonces a eso no voy, pero todo lo que es virtual sí colaboro de hecho estoy entre los... (...) yo soy uno de los profesionales amigos” (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR)

Por ello, en este apartado buscamos profundizar el salto denunciado por los miembros de las comunidades entre los foros de discusión y la organización conjunta para la realización de acciones orientadas a un objetivo que se puede viabilizar con TIC. Consideramos que, a diferencia de la gran mayoría de foros de los casos de estudio, que están basados en la publicación de información y la opinión de los participantes, el debate seleccionado se destaca por su vinculación directa con un proyecto, lo que nos brinda un marco adecuado para abordar y visibilizar este fenómeno.

Surgen dos elementos claves respecto al surgimiento, evolución y desarrollo del proyecto que son los objetivos propuestos y los resultados alcanzados. Como se desprende del caso del Foro

¹⁸² Este vocablo se ha extendido para denominar el trabajo colaborativo en red. Sin embargo, preferimos sostener el término en inglés debido a que así es como lo usan los propios entrevistados.

CSA, el objetivo de la colegiatura, que daba origen al mensaje inicial del debate para la conformación de un único colegio profesional a nivel nacional, se mantuvo estable por casi dos años. En el título del mensaje inicial se dejó estipulado el objetivo general: “En busca de un colegio de comunicadores sociales”. Pese a que, hacia el final de las discusiones, éste adoptó una especificidad mayor por considerar que debía realizarse el proyecto por provincias, el objetivo no se perdió de vista. Como vemos en el Post N° 122, publicado casi dos años después, se afirma: “Seguimos en marcha sin perder el objetivo”.

El trabajo colectivo dividió las participaciones de acuerdo al origen geográfico de los miembros ante los argumentos que las colegiaturas debían realizarse por provincia. En relación a ello, observamos que, mientras los mendocinos lograron articular acciones y continuar en la línea para la ejecución del proyecto en su provincia; en otras regiones, como Patagonia o Buenos Aires, los proyectos fueron infructuosos. Para ello, se crearon entornos virtuales destinados a la organización de tareas por subgrupos específicos, lo que disminuyó el debate colectivo en CSA que comenzó a presentar posteo sobre los resultados obtenidos del trabajo colaborativo de los miembros en torno al proyecto. De todas maneras, se observan sistematizaciones sobre lo ocurrido en las reuniones donde se explicitan los temas de debate, los acuerdos realizados y las líneas de acción proyectadas. Estos post sirvieron como actas de reunión y evidencias de las acciones realizadas durante los encuentros presenciales.

“Estimad@s: Nos complace dirigirnos a Uds. a fin de comunicarles que el pasado viernes 29 de noviembre a las 19.30 horas, dio por iniciada la Reunión de Comunicadores en la provincia de Mendoza, con el fin de exponer los puntos más sobresalientes inherentes a la posibilidad de colegiar la profesión. (...) Al finalizar, se firmó el Libro de Actas que dio comienzo formalmente a una serie de trámites que se irán realizando en lo sucesivo y que quienes firmaron se convierten así, en fundadores de tan loable empresa. Se acordó por unanimidad, tener una reunión mensual para ir tratando los temas e inquietudes surgidas en las mismas y es donde daremos “nombre propio” a este grupo que esperamos se vaya multiplicando con el correr del tiempo. (...) Dejamos muy claro que estamos en búsqueda de un Colegio de Comunicadores que nos identifique y que nos proporcione las herramientas necesarias no solo para Jerarquizar nuestra profesión, sino además, para ir conformando lineamientos que serán de utilidad extrema para la comunidad toda. Dejamos muy en claro también, que siempre actuaremos dentro de los parámetros de la Ley y que si la Colegiación se torna inviable, iremos por aquella figura que más se adapte a nuestras necesidades. Pero también nos animamos a decir que si la Ley se torna arcaica para dar respuesta a las necesidades que competen a estos nuevos, vertiginosos y cambiantes tiempos en que nos toca vivir a los Comunicadores, tendremos el deber de generar propuestas, estrategias y herramientas para que los diversos Poderes de la Nación, contribuyan a este cambio. (...)” (Post N° 101. Foro CSA Fragmento.)

“Estimad@s, les comento lo que se está haciendo en Mendoza:

La reunión del viernes pasado fue un éxito. Los allí reunidos pudimos acordar los siguientes puntos:

- 1 - Las reuniones serán dos veces por mes en vez de una como lo habíamos pensado. La próxima reunión será el 30 de mayo.
- 2 - En esta semana solicitaremos al Escribano que concurra al lugar de reunión para conformarnos en una Entidad Legal, para comenzar a trabajar desde una base sólida. Será muy importante que concurran para poder interiorizarse de los pormenores de esta instancia.
- 3 - Se realizará un informe con todas las carreras afines que se dan actualmente en diversas Instituciones (materias, titulaciones, etc.)

- 4 - Se comenzará a confeccionar una base de datos con todos los profesionales de la provincia.
 - 5 - Un grupo se ocupará de interiorizarse fehacientemente de los aspectos legales: leyes, proyectos, experiencias, etc.
 - 6 - Por último, otro grupo se ocupará de investigar sobre todo lo que atañe a la matriculación de profesionales (cómo funciona, de dónde surge, alcances, etc.). Este tema se torna de vital importancia teniendo en cuenta que los Licenciadxs en Comunicación, carecen de ella.
- Seguimos en marcha sin perder el objetivo. (...) (Post N° 122. Foro CSA. Fragmento)

Como se desprende de los últimos dos ítems de este Post (N° 122), en el caso del proyecto de colegiatura de Mendoza, para la ejecución de acciones se organizaron en sub-grupos de trabajo a partir del cual se dividieron las tareas. Al menos se mencionan dos grupos: uno destinado a profundizar en las cuestiones legales, otro de investigar sobre matriculación profesional. Sin embargo, los avances parciales de cada grupo no se encuentran en este espacio de debate.

Como resultado de este análisis sobre *Networking*, integramos dos fases más en el proceso de producción de conocimiento virtual, lo que nos permite a su vez articular tanto los elementos online como offline: primero, la fijación de metas colectivas al inicio del proceso y, finalmente, los resultados obtenidos. Sin embargo, debemos reconocer que estos aspectos exceden las discusiones online.

Resumen del Capítulo

Este capítulo presenta una lectura de las negociaciones del caso de estudio de la comunidad virtual “Comunicación Social Argentina”, a partir de la indagación micro-social sobre los intercambios públicos de uno de sus foros de discusión online. Para ello, recuperamos los aportes de los estudios de las controversias científicas, particularmente de Knorr Cetina, de quien tomamos prestado los conceptos de negociación, selección y decisión, para abordar la construcción social que ocurre en los entornos virtuales profesionales.

El capítulo se encuentra dividido en dos partes. La primera presenta los criterios por el cual el Foro “En busca de un Colegio de Comunicadores Sociales” del Grupo CSA se convirtió intencionalmente en objeto de estudio etnográfico virtual y sobre el cual se realiza el análisis de contenido y discursivo de los post publicados. Se parte de la estructura y dinámica de los intercambios del foro, donde se diferencia entre participar e interactuar en Internet, y se profundiza en este segundo aspecto para ingresar en las dinámicas de progresión del debate. Allí, observamos que el debate presenta una temática general sobre la cual se desprenden bifurcaciones con sub-tópicos de discusión como resultado de post con contra-argumentos, contra-propuestas o ingreso de nuevas preguntas en el transcurso del debate. Esto permitió, por un lado, reconocer hilos argumentativos dentro de la discusión que rompían la progresión del

debate pero que se registraban linealmente en la plataforma, lo que nos llevó a sistematizar los mensajes concatenados por sub-tópicos para el análisis. Asimismo, observamos la direccionalidad del debate, que tenía predominancia de horizontalidad general pero que, tras los post de contrapropuestas cobraban una horizontalidad entre pares. Finalmente, observamos allí el conjunto de recursos utilizados durante las argumentaciones, entre los cuales destacamos cuatro, mencionadas por frecuencia de utilización: experiencias, referencias, evidencias y definiciones.

La segunda parte de este capítulo, presenta las etapas que intervienen en el proceso de construcción colectiva en el debate virtual. En este sentido, hemos podido reconocer cuatro fases en el debate: sinergia, investigación, lineamientos y ejecución. Aunque no es posible ponerlos sucesivamente a nivel temporal, pudimos observar que todas estas etapas se contemplaban en la discusión, a la vez que eran reconocidas por los miembros como elementos de importancia en el debate. Primero, la sinergia que refiere a la suma de ideas y voluntades o compromiso con el objetivo; segundo, la investigación, consistente en la revisión de antecedentes, regulaciones y condiciones para el proyecto; tercero, los lineamientos de acción que se deben establecer para organizar las tareas; finalmente, ejecución, puesto que es preciso pasar a la acción. Dentro de los debates, los sub-tópicos se alinearon con estas etapas, puesto que, para la sinergia las discusiones se orientaron al diagnóstico de situación de la profesión de los comunicadores en el país y la necesidad de la colegiatura; para la investigación las temáticas respondieron a averiguaciones sobre regulaciones nacionales e internacionales así como a indagar y contactar sobre antecedentes de proyectos similares; para lineamientos, los debates se orientaron a la definición identitaria del grupo y la delimitación de las fronteras del colegio profesional; y, finalmente, para la ejecución, se realizaron cartas para apoyos institucionales, división de grupos de trabajo y reuniones presenciales así como se crearon nuevos entornos virtuales en la plataforma Facebook destinadas al intercambio interno. Sin embargo, tanto en los foros de discusión como en las entrevistas a los miembros involucrados emergía una distinción entre el mero debate virtual y el *Networking* profesional, lo que nos llevó a profundizar en esta dinámica y a considerar dos fases más en estos procesos: la definición de objetivos inicial, que en este caso se produce en el primer mensaje del foro, y la evaluación de los resultados obtenidos hacia el final del proceso, que en este caso diferenciamos entre casos exitosos, como el de Mendoza, y casos aún infructuosos como Buenos Aires. De todas formas, es importante reconocer el carácter siempre temporal e inacabado de los consensos logrados a nivel social, en tanto estos procesos de construcción y construcción de conocimiento son permanentemente negociados.

Capítulo 8: Lectura de las Tecnologías

Introducción.

Internet y TIC no son sinónimos. Mientras el primero hace referencia a la red de computadoras que permiten el intercambio de información y comunicación por vías telemáticas así como al espacio sociocultural de intercambio que ellas generan, las TIC son un concepto mayor que involucra todo un conjunto de herramientas y contextos destinados a facilitar los procesos de información y comunicación. Las TIC, como campo y como concepto, existe desde mucho antes que Internet viera la luz. Según Schiavo (2007), quien ahonda en las investigaciones sobre TIC en nuestro país, se usa la denominación TIC de modo genérico en la literatura corriente pero no se incluye en ella al conjunto de todas las tecnologías de la información y la comunicación sino a aquellas desarrolladas a partir de la electrónica, los microchips y las computadoras personales, en un proceso que condujo a la creación de Internet como resultado de la convergencia entre informática y telecomunicaciones. Por ello, para sus investigaciones, considera que el campo de las TIC es el que se ocupa de los problemas que surgen a partir del punto de inflexión que marca la creación de Internet, donde incluye también los fenómenos biotecnológicos. Por nuestra parte, coincidimos con Escobar que tanto las TIC como la biotecnología son dos áreas de la cibercultura posible de separarse para fenómenos analíticos (Escobar, 2005). Siguiendo esta clasificación, optamos por indagar en Internet como objeto de estudio al interior de los estudios sobre TIC. De cara a la convergencia mediática que ha caracterizado los últimos tiempos, el acceso a Internet, que antes era reducido a computadoras, se ha ampliado para estar disponible mediante un conjunto diversificado de dispositivos móviles, como celulares, Tablets o iPhones, por lo que los cruces entre los estudios de Internet y de TIC en sentido general, se han visto muchas veces solapados en materia de investigación.

En este capítulo abordamos las tecnologías involucradas durante las interacciones virtuales que se propician en y a través en Internet. Sin embargo, los derroteros de los Estudios de Internet¹⁸³ muestran una amplia gama de desarrollos tecnológicos destinados al acceso, consumo y producción de contenidos online. Esto incluye, por un lado, un conjunto de artefactos, cuya trayectoria de desarrollos de dispositivos de acceso e intercambio van desde las computadoras de los primeros estudios en CMC y la masificación de las computadoras personales, pasando por la concepción y proliferación de tecnologías portátiles o conectividad móvil en celulares, tabletas, notebooks, gracias al avance de las telecomunicaciones y los sistemas de conexión, hasta llegar, en épocas más recientes, a la denominada Internet de las cosas (Ahston, 2011). Por el otro,

¹⁸³ Para una breve revisión sobre la historia de Internet, sugerimos: (Herring, 2004b; Rüdiger, 2013)

abarca un amplio abanico de sistemas informáticos desarrollados para el funcionamiento de Internet en cada uno de estos dispositivos, desde sistemas operativos, navegadores, buscadores, y aplicaciones web de las más variadas, tales como videojuegos, mundos virtuales, social media, sitios de redes sociales, entre otros. En nuestro caso, preferimos concentrar esta diversidad de elementos en el concepto de Tecnología de la Información y la Comunicación¹⁸⁴, y focalizarnos particularmente en los Sitios de Redes Sociales (SRS) y en los dispositivos móviles actuales que formaron parte de nuestro trabajo de campo. .

Para ello, nos recuperamos los aportes de los Estudios Socio-Constructivistas de la Tecnología (SCOT) encabezados por Pinch y Bijker, con un interés particular por recuperar las TIC involucradas en el caso seleccionado. Desde una perspectiva comunicacional, los abordajes trataron las TIC como medios y como mediaciones en las interacciones en Internet. En este sentido, se destacaron cuestiones trascendentales para la comunicación digital:

“Cada uno de estos conceptos esclarece algún aspecto de estos procesos: si el adjetivo hipertextual realza la importancia de las estructuras textuales complejas, la interactividad nos orienta hacia la navegación dentro de las redes y al intercambio entre usuarios dentro de un modelo participativo muchos-a-muchos. Lo digital, como ya analizamos, apunta los reflectores sobre el tipo de materialidad que subyace a las nuevas formas de comunicación. Esta propiedad tecnológica, al permear todos los procesos de producción y sus creaciones tiende a volverse invisible. Finalmente, los conceptos como multimedia nos remiten a la convergencia de medios y lenguajes” (Scolari, 2008: 110).

Sin perder la mirada comunicacional de la producción de sentido basada en las interacciones, en nuestro caso nos propusimos abrir la mirada para integrar los aportes más recientes de CTS para profundizar en las dinámicas y entramados socio-técnicos de los intercambios de las comunidades virtuales. Para ello, optamos por analizar y reflexionar en la tecnología involucrada, ya no desde la noción de medios o mediaciones, sino en la forma que lo socio-técnico influye en lo socio-técnico; y así, recuperar la presencia tecnológica de los servicios web y los dispositivos que influyen en el fenómeno de interacciones virtuales. Nuestra intención es ver no sólo lo que la gente hace y dice que hace con la tecnología, en términos de consumo o apropiación, sino de visibilizar lo que la tecnología constriñe y permite hacer a la gente, para ver cómo la tecnología influye en las comunicaciones virtuales y cómo las prácticas sociales favorecen desarrollos o abandonos tecnológicos específicos.

Como consecuencia de esta perspectiva, para este capítulo profundizamos en los servicios de aplicaciones web y dispositivos de acceso que se traman en lo socio-técnico que influye en las comunidades virtuales e intervienen en la interacción. El foco está puesto en las TIC y los grupos

¹⁸⁴ Sobre la pertinencia de conceptos de TIC, NTIC, Internet, New Media, entre otros, leer: (Boczkowski y Lievrouw, 2008; Lievrouw, 2004; Livingstone, 2005; Silver, 2006)

sociales involucrados que influyen en las interacciones de las comunidades virtuales estudiadas. Para ello, recuperamos de los trabajos SCOT la noción de entramado socio-técnico y presentamos las TIC asociadas a grupos sociales involucrados, en lo que denominamos una *lectura de las tecnologías*.

PARTE 1

Los Entramados Socio-Técnicos.

En este apartado pretendemos recuperar los estudios socio-constructivistas de la tecnología (SCOT) ¹⁸⁵ a partir de dos herramientas analíticas destinadas a pensar y reconstruir el entramado social y técnico que influye en procesos de construcción de conocimiento en Internet: la noción simétrica de entramado socio-técnico y los grupos sociales relevantes.

Partiendo de la crítica al determinismo tecnológico, y sumándose al giro simétrico, esta corriente de trabajos propondrán una concepción alternativa de la relación entre sociedad y tecnología, asentándose en la metáfora del entramado sin costuras (*seamless web*): lo técnico está socialmente construido y lo social está técnicamente construido (Bijker, 1993 en Aibar, 1996). La doble intención de, por un lado, superar la idea de que la tecnología ¹⁸⁶ impacta en la sociedad y, asimismo, recuperar los procesos de configuración social de la tecnología (*Social Shaping*), se expresan en el vocablo sociotécnico.

“Ni lo social, por lo tanto, puede verse simplemente como el fondo que subyace o condiciona a lo tecnológico, ni tampoco puede verse lo tecnológico como aquello que subyace o determina a lo social. Más bien, se debe afirmar que lo sociotécnico influye en lo sociotécnico. El enfoque constructivista social sostendrá de ahí en más la imposibilidad de hacer distinciones a priori entre lo técnico, lo social y lo científico”. (Aibar, 1996:160)

Esta concepción de mutua construcción entre sociedad y tecnología (Bijker citado por Estalella, 2005, 1), nos lleva a recuperar el concepto de *entramado socio-técnico* (Bijker, 1993, 1995) con el que estos autores analizaron máquinas y artefactos técnicos buscando superar los determinismos.

“La *construcción social de la tecnología* y la teoría del *actor-red* son, como es sabido, los principales modelos analíticos propuestos desde este campo para conceptualizar la relación entre cambio social e innovación tecnológica, huyendo de los esquemas deterministas. Ambas perspectivas teóricas consideran el funcionamiento correcto de un artefacto técnico como un *logro*, es decir, como el resultado de un proceso activo de *construcción*, más que como una propiedad intrínseca de dicho artefacto. (Vercelli y Thomas, 2008) [Resaltado del autor]

En el caso del programa socio-constructivista, “En lugar de hablar de innovaciones tecnológicas resulta entonces más apropiado hablar de entramados ¹⁸⁷ socio-técnicos con distintos grados de estabilidad en los que, a priori, no existen elementos ni puramente técnicos ni puramente sociales” (Aibar, 2008)

¹⁸⁵ En el *Programa de Construcción Social de la Tecnología (Social Construction of Technology-SCOT-)* de la mano de Trevor Pinch y Wiebe Bijker, aplicaron el abordaje del Programa EPOR, de Collins, con un carácter menos radical para el análisis de los artefactos técnicos.

¹⁸⁶ Como dato no menor, Bijker distingue tres niveles de la noción de tecnología- como artefacto, como actividades y como conocimiento- y dos concepciones- la tradicional, determinista, y la constructivista. (2005)

¹⁸⁷ Es importante destacar aquí que, mientras el programa SCOT se enfoca en el entramado socio-técnico como resultado de diferentes grados de estabilización de un proceso de co-construcción, la TAR recupera la noción de asociaciones entre actores heterogéneos, tanto humanos como no humanos y se centra en los ensamblajes socio-técnicos, en los desplazamientos. Como complejidad, el término usado por Bijker en el original es el de *sociotechnical ensemble*. (Estalella, 2005)

Pinch y Bijker (1985), sostuvieron que en el diseño, significado y uso de la tecnología interviene *una flexibilidad interpretativa* cuyo límite mayor está dado por el *grupo social relevante*. La unidad básica de estudio es el *core-set* “que incluye toda una serie de investigadores, becarios, administradores, proveedores, clientes, etc. y sus movimientos circunstanciales” (Fernández Zubieta, 2009). Desde esta perspectiva, se sostiene que la construcción de aparatos tecnológicos está influida por las pugnas y negociaciones que se producen entre estos grupos sociales relevantes (Pinch y Bijker, 1984 en Thomas et al, 2008: 42), es decir “individuos que confieren a un artefacto técnico un mismo significado” (Aibar, 1996), lo que permite ingresar en el carácter contingente del cambio tecnológico. El modelo SCOT consistirá entonces en tres fases: primero, identificar los grupos sociales relevantes involucrados en un artefacto; segundo, reconstruir la flexibilidad interpretativa a partir de los significados atribuidos por los diferentes grupos en los problemas y las soluciones; finalmente, identificar el proceso de estabilización de algunos artefactos en desmedro de otros, a partir del grado de homogeneidad de los significados atribuidos por los grupos involucrados. Ahí ingresan mecanismos de cierres de las controversias, ya sea por medio de la publicidad del artefacto o por la redefinición del problema. Aquí los conceptos claves son clausura y estabilización. Dicha estabilización permiten la clausura de las controversias en torno a la tecnología, lo que convertirá a la tecnología en una caja negra y conformará una estructura tecnológica que condiciona las interacciones futuras. Así, al cerrar una controversia las tecnologías tienden a formar estructuras tecnológicas bastante estables aunque no definitivas. Como vemos, el foco de análisis está centrado en los grupos sociales relevantes y los significados atribuidos y en pugna (Bijker, 1995). Es quizás por esto que muchas veces han sido criticados como deterministas sociales (Valderrama, 2004). Sin embargo, hay quienes sostienen que esta no es la única vía de análisis.

“Aunque Pinch y Bijker (1987) comienzan su estudio de caso a partir de los grupos sociales relevantes, se trata únicamente de una puerta de acceso circunstancial —entre las varias posibles— al dominio de lo sociotécnico. El concepto de estructura tecnológica y el de grado de inclusión en la misma permiten entender hasta qué punto las interacciones entre los miembros de un grupo y entre los distintos grupos sociales relevantes se hallan constreñidas por los artefactos estabilizados en el pasado”. (Aibar, 1996)

Por nuestra parte, consideramos importante retomar de esta perspectiva la consideración de influencia y construcción mutua entre lo social y lo técnico, a partir de la concepción de entramado, en tanto resultado estabilizado de un proceso continuo de luchas, discusiones, negociaciones y re-definiciones de significados. Sin embargo, consideramos que debemos trascender la idea de grupos sociales relevantes como el punto de partida del análisis. Mientras los estudios SCOT, provenientes de los abordajes sobre la tecnología, buscaban recuperar el elemento social olvidado, en nuestro caso, que venimos de las ciencias sociales, buscamos

recuperar el elemento tecnológico, de ahí que esta sección se denomine lectura de las tecnologías. Cabe aclarar que, en este caso, consideramos que debemos aproximarnos en un sentido socio-técnico para ver las mutuas influencias entre lo técnico y lo social. Por ello, hemos considerado *pares socio-técnicos* para denominar el entramado entre estructuras tecnológicas de cierto grado de estabilidad y grupos sociales involucrados. Esta categoría será una herramienta destinada a estructurar el análisis de los procesos de negociación de sentido donde intervienen tanto elementos sociales y técnicos. No obstante, el eje de debate no estará puesto en la construcción tecnológica per se sino en los procesos de construcción de conocimiento profesional en interacciones virtuales donde influyen y adquieren roles relevantes de análisis tanto los diversos significados construidos en discursos y prácticas de uso y apropiación social de la tecnología de los grupos involucrados como las estructuras tecnológicas propiamente dichas.

En este capítulo recuperamos la experiencia de DIRCOM Social entendida como entramado socio-técnico. Como particular, DIRCOM Social presenta una política de apertura hacia una multiplicidad de sitios de redes sociales (SRS), trascendiendo los límites del entorno web inicial en NING. Por esta razón, consideramos que es un caso significativo por las estrategias multi-plataforma y multi-dispositivos que tienen lugar en las interacciones virtuales estudiadas. Su análisis estará organizado en tres pares socio-técnicos: dueños-plataformas; creadores-entornos; miembros-perfiles. En una primera parte del capítulo, presentamos los dos primeros e indagamos brevemente las maneras en que las estructuras técnicas de SRS influyen en los grupos sociales relevantes, a la vez que recuperamos los usos y apropiaciones¹⁸⁸ de estos últimos que generan transformaciones y adecuaciones técnicas. Esto permite reconocer las posibilidades que creadores y administradores tienen sobre entornos y contenidos publicados de acuerdo a la influencia tecnológica. Analizamos cómo estos elementos influyen en las acciones de los miembros de las comunidades, con el surgimiento de una nueva figura, el Community Manager. En una segunda parte del capítulo presentamos el tercer par socio-técnico, los miembros-perfiles donde profundizamos en las prácticas de uso y apropiación de los SRS así como la tecnología móvil vinculada a ello, que nos permiten ingresar en los procesos de circulación de conocimiento en este entramado. A través de la creación de perfiles personales, los miembros asumen prácticas

¹⁸⁸ Según Winocur, para quien la Computadora, el Internet y el Celular son artefactos culturales en consonancia con lo planteado por Hine (2004, 204:43), “Cuando hablamos de apropiación nos referimos al conjunto de procesos socioculturales que intervienen en el uso, la socialización y la significación de las nuevas tecnologías en diversos grupos socioculturales”.(2009: 20) Esta perspectiva implica reconocer el protagonismo de los sujetos, y admite partir del supuesto que la tecnología no sería determinante sino que el sujeto tendría capacidad de acción sobre las tecnologías. Se evidencia entonces la consonancia que existe con lo planteado por Silverstone, para quien “De una u otra manera, cualquier participación implica agencia. Debe entenderse que quienes entran en relación con los medios toman la decisión de hacerlo, por pequeña que sea”. (2010: 166) Por ello, el autor se propone “entender la participación como algo activo: por consiguiente, esa actividad, esa agencia –idea crucial que impregna todo lo que diré en este capítulo-, conlleva algún tipo de responsabilidad. (2010: 167).

de multi-pertenencia en estos entornos y acceso por medio de multi-dispositivos en sus interacciones profesionales, a la vez que surgen nuevas tecnologías, nuevos software de gestión múltiple y simultánea para todos estos entornos. Finalmente, presentamos algunas sugerencias de los actores sociales involucrados en lo que consideran la necesidad de un nuevo saber profesional vinculado a la TIC: el saber tecnológico.

Dueños-Plataformas.

Ning, al igual que Facebook, Messenger, LinkedIn, entre otros, son *Sitios de Redes Sociales – SRS- (Social Networking Sites –SNS-)*, un tipo de software social basados en web (O’Reilly, 2005). Es decir que son plataformas informáticas que usan la propia World Wide Web como soporte para su funcionamiento y que, a su vez, sirven de soporte a redes sociales y comunidades virtuales. En este sentido, son consideradas un tipo especial de *Software Social* (Farkas, 2007), también llamados *Softwares de Colaboración* (Payne y Forum, 2007), característicos de la Web 2.0. La oferta de SRS se ha ampliado en los últimos tiempos, adquiriendo cada una de ellas características personalizadas que las distingue por sobre el resto, entre las que se han destacado Facebook, LinkedIn, Twitter y Google+ en nuestro país.

Ning es una plataforma social en línea hospedada en NING (Palo Alto, California), y destinada a crear sitios web sociales “a medida”. Fue lanzado en octubre de 2005 esperando competir con grandes sitios sociales como MySpace o Facebook. En el caso de Ning, se destacó en sus orígenes por ser un servicio web gratuito destinado a la creación de entornos virtuales para comunidades y redes sociales personalizadas, organizadas alrededor de intereses específicos. La eliminación del sistema *freemium* en 2010 se presentó como una estrategia comercial del recientemente asumido CEO (Gerente Comercial) de la compañía, Jason Rosenthal, afectando de manera directa la trayectoria de las comunidades estudiadas en Ning. Este cambio de política comercial puso en evidencia el rol fundamental que las plataformas tecnológicas y sus dueños tenían en los intercambios virtuales estudiados, lo que hasta entonces había permanecido invisibilizado para esta investigación. Como consecuencia de este acontecimiento, observamos que, detrás de cada SRS, se encuentran grandes empresas destinadas al desarrollo y ofrecimiento de aplicaciones web que cotizan en bolsa a nivel global, así como un conjunto de renombrados desarrolladores e inversores de tecnología. Para 2010, la plataforma Ning pertenecía a la empresa homónima NING, que hasta entonces estaba a cargo de sus co-fundadores, Gina Bianchini y Marc Andreessen - reconocido por ser también fundador de Netscape y coautor de Mosaic-. En 2011, Glam Media, una compañía estadounidense de portales verticales, adquirió el paquete

accionario de NING con una inversión de cerca de 200 millones de dólares americanos, convirtiéndose en el grupo responsable de la plataforma Ning. Este cambio de propiedad incluyó un acuerdo para que el CEO de la compañía pasara a ser vicepresidente ejecutivo de la nueva unidad de negocio de Glam Media, y que Andreessen formara parte de la junta de administración, por lo que ambos aún se mantienen vinculados al proyecto.

Dueños y plataformas se convirtieron, desde entonces, en un par de actores socio-técnicos fundamentales en esta investigación. La estructura tecnológica de soporte que caracteriza a los SRS brinda a sus dueños la posibilidad de controlar técnica y comercialmente las relaciones con los creadores y entornos sostenidos sobre estas plataformas, lo que repercute de manera importante en cuestiones como el ciclo de vida (Zanotti y Magallanes, 2015), la interacción y las dinámicas de producción de las comunidades virtuales estudiadas. Esto se debe a que, todo servicio de SRS, como cualquier otra plataforma web, está compuesto no sólo por las aplicaciones informáticas (software), sino también por una arquitectura física complementaria (hardware) necesaria para su funcionamiento. Esta infraestructura incluye tanto el servicio de hosting (servidores) como el dominio (URL) de los entornos a los que da soporte. La propiedad de ambos elementos permiten a los dueños de los SRS mantener un control técnico y comercial sobre los entornos virtuales creados sobre estas plataformas, así como de lo allí intercambiado.

Los significados que los dueños-plataformas tienen sobre esta tecnología de software están explicitados en los propios sitios web sobre las condiciones del servicio y términos de uso. En primer lugar, observamos que cada empresa detrás de las plataformas mantiene una política comercial diferente. Mientras NING ofrece tres tipos de servicios pagos tras el cambio comercial de 2010, Facebook promete su eterna gratuidad para atraer usuarios, tal y como sostiene en su portada: “Es gratis y lo será siempre”. El sistema comercial de las plataformas es importante para los entrevistados, quienes reconocen la importancia que tiene para la supervivencia de los sitios sobre los que se asientan las comunidades

The screenshot shows the pricing page for Ning Glam Media. It features a dark green header with the Ning logo and a 'Iniciar sesión' button. Below the header, a yellow banner offers a 'Prueba GRATUITA de 14 días en todos los planes'. The main content is divided into three columns representing different plans:

BÁSICO	RENDIMIENTO	EXTREMO
Precio mensual con pago anual: \$25	Precio mensual con pago anual: \$49	Precio mensual con pago anual: \$99
Miembros: 1,000	Miembros: 10,000	Miembros: 100,000
Administradores: 2	Administradores: 5	Administradores: 10
Apoyo de correo electrónico - respuesta por correo electrónico dentro de las 48 horas	Apoyo telefónico y por correo electrónico - respuesta por correo electrónico dentro de las 24 horas	Apoyo de prioridad - respuesta el mismo día
API - próximamente		API - próximamente

Each plan has a 'Try it for free' button. At the bottom, there is a link: '¿Tiene alguna pregunta? ¡Comuníquese con nosotros!'.

The screenshot shows the Facebook registration page. It features the Facebook logo and a navigation bar with 'Correo o teléfono' and 'Contraseña' fields. Below the navigation bar, there is a section titled 'Registrarte' with the text 'Es gratis y lo será siempre.' and a registration form with fields for 'Nombre', 'Correo electrónico o número', and 'Contraseña nueva'. There is also a 'Vuelve a introducir el correo' field.

Print Screen. Arriba: Plataforma Ning fuente: ww.ning.com/es
Abajo: Plataforma Facebook, fuente: www.facebook.com.



Print Screen. Tema: Notificaciones de Actualización. IZQUIERDA: Arriba: LinkedIn -Edición de perfil; Medio: Facebook-Almacenamiento y Recuperación de Video; Abajo: Google Chrome- Usuario de Navegador. DERECHA: Arriba: LinkedIn -Eliminación de Servicio de Sondeo. Abajo: Centro de Ayuda LinkedIn Tema: Sondeos. Año: 2012-2014

virtuales, puesto que la tensión entre sistemas gratuitos y pagos aparece de manera recurrente en el trabajo de campo como un elemento que influye en sus acciones:

“vos tenés plataformas y plataformas, Tenés plataformas grandes, que no se van a caer porque son una empresa como son Twitter, Facebook, Google+, que recién ahora la estoy empezando a investigar, la verdad, todavía no me he metido mucho. Y tenés plataformas de nicho, que generalmente funcionan sobre un software gratuito (...) ¿Cuál es el problema en eso? Es lo que le pasó a Córdoba PR en su momento, lo que le pasó a muyPR, o le debe haber pasado supongo. Estas plataformas gratuitas empiezan a ser pagas. Te empiezan a querer cobrar. Y, generalmente, cuando te quieren empezar a cobrar, te quieren cobrar en dólares. Y, normalmente, esto lo generó un emprendedor (...) y, la verdad, que no tiene para pagar 100 dólares mensuales para el mantenimiento de una plataforma, porque lo hace como un medio X”. (Entrevista Miembro 1 de CórdobaPR.2012).

“Aparte cuando ya empezaron a ser más... tenías que pagar, ya no eran gratuitas cien por cien, entonces también mucha gente dejaron de publicar. Yo he participado en varias de esas plataformas que perdieron” (...) donde estaba Córdoba PR, en Ning. (Entrevista Miembro 3 de CórdobaPR).

A su vez, estos servicios pagos hacen intervenir nuevos actores institucionales, tales como bancos y tarjetas de crédito que permiten establecer relaciones comerciales entre creadores y dueños de las plataformas a partir de las contrataciones del servicio web.

Como segunda ventaja diferencial, los dueños de las plataformas pueden desarrollar y ofrecer, o quitar, determinados servicios de manera arbitraria. Estas transformaciones, muchas veces consideradas simples actualizaciones tecnológicas, modifican de manera fundamental las relaciones entre los diversos actores involucrados, puesto que modifican las formas de interacción de manera trascendental.

De esta manera, creadores y usuarios, entornos y perfiles personales, se transforman con cada modificación de la plataforma. A partir de nuestros registros de campo, hemos podido observar múltiples actualizaciones de las plataformas que intervinieron en lo que los demás actores pueden o no hacer con la plataforma: “añade una foto”, “ahora es más fácil editar tu perfil”; “Vamos a retirar los sondeos”, entre muchos ejemplos de lo que los sujetos podrán y no podrán hacer “ahora” con las actualizaciones de la plataforma. Lo interesante en este caso, es que en las entrevistas se habla de la plataforma como un actor más que hace hacer cosas a los sujetos, sin hacer referencia de manera directa a los dueños y especialistas en software que se encuentran relacionadas a ellas, puesto que estos actores muchas veces están ocultos en el relato. La gran cantidad de programadores y desarrolladores detrás de estas modificaciones son un gran actor social invisibilizado en esta red de relaciones. Por otro lado, las negociaciones comerciales entre empresas de tecnología muchas veces tienen repercusiones en las actualizaciones de las plataformas, puesto que las soluciones tecnológicas logradas en diferentes aplicaciones son integradas en las aplicaciones web. Esta estrategia técnico-comercial es muy frecuente, siendo claramente visible, por ejemplo, en el caso de Facebook que, tras la adquisición de Instagram en 2012 o WhatsApp en 2014, que ha transformado su interfaz de fotos y herramientas de chat para ofrecerlos a sus clientes.

Para ello, se encuentran respaldados por un conjunto de normativas de uso descriptos en los “Condiciones de Uso” o “Términos del servicio” que ponen a disposición de aquel que decida



Print Screen. Comunicación Cambio de Políticas de Privacidad y Condiciones de Uso. Arriba: Fragmentos de Plataforma NING. Mayo 2013, Marzo 2014; Octubre 2014. Abajo-Izquierda: Facebook. 2013. Abajo-Derecha: MSN, 2013.

utilizar sus servicios web. Como dato no menor, una simple tilde de creadores y miembros confirma la lectura o la simple continuidad en el uso de las plataformas implica la aceptación de las nuevas condiciones del servicio, que muchas veces se publican en idioma inglés para todos los usuarios. Dichas condiciones son estipuladas por los dueños de las plataformas de manera unidireccional. Como surge de nuestro trabajo de campo, todas las plataformas modifican cada cierto tiempo estas condiciones y, de querer mantener el servicio, los usuarios deben aceptar tales condiciones.

Entornos Virtuales-Creadores

En relación a la creación de nuevos entornos, es importante considerar que Ning es una plataforma social escalable¹⁸⁹ destinada a crear comunidades virtuales a partir de sitios virtuales personalizados, según intereses específicos. Por otro lado, Ning es una plataforma customizable. Esto indica que funciona a partir del uso de un formato de plantilla modular donde los creadores deben seleccionar entre elementos preestablecidos para dar forma al entorno virtual, editando un conjunto de datos básicos dentro de la aplicación. Con este sistema, lejos de poder diseñar o modificar el software de soporte, los creadores deben optar entre un conjunto de opciones predeterminadas por la plataforma para poder crear el entorno web. De la comparación entre las diferentes portadas presentadas de los entornos Ning, surge que la interfaz gráfica de estos sitios web mantiene elementos comunes, tales como la disposición, el menú o las herramientas disponibles para la interacción. Sin embargo, cada una de estas portadas se distingue a través de su razón social, eslogan, descripción, colores, entre otros elementos que aportan datos sobre la cuestión identitaria de la comunidad virtual involucrada. Esto va de la mano con el tipo de formato de la plantilla de creación de Ning. Como nos cuentan en la entrevista:

“cualquiera entra y crea una red social sobre algo, con mayor o menor grado de profesionalismo en el diseño. La plataforma qué dice: poné un mail, elegí qué quieres en un menú de 20 opciones, qué quieres que haya en tu red social y te la crea”. (Entrevista Miembro 4 CórdobaPR)

Según la página oficial, www.ning.com, bajo esta modalidad se han creado ya más de 2 millones de comunidades en esta plataforma de redes sociales. En la parte inferior de cada entorno, la plataforma publica quien es el creador responsable de cada red social. De esto se desprende que un segundo par de actores sociales y técnicos, que se presentaron de importancia en esta investigación, han sido los creadores y los sitios virtuales, vinculados de manera directa con los contenidos publicados. Por ello, ambos tienen mayor visibilidad en nuestros trabajos de campo, con un rol importante en el origen y continuidad de la comunidad virtual.

¹⁸⁹ A nivel informático, la escalabilidad es lo que permite que la comunidad crezca sin perder la sensación de integración e intimidad (Londoño, 2002; Rothaermel y Sugiyama, 2001).

Con el traspaso de NING al sistema pago, los creadores de entornos virtuales soportados en estas plataformas debieron responder con acciones concretas, optando entre pagar el canon y dar continuidad a sus comunidades, o rechazar la propuesta y ver cerrar sus entornos virtuales. Remitiéndonos al período inicial de trabajo de campo, cuando trabajábamos sobre las comunidades de NING de manera exclusiva, observamos tres tipos de respuestas: entornos que decidieron pagar el servicio de manera sostenida; aquellos que optaron por un mantenimiento temporal; y quienes dieron de baja el servicio en aquel mismo momento.

Como mencionamos en el capítulo 6, casos como Comunicadores en Red desaparecieron inmediatamente del ciberespacio. Aun habiendo sido eliminados, fueron de gran utilidad en nuestro trabajo de campo puesto que esta experiencia permitió problematizar la participación de actores hasta entonces invisibilizados, como plataformas y dueños. También motivó una adecuación del trabajo de etnográfico, pues permitió abrir nuestra concepción de campo al rastreo de asociaciones (Magallanes, 2011), a la vez que amplió nuestras prácticas de respaldo de información y registro de diarios de campo (Zanotti y Magallanes, 2015).



PrintScreen. Casos: Comunicadores en Red, 2010. Plataforma: NING. Fuente: www.comunicadoresenred.ning.com

En segundo lugar, podemos destacar otros grupos, cuyos entornos permanecieron online porque pagaron el canon. Este es el caso emblemático de DIRCOM Social. Gracias a ello, el sitio de esta comunidad virtual se mantiene accesible y en actividad desde 2009, ya hace más de 5 años. Según nos cuenta su creador en la entrevista:

“nosotros empezamos con el sistema gratuito. (...) Nosotros empezamos en Septiembre del 2009 con la red social. Estamos ya en 2014, tiene varios años. En ese momento había otras, porque son de la misma plataforma, de NING, otras redes similares de la comunicación o relaciones públicas, marcas, diseño, había otras temáticas y fueron cerrando. Hubo un filtro muy grande, dos filtros muy grandes que se produjeron en este cierre de muchas redes sociales similares a la nuestra. La primera, la falta de conocimiento para la gestión. Lo crearon por crear, como quien crea tal vez un correo electrónico y no lo sabe usar mucho. Ahí se fueron quedando muchas en el camino porque los mismos miembros no encontraban una suerte o de rumbo o de alguien que gestione, como Facebook puede gestionar las normas, los cambios, etcétera. Y el segundo punto, extremadamente importante, lo acabás de decir vos. Muchos dejaron de lado la red social cuando pasó a ser un servicio de pago y no quisieron pagar algo que tal vez yo lo veía con mi equipo..., es decir, que valía la pena. No era muy caro y podía servir mucho a la comunidad. Así que eso no fue mucho problema, se pagó. (Entrevista Creador de DIRCOM Social. 2014)

Finalmente, existió un tercer grupo que optó por mantener el sistema pago por un tiempo más, cancelando finalmente su contrato comercial con NING. Casos como CórdobaPR, Comunicólogos y muyPR responden a este tipo de acciones. Lo interesante de estas comunidades es que algunas evidencian durante el último período un crecimiento en la

participación de otros sitios de redes sociales gratuitos de manera paralela que sirvieron para mantener el contacto con los miembros post el cierre del entorno en Ning.

Como consecuencia de esta red de relaciones, la propiedad de la producción intersubjetiva lograda por los miembros de las comunidades virtuales en aquellos entornos queda en manos de los dueños de los SRS, quienes pueden decidir sobre la accesibilidad, publicación o disponibilidad del material registrado en sus servidores. Esta situación pone en ventaja competitiva al par dueños-plataformas en las relaciones comerciales de servicios para con los creadores y entornos virtuales, debido a que, frente a la baja de servicio, se quedan con el historial de conocimiento generado por estas comunidades. El par dueños-plataforma se quedan con todo lo intercambiado en esos espacios.



PrintScreen. Plataforma: NING Casos: Comunicólogos, 2012. Fuente: www.comunicologos.ning.com y muyPR, 2010. Fuente: www.muypr.ning.com

Estrategia Multi-Plataforma.

A partir de esta experiencia en Ning, comenzamos una etnografía conectiva con la intención de abordar las prácticas de producción y uso de conocimiento que tenían lugar en las comunidades virtuales de DIRCOM Social, pues evidenciaba una participación online multiplataforma que complejizaba nuestro trabajo de campo como una estrategia de comunicación del Grupo DIRCOM en diferentes sitios de redes sociales. Esta forma de trabajo online multiplataforma se debe, en gran medida, a decisiones comerciales del grupo empresarial responsable de la plataforma de red social de Ning. El creador oficial de dircomsocial.com no es el único profesional que se posiciona como creador de la plataforma sino que existe un grupo empresarial, autodenominado Grupo DIRCOM, que responde por el proyecto. Como nos comentaba su Director, Grupo DIRCOM tiene diferentes unidades de producción:

“Entre la red social con siete mil y pico de miembros, que no es poco; una newsletter que se manda y que llega aproximadamente a diez mil personas con informaciones que se publican en portal Dircom. Porque, por un lado, tenés el portal, por el otro lado, tenés la red social, después tenemos el podcast, después tenemos la editorial. La editorial tiene cuatro libros, uno es Apuntes del Dircom, el otro es Comunicación Política en Latinoamérica, el tercero es Docencia y Comunicación, y el cuarto es la Comunicación de las Marcas. Todos con el sello de editorial Dircom”. (Entrevista Creador de DIRCOM Social. 2014).

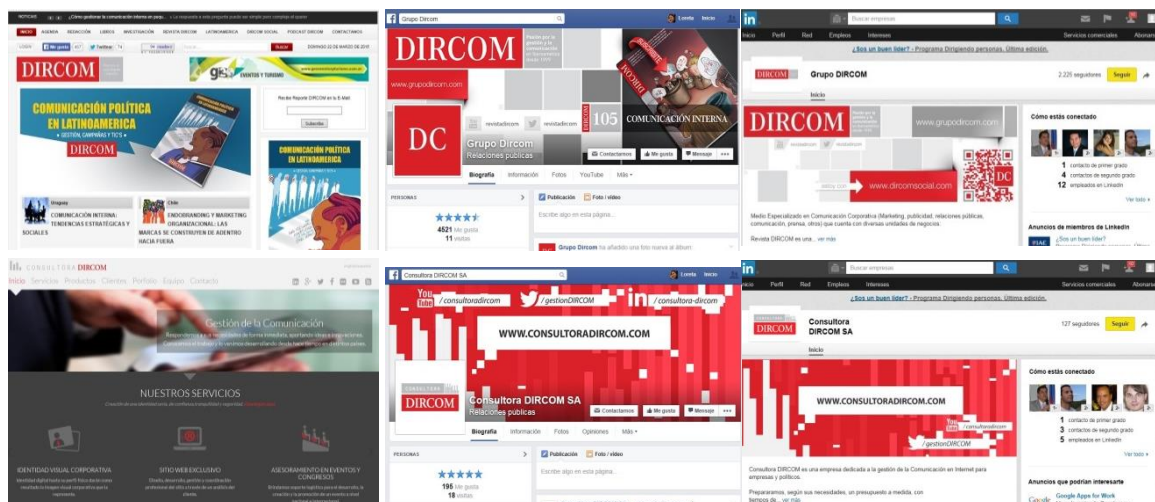
Dicho grupo ofrece, particularmente, servicios de consultoría y asesoría en materia comunicacional, y se reconoce a sí mismo como un cliente más, al cual se le brinda un servicio de comunicación online a medida. De esta manera, la existencia multiplataforma respondió más a una estrategia comunicacional en busca de mayor visibilidad que a una manera de supervivencia sobre el caso de Ning. Como nos cuenta su creador respecto a su múltiple pertenencia online:

“por qué DIRCOM tiene distintas unidades en otros lados. No tiene unidades en otros lados, lo que tiene es una estrategia de comunicación. DIRCOM es como un cliente más en nuestra consultora. (...). Entonces, DIRCOM, como un cliente más, tiene un Community Manager, tiene a alguien que hace los Podcast, que soy yo, y tenemos una estrategia que es la de generación de distintos (contenidos) en las distintas unidades de producción, como la revista, los libros, el portal, la agenda, la newsletter, la red social... (...) además de manejar cada una de esas unidades de producción, tiene una estrategia de comunicación, y esa estrategia de comunicación impacta en Facebook, Twitter, en LinkedIn, en Flickr,... Isu, no sé, Slideshare (...) Tratamos de estar ahí donde están profesionales de distintas carreras, oficios, etcétera; y llegar con nuestro material. ¿Por qué estamos en distintos lugares?, para tener presencia y visibilidad donde hoy cuesta muchísimo lograr la visibilidad, ¿no?”.(Entrevista Creador de DIRCOM Social, 2014)

Por esta razón, es posible observar una presencia múltiple de DIRCOM en diferentes redes sociales, tanto respecto de sus servicios de consultoría como de su presencia como Grupo DIRCOM. Sirva de ejemplo de ello, algunas de las portadas de los entornos web utilizados, tales como los portales de sitios web propios, y los perfiles en Facebook y LinkedIn.

Como podremos reconocer a simple vista, la presencia en estos múltiples espacios respeta una imagen particular que responde a un diseño de marca previamente establecido. Como nos comenta el mismo creador en la entrevista, esto responde al Manual de Uso del Logotipo desarrollado por el Grupo DIRCOM con el que gestionan la identidad visual corporativa.

“No solamente está pensado y no hay nada librada al azar, podemos cometer errores, por supuesto. Tratamos de no cometerlos pero sí podemos, somos humanos. Hasta tenemos un manual de uso de marca que está en Portal DIRCOM, que te lo podés descargar, y hay un manual que me gustaría que lo tengas en cuenta para este trabajo que estás haciendo... (...) Creo que muy pocas empresas tienen un manual de uso de marca. El nuestro está ahí. Quién hace algo, nos pide el logo o lo que fuere, le mandamos el archivo como debe ser de... El logo nuestro pero en curvas, abiertos y con las tonalidades y colores, el código de colores que usamos en la marca, etcétera. Sí, no, no está librado al azar. No hay una improvisación”. (Entrevista Creador



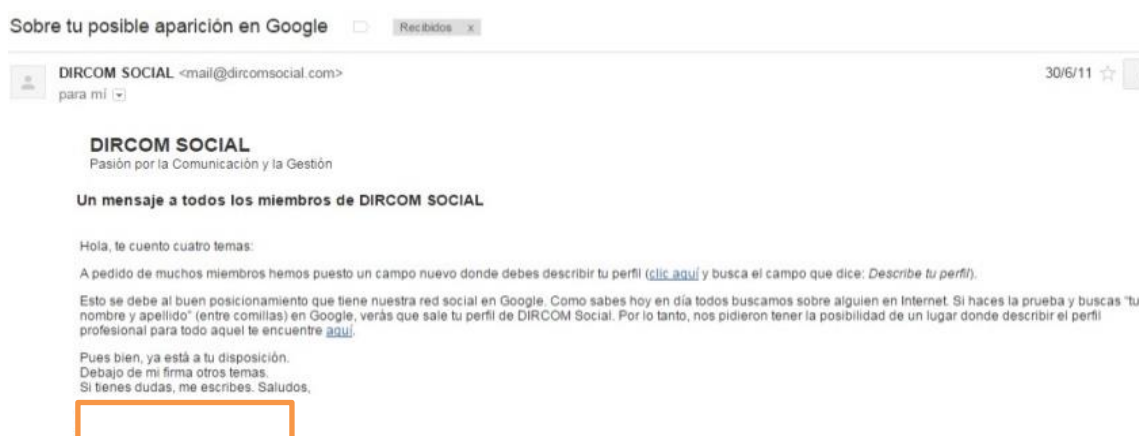
Registro de Campo. Tipo: Print Screen. Superior: Portadas del Grupo Dircom: Portal, Facebook y LinkedIn. Inferior: Portadas de la Consultora Dircom: Sitio Web, Facebook y LinkedIn. 2013-2014.

de DIRCOM Social, 2014)

La Gestión de Entornos: Administradores y Community Managers

De acuerdo a los términos publicados al pie del entorno de DIRCOM Social, en tanto proveedor del servicio, NING es el encargado de ofrecer la tecnología y el alojamiento para los entornos, mientras que su creador reserva otras funciones. Por ello, el equipo de trabajo de DIRCOM tiene bajo su control la gestión de membresías y publicaciones.

“Tecnología y alojamiento para aspectos de esta Red son proporcionados por el proveedor de servicios en línea de esta Red. Sin embargo, el creador de la Red controla el contenido, la afiliación y la política de esta Red, incluidas las páginas ofrecidas por dicho proveedor de servicios en nombre de esta Red”.(NING, 2015) [Traducción Propia]



Registro de Campo Web. Tipo: Gmail. Caso: Dircom Social 2011.

De la comparación de las portadas de DIRCOM Social en el 2009 y 2013, observamos que mientras los elementos identitarios permanecen establecidos a lo largo del tiempo, como podemos observar en torno al Nombre “DIRCOM”, slogan “Pasión por la comunicación y la gestión” y la descripción del grupo: “Encuentro de profesionales y estudiantes de la Comunicación, Relaciones Públicas, marketing, Publicidad y otros en Iberoamérica”, otros elementos cambian. Algunos de los cambios de herramientas, formatos y disposiciones sobre la publicación, o bloqueo del contenido, pueden ser considerados ejemplos que emergieron en nuestro trabajo de campo de estas atribuciones del creador y los administradores designados por él.

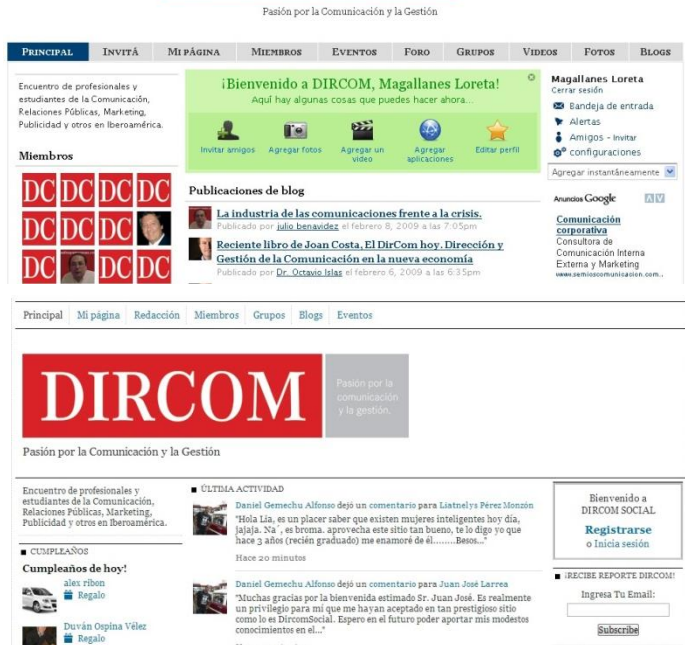
En primer lugar, los creadores y administradores tienen la posibilidad de realizar cambios estéticos y de disposición en el entorno. Como vemos en las imágenes, cuestiones mínimas como el desplazamiento del banner hacia la izquierda o el cambio del menú por debajo del banner son aspectos que se modificaron en la portada.

En segundo lugar, dentro de la plataforma de Ning, los creadores tienen la posibilidad de elegir entre un conjunto de opciones de configuración o herramientas disponibles para dar forma a la

red social. Como nos comunicaban oficialmente desde DIRCOM en un mail, una de las transformaciones que llevaron a cabo fue la incorporación de datos a completar en los perfiles personales, destinados a mejorar las informaciones durante las búsquedas de información en Google.

Sin embargo, las posibilidades de transformaciones están reguladas de acuerdo a lo que permite las plataformas, puesto que establecen los límites técnicos de acción permitiéndoles a los actores realizar determinadas acciones u otras. Sirva de ejemplo algunas de las

comunicaciones del Creador de CórdobaPR en mails y foros acerca de los límites tecnológicos. También pudimos analizar con la comparación entre las dos portadas que, mientras en el entorno de 2009 se encuentra la posibilidad de cargar videos, fotos, o dar inicios a foros públicos para socializar en la plataforma, estos elementos desaparecen para 2013. Asimismo, de nuestros registros de campo surge que, con el transcurso del tiempo, se han ido incorporando progresivamente nuevas herramientas al interior de la plataforma, tales como el RSS, el uso de redes sociales o finalmente las aplicaciones móviles como el WhatsApp, entre otros elementos. Sin lugar a dudas, el tipo de herramientas que se ofrecen en las plataformas estipula las opciones de interacción online entre los miembros de la comunidad. Así como los intercambios de materiales como fotos y videos se restringieron, se permitieron otras acciones, tales como la



Registro de campo. Tipo: Print Screen. Portadas DircomSocial. Arriba: 2009. Abajo 2013.

Grupos destacados



Grupos destacados



Todos los grupos (37)



Todos los grupos (20)



PrintScreen. Grupos de Discusión. Caso Dircom Social. Izquierda: Diciembre de 2013.

publicación de contenidos en otras redes sociales o la actualización de contenidos en dispositivos móviles.

Algunos indicios como la falta de acceso a determinados contenidos, se sumaron a otros que mostraban un manejo diferencial de las publicaciones online por parte del grupo DIRCOM. Las observaciones diarias de nuestro trabajo de campo permitieron recuperar evidencia de una posible gestión intervencionista del Grupo DIRCOM sobre la plataforma de la red social, que pudiesen estar afectando de manera directa el análisis de datos publicados. Por un lado, en las observaciones online diarias observamos que post, blogs y grupos de discusión desaparecieron del entorno online, ocultando algunas informaciones. Por otro lado, aparecieron denuncias en otras redes sociales que marcaban la sorpresa y disconformidad de algunos miembros sobre la gestión de DIRCOM Social, como veremos más adelante.

Respecto al primer elemento, decidimos recuperar tres grupos datos de nuestro registro de campo recuperados como estadísticas secundarias provistas por la plataforma Ning- la cantidad de miembros, la cantidad de foros de discusión y la cantidad de grupos de debate- a partir del registro en tres cortes sincrónicos: febrero de 2009, en la fecha de nuestro ingreso a la plataforma; fines de 2013, en la fecha estipulada de corte de esta investigación, y abril de 2014. Cuando nos registramos en DIRCOM Social en 2009, ingresamos con el perfil número 835. En febrero de 2009 realizamos un primer corte sincrónico de registro de datos. Ahí obtuvimos que esta red social estaba compuesta por 884 miembros, que habían creado 26 foros generales y 28 grupos de debate. También observamos otro tipo de participaciones, como la creación de 77 eventos, 289 fotos, 28 videos, 169 blogs. En una plataforma de registro acumulativo como Ning era de esperar que, con la finalización de nuestro trabajo de campo en diciembre de 2013, se hallaran incrementadas sustancialmente las participaciones en foros y debates, así como la cantidad de membresías. Según el registro, para esta fecha había cerca de 7200 miembros, 37 grupos de debate y 111 foros general, por lo que podíamos presuponer el crecimiento normal de la comunidad. Sin embargo, en 2014 la situación había cambiado, pues con el aumento de la cantidad de membresías a 7526, asistimos a una disminución de la cantidad de grupos existentes online, que pasaron a ser apenas 20.

Más allá de la plataforma Ning, Grupo DIRCOM tiene una presencia multiplataforma. Por ello, en este caso, aparece un nuevo actor social fuertemente vinculado a la gestión de contenidos multiplataforma. Se trata del Community Manager. Esta figura aparece al interior del Grupo DIRCOM como el responsable de la gestión de la comunicación en los diferentes sitios de redes

sociales. Como nos cuenta el propio Community Manager en la entrevista cuando se le preguntó sobre la función de este cargo:

“En primer lugar, identificar dónde me voy a mover, cuáles son los públicos a los que quiero llegar en función de lo que quiero comunicar, y de ahí diseñar esa estrategia para llegar. ¿A qué me refiero con esto? Grupo DIRCOM tiene distintos productos que son: Revistas DIRCOM, libros de editorial DIRCOM, artículos del mismo grupo que salen de distintos lados, conferencias que da (Creador) como director, y demás, que tenemos que comunicar. Mi trabajo consiste en ver cómo hacerlo en cada red social, ¿no? porque, a mi entender, cada red social tiene un lenguaje propio, una dinámica propia de funcionamiento que hay que comprender para poder estar online de la mejor manera. ¿Cómo llego a que una persona se interese por el libro ‘La comunicación es una marca’, que es el último que salió? Bueno, yo tengo que identificar ese público en Internet y ser visible como marca, que es el objetivo de un Community Manager.” (Entrevista Community Manager de DIRCOM Social, 2014)

A diferencia de los creadores de plataformas o de quienes cumplen el rol de administrador en una única plataforma social, el Community Manager es el encargado de gestionar los contenidos de una persona, grupo o empresa de manera transversal en los diferentes sitios de redes sociales y entornos online, de tal manera de tener una participación online activa, organizada y coherente para lograr el posicionamiento de una marca o producto. Mientras los creadores son quienes asumen un contrato particular de servicio con las empresas proveedoras de SRS y, por ello, toman decisiones vinculadas a la formación de la red social, tales como su denominación, perfil, configuración y condiciones de privacidad y acceso de acuerdo a los límites establecidos por la propia plataforma, los Community Managers son los encargados de administrar simultáneamente los diferentes perfiles en cada red social. Como se comentaba en la entrevista, esto implica un conocimiento importante de las herramientas y dinámicas de funcionamiento de cada sitio de red social.

“Twitter es más inmediato, la gente tiene otra lectura que en Facebook, que en una página web o que en ISU. Son otras lógicas de funcionamiento del interior de la red y del público que la usa. Entonces, los mensajes van a ser distintos, la interacción va a ser distinta. Nosotros en Twitter, con Grupo DIRCOM, tenemos más de catorce mil seguidores. Es mucho. Y no es que son seguidores de cualquier lado, no. A esto es a lo que me refería también, a que mis públicos me sigan y se genere este vínculo porque realmente están interesados y porque nosotros le damos el espacio también a ellos. En eso consiste, en escuchar. Y la filosofía, podría decirse, del Grupo DIRCOM, es el compartir”. (Entrevista Community Manager de DIRCOM Social, 2014)

Sin embargo, el Grupo DIRCOM y su Community Manager sostienen que sus gestiones no interfieren en igual medida en las interacciones de la comunidad virtual soportada en la plataforma Ning. Pese a esta diversidad de entornos en los que participa Grupo Dircom, reconocen que la red social creada en Ning tiene un funcionamiento donde el grupo aporta materiales

“La red social es... tiene la lógica de red social. ¿A qué me refiero con esto? (...) La lógica que usamos con DIRCOM Social es más libre. Yo le pondría la palabra libre, es libre, es muy abierta, es dejar que corra, que corra...” (Entrevista Community Manager de DIRCOM Social, 2014)

“Hoy la red social cuenta con más de siete mil quinientos miembros activos que están ahí, que es como el Facebook de la comunicación. Yo la creo, pero simplemente, con mi equipo coordinamos, no sé, materiales, enviamos cosas, notas, artículos, revistas, podcast, etcétera” (Entrevista Creador de DIRCOM Social, 2014)

En relación a ello, una de las cuestiones que resaltan es la apertura a la membresía y la publicación de contenidos de sus miembros:

“En realidad la esencia de DIRCOM Social es un poco esto, lo colaborativo en sí mismo. DIRCOM Social está muy abierto a que la gente participe por su cuenta.” (Entrevista Community Manager de DIRCOM Social, 2014)

“La apertura es muy amplia, las puertas están muy abiertas porque si vos te fijás es una red social, entonces si Loreta tiene un evento de un congreso, ella, en la red social, crea el evento y además le aparece a todos, no es que..., o si Loreta crea un artículo en su blog especial aparece en compartido para todos. Entonces la gestión interna de la comunicación de esa red social es cuasi automática y con mucha apertura”. (Entrevista Creador de DIRCOM Social, 2014)

Sin embargo, analizando los registros, en abril de 2014 observamos un cambio en la política de imagen de la plataforma de DIRCOM Social, pues se unificaron los íconos de grupos de discusión respetando la imagen corporativa colorada y blanco del Grupo DIRCOM. No obstante, junto a este cambio estético también se eliminaron los grupos inactivos de la plataforma, relacionado con la baja de actividad de debates en los foros asincrónicos de discusión. De esta manera, de los 37 grupos existentes a fines de 2013 quedaron disponibles online apenas 20. Estos datos son confirmados por el propio creador, quien en la entrevista personal nos cuenta acerca de la gestión de la red social:

- “Y la gestión es muy linda, es muy hermosa, fascinante, porque lo que hacemos es... Vos fijate que, si la ves o la navegás un poco, hasta hemos tratado de unificar con los colores de la marca, de la identidad visual corporativa del grupo, y demás, hasta los grupos temáticos que hay”. (...) Y los grupos están desde hace mucho, muchos años. Lo que hemos hecho también fue empezar dentro de lo que es la gestión- a ver, informalmente te digo- como vos seguramente sabés, se crean grupos que no... que son creados y abandonados, se eliminan, o primero se le pregunta a la persona, ‘¿lo vas a seguir, no lo vas a seguir?’...después se elimina.(...) Se va tratando de que quede prolijo, ordenado, juicioso, como dicen los colombianos (...) Se va proveyendo de material a cada uno de los grupos con lo que nosotros vamos produciendo o vamos viendo que es... mmm... productivo, bueno, positivo, acorde, etcétera.” (Entrevista Creador de DIRCOM Social, 2014)

Como nos amplía su Community Manager:

“No sé si viste que la Red tiene grupos. Son veinte grupos que tienen distintas temáticas, ¿no? (E: Sí, me pareció que antes había un poco más). Sí, eso también formó parte desde que estoy yo, fuimos unificando un poco. Había muchos grupos que se repetían y que, al haber dos, como que se pisaban ¿no?, por decirlo de alguna manera. Entonces, decidimos dejar las temáticas importantes e invitar a todos a que se sumen a estos veinte que hay, a los cuales les agregamos esta identidad visual unificada, porque antes tenían imágenes que cada creador del grupo ponía. Si a vos se te ocurría crear relaciones públicas, no sé, ponías una imagen tuya y quedaba. Entonces, no estaba bueno. Ahora todos tienen una identidad visual. (Entrevista Community Manager de DIRCOM Social, 2014)

Como vemos, los cambios fueron no sólo de impacto visual sino también de accesibilidad pues el historial de participaciones y la accesibilidad a los mismos se vería modificado con esta intervención. Dichas políticas serían ya expuestas por algunos miembros en otras redes sociales

con anterioridad, como surge de nuestro registro Web sobre un post de otra red en Ning de un ex-miembro de DIRCOM Social, quien afirma:

“El motivo particular de esta publicación es para hacer conocer un hecho de discriminación y censura, que lamentablemente he vivido de parte del “Grupo Dircom” (...) Como en toda red social, publique tal evento para brindar a sus miembros una información básica y un contacto para quienes estén interesados. Al día siguiente de tal publicación me encuentro con la amarga sorpresa de que han eliminado la nota y no conformes con esta acción, me negaron y prohibieron el acceso a la red social, sin darme al menos un motivo”. (Post 28/08/2010, en el muro de una investigadora de redes sociales miembro de la plataforma MuyPR).

Esto no ocurre sólo en el caso de DIRCOM sino que es parte de la gestión de los administradores y creadores en entornos virtuales. La plataforma es la que determina quien tiene estas responsabilidades.

En el caso de CSA de LinkedIn observamos también estas atribuciones en los contenidos del entorno virtual por parte del administrador, quien coincide con el del creador en este caso. Ser creador/propietario de un grupo, le brinda la posibilidad de actuar como *Administrador* del Grupo CSA. Este rol implica la responsabilidad de gestionar y regular el funcionamiento de la misma. Por un lado, seleccionar el perfil del grupo; por el otro, definir los elementos visuales y descriptivos del grupo, junto a las herramientas de CMC disponibles; finalmente, implica regular el ingreso a la plataforma y moderar los intercambios entre los miembros.



Print Screen NVivo Capture. Plataforma: LinkedIn –Grupo CSA- Foro “Me presento”. 2014.

“Yo como administrador soy la única persona que puede hacer un anuncio que le llega al correo electrónico de cada uno de los miembros. Yo puedo decir, ‘quiero hacer un anuncio con lo que sea’ No sé, desde una publicidad hasta una idea, un debate, una propuesta de trabajo, una opinión, lo que sea. Yo lo creo, pongo enviar y eso le llega a su correo electrónico, a cada uno de los cuatro mil y pico de miembros que tengo, eso no lo puede hacer nadie más. Yo puedo contactar directamente cada uno de los miembros también. Sí, son ventajas muy fuertes. Eso sin mencionar que soy el que decide quién entra y quién no al grupo, las peticiones de admisión me llegan a mí, hasta que yo no los apruebo no pueden entrar, puedo bloquear miembros”. (Entrevista Creador CSA. 2014)

Recuperamos aquí la experiencia de CSA porque en la entrevista vía Skype el creador tenía la posibilidad de mantenerse conectado durante el encuentro. Esto le permitía revisar la plataforma y brindar datos exactos sobre el entorno, la accesibilidad y herramientas disponibles, así como desempeñar su rol de administrador de manera simultánea con la entrevista:

“igual, toda la parte de gestionar la manejo yo sólo, la moderación, ¿ves? Acá me aparece, por ejemplo, treinta debates, dos promociones y un empleo. ¿Ves? Me dice, jefe de marketing interno, mirá, ¿ves?,”

Entonces, yo voy a autorizar esto; entonces, si vos entrás en empleos ahora, debiera aparecerte un empleo nuevo. (...) ¿Ves? Acá me pone una propuesta una prestamista, entonces, ésta la bloqueo porque no me..., no tiene nada que ver. Y los debates, tengo treinta debates. ¿Ves? Esto es de un chico que estudia, de la Matanza, quiere presentarse, lo autorizo”. (Entrevista Creador CSA. 2014)

El debate aparecía justo ahí en nuestra pantalla abierta simultáneamente en CSA, LinkedIn, como evidencia de la gestión administrativa del creador sobre el grupo. El contenido visible es aquel que permite el administrador/creador y no todo lo que los miembros desean publicar.

El perfil brindado al entorno imprimirá al grupo desde sus comienzos un hilo conductor de las discusiones y de las membresías. Esto implicará la ejecución de tareas de gestión y control de las participaciones de acuerdo al criterio seleccionado por el administrador, función que realiza de manera personalizada el propio creador. La inicial apertura del grupo se verá entonces afectada por el criterio de afinidad temática y estará regulada bajo el control del administrador de la plataforma. Esta gestión ha implicado censura de contenido que no se ajuste al criterio temático. La especificidad de los temas sobre comunicación parece ser un criterio común para filtrar los contenidos publicados. Nos comentaban cuando le preguntábamos si publicaban todo el material:

“No, todo no, siempre y cuando publicamos lo que tiene que ver con comunicación que es lo nuestro. Hay veces que, bah no sé, si te mandan un comunicado estrictamente político partidario, que no tiene que ver por ejemplo con la comunicación política, no se publica porque no es la intención del grupo. No, no es la finalidad. (E: ¿Y quién decide lo que se publica y no?) Entre todos, en realidad un poco es mi rol el de identificar que va y que no. Muchas veces lo tengo que consultar porque estoy en duda y se lo consulto a (él) como director o lo consulto ahí con mis compañeros y es lo, por ahí... el trabajo más diario, ¿no? (...) Y si lo, lo decido básicamente yo. (E: Y si hay algo que no responde mucho a ese criterio, ¿qué se hace?) Se le comunica a la persona, que muchas gracias por enviar la información pero que no responde a lo que nosotros buscamos en el grupo y por eso no lo publicamos. En el caso contrario, cuando, si la información sirve, se publica, incluso le mandamos los enlaces donde fue publicado, cómo llega a las distintas redes sociales, para que tengan un registro de dónde salió ese material”. (Entrevista Creador DIRCOM Social. 2014)

En DIRCOM Social, el Grupo DIRCOM y su Community Manager, intervienen en la visibilidad e invisibilidad de los contenidos intercambiados en la página de manera voluntaria así como con la selección de temas de debates y publicación de contenidos, ya que ofrecen materiales de debate a los grupos de discusión, de acuerdo a una decisión del grupo. Uno de los temas claramente filtrado o bloqueado en estos entornos son los políticos, mientras que las discusiones o materiales sobre el tema de interés que los convoca es la comunicación en sentido amplio. Estos elementos tales como la propiedad sobre la plataforma, el roles de creador-administrador sobre el contenido y, finalmente, la importancia



PrintScreen. Plataforma: Gmail. –Grupo CSA- Descripción: Opciones especiales del Administrador. 2014

de la temática y la intencionalidad de los miembros, deben ser tenidos en cuenta a la hora de analizar los intercambios, pues la producción de conocimiento se verá atravesada por estas cuestiones. Por ello, tomamos mayor cautela en el registro de lo online pues reconocemos que los intercambios analizados no responden necesariamente a la totalidad de lo intercambiado históricamente sino aquello que ha sido visibilizado tras pasar capas de filtros de acuerdo a las posibilidades técnicas y sociales de intercambios, a la vez que su permanencia en el ciberespacio no es permanente sino por ventanas de períodos de tiempo determinados.

PARTE 2

Miembros-Perfiles en SRS

En España, el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) define los sitios de redes sociales como “los servicios prestados a través de Internet que permiten a los usuarios generar un perfil público, en el que plasmar datos personales e información de uno mismo, disponiendo de herramientas que permiten interactuar con el resto de usuarios afines o no al perfil publicado” (2009, en Ureña, 2011). Esto está en sintonía con Boyd y Ellison, quienes sostienen que los SRS permiten a los individuos: a. construir perfiles dentro de un sistema delimitado; b. compartir y articular con otros usuarios; y c. explorar conexiones realizadas por otros usuarios dentro del sistema (2007). Sin embargo, como afirman Castañeda y Gutiérrez (2010), las características destacadas anteriormente también son compartidas por la mayoría de los servicios que emergieron con la Web 2.0, por lo que sería más específico definirlos por su objeto de interés ya que, a diferencia de otros softwares sociales, se focalizan particularmente en la relación con sus perfiles. (Castañeda y Gutiérrez, 2010; Castañeda, 2012). Esta caracterización de los Sitios de Redes Sociales como software sociales organizados alrededor de perfiles personales, lo que los diferencia de otros sistemas colaborativos como los mundos virtuales o social media. Esta consideración de los miembros de acuerdo a perfiles dentro de los entornos no es menor para esta investigación. Dentro de los perfiles podemos acceder a las interacciones entre los integrantes de la comunidad y la participación de cada uno de ellos en los diferentes espacios de la plataforma, de tal manera de poder recuperar las formas en que los actores se apropian y desapropian de entornos y artefactos.

La relación entre los miembros con los actores sociales y técnicos presentados anteriormente está estrechamente vinculada a sus perfiles. Por un lado, los miembros gestionan sus perfiles y sus participaciones en cada red social de acuerdo a las posibilidades técnicas y comerciales vinculadas a las plataformas según la lógica propia de cada una de ellas. A nivel general, se suelen clasificar los SRS de acuerdo a su finalidad, entre aquellas destinadas al uso profesional, como LinkedIn o XING, y aquellas ofrecidas para el ocio, como Facebook o Twitter (Ureña, 2011). Esta es una visión extendida, propiciada por las propias redes sociales, que buscan segmentar sus públicos. En coincidencia, nos comentaban los entrevistados:

“LinkedIn era un espacio de vínculos profesionales. Vos tenías Facebook para conocer gente a nivel personal, Twitter en esa época ni estaba, y no tenías mucho más. Y aparece LinkedIn como una red de contactos profesionales”. (Entrevista Creador CSA. 2014)

“Facebook es social, social, para subir fotos, ver fotos, charlar con amigos, chatear; y LinkedIn es profesional. Ahí sí tengo muchos contactos de recursos humanos, de comunicación también, y después la gente. A medida que vas generando más contactos, te piden solicitud; me tengo que poner a buscar, o quizás gente me agregan para mandarme el currículum o preguntarme si hay alguna búsqueda”. (Entrevista Miembro 2 de CórdobaPR. 2013)

“Y porque LinkedIn, básicamente, es una buena fuente para compartir información profesional y para pensar en un futuro trabajo en el día de mañana”. (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR. 2012)

Sin embargo, también los miembros demuestran formas de apropiación diferencial puesto que, en nuestros casos de estudio, se utilizan ambas tipologías de SRS con fines profesionales, desvaneciendo los límites de esta clasificación. Por otro lado, las plataformas presentan dinámicas particulares de interacción pues no son uniformes respecto de las herramientas disponibles ni la gestión de contenidos interna, ya que están limitados por las posibilidades de cada tecnología. Esto lleva a los usuarios a asumir estrategias diferentes de participación de multi-pertenencia. La base de su participación simultánea en diversas plataformas de redes sociales, es asumida tanto como una forma de visibilidad profesional como a la replicación de cartera de contactos frente a la posible desaparición de sitios web o problemas de accesibilidad. Estas estrategias son vinculadas entonces a los controles técnicos y comerciales que tienen las plataformas y sus dueños, lo que ha llevado a los entrevistados a utilizar diferentes diversas estrategias de supervivencia y participación en el ciberespacio. En las entrevistas sobre el caso de CórdobaPR, nos comentaban:

“como yo tengo a todos en todos lados, por algún lado algún mensaje me llega, que ha sido a través de la visibilidad de esto” (Entrevista al Creador de CórdobaPR. 2012).

“Entonces lo que yo generalmente hago en los contactos, es el trabajo multinivel ¿sí? El grueso de mis contactos los tengo en todas las plataformas. Cuando me entra un contacto nuevo en LinkedIn enseguida lo busco en Twitter, en Facebook y así sucesivamente. Los contactos que tenía en muyPR, los tengo en Facebook” (...) Y actualmente estoy trabajando LinkedIn, Facebook y Twitter, tengo el Blog, y tengo la base de datos de mail que es a la que le voy mandando información. Yo siempre lo pensé todas las plataformas como un todo integrado, amén de que fueran distintas cosas.”. (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR. 2013)

“Uso mucho las redes sociales. Hoy, por ejemplo, estoy en todas, o sea, estoy en Facebook, estoy en LinkedIn, estoy en casi todas... (E: Sí. ¿Cómo llegaste a eso, a cada una de las plataformas? (...)) Y, más que nada porque, ¿viste?, una te va llevando a la otra, o sea, es como que están todas concatenadas, o porque te van diciendo gente. (...). (Entrevista Miembro 1 de CórdobaPR. 2013)

Como consecuencia, algunos miembros optan por gestionar sus participaciones de acuerdo a las potencialidades de cada red social y a los públicos que allí se encuentran. Esto implica una diferenciación de los contenidos publicados en cada red social de acuerdo a formato del SRS, o adaptando los perfiles de acuerdo al grupo de contactos o público que se espera en cada uno de los entornos. Respecto al primer elemento, podemos destacar que cada plataforma de red social tiene una dinámica propia de funcionamiento, que permite realizar determinadas acciones y otras no, por lo que los miembros se relacionan con los usos previstos de la propia tecnología.

“en Facebook sí, porque no hay forma de bloquearlo. Lo que estoy viendo es Google, Google+, la diferencia básica con Facebook es que te permite crear círculos. Entonces vos el contenido que compartís con el círculo de amigos no es el mismo que vos compartís con el círculo de profesionales y demás”. (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR. 2012)

“Uno puede entrar hoy a Twitter, como te decía, que tiene un comportamiento determinado, que se mueve mucho a través Hashtag o a través de usuarios activos y puedo ir navegando por esa... imponerme yo de una manera atractiva, de una manera que guste, y generar un vínculo con los públicos, escuchar, escuchar sobre todo lo que está pasando en las redes. (...) Twitter te permite ciento veinte caracteres, como que la información se va perdiendo”. (Entrevista de Community Manager de DIRCOM Social.2014)

“Y obviamente el contenido que le ponemos a cada red para ir generando espacio de marca es distinto, no es lo mismo lo que publicamos en LinkedIn, en Twitter o en Facebook. (...) Un mismo contenido lo cargamos distinto en las redes sociales. Por ejemplo, en LinkedIn cargamos una nota que gestionamos en prensa (...) En tanto en Facebook, en vez en cargar esa nota, cargamos una foto de una torta e invitamos a nuestros amigos a que nos dejen mensajes por nuestro cumpleaños. En definitiva, es el mismo mensaje, pero está adaptado al público y al perfil que tenemos como empresa en cada red. (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR. 2012)

Respecto al segundo elemento, los entrevistados sostienen tener en cuenta el perfil de los contactos que tienen en cada red social para gestionar sus publicaciones. Bajo estos criterios, los entrevistados asumen el perfil social de cada red social como clave en la gestión de contenidos y administración. Aunque muchos de los miembros gestionan de manera diferencial sus contactos, separando perfiles profesionales y personales entre diferentes sitios de redes sociales, otros se enfrentan a cómo articular su doble perfil al interior de plataformas sociales masivas como Facebook. Sirva de ejemplo, la respuesta de algunos de los miembros cuando se le preguntó sobre la gestión de contenido de sus perfiles.

“Lo que pasa es que tengo a toda la gente la voy separando por grupo. Si yo quiero publicar algo para la gente de relaciones públicas, voy y busco la gente de relaciones públicas y lo publico. Si quiero publicar unas pelotudeces para mis amigos, pongo amigos “Para los de San Juan”, “de Mendoza”, “de Buenos Aires”, los voy dividiendo. (E: Pero ¿antes estaba esa posibilidad en Facebook?) Sí, yo creo que siempre has tenido la posibilidad... porque mi grupo donde yo voy publicando las cosas de relaciones públicas se llama CórdobaPR, y como no lo puedo cambiar y tengo un montón de gente, los que voy agregando en el ambiente los voy poniendo en eso, y eso está desde el 2009. Lo que pasa que cuando yo empecé a agregar, empecé en las dos”. (Entrevista Creador de CórdobaPR. 2012)

“Y el perfil les pasa lo mismo. Vos te das cuenta qué postea una persona. Vos decís ‘no’. Yo, por ejemplo, al Face lo tengo netamente para cuestiones personales, o sea, pongo ‘me gusta’ en las páginas institucionales que me interesan pero yo no soy amiga de instituciones. Aparte bloqueo todo... que de repente, te pusiste con un bajón y dijiste ‘los hombres son todos unos pescados...’. ¿Qué tienen que ver que vos pensás que los hombres son todos unos pescados, Juancito, Pedrito, qué sé yo? O sea... Y hay gente que no, hay gente que tiene su Face para laburar y vos ves que pone fotos personales, comentarios personales, decís ‘ay por Dios’ (...) Lo mismo que LinkedIn, lo mismo con Twitter, lo mismo con todo”. . (Entrevista Miembro 1 de CórdobaPR. 2013)

Del otro lado, otros miembros utilizan nuevas tecnologías de software desarrolladas para la participación multi-plataforma. De esta manera, replican la información a través de las redes ayudados por el desarrollo de nuevas aplicaciones para la sincronización de contenidos. En este sentido, vemos que emergen soluciones informáticas que permiten publicar el mismo contenido

en varios sitios de redes sociales de manera simultánea y que son utilizadas por los usuarios para mantenerlos actualizados:

“Solía publicar, o sea tenía Hootsuite190. (...) Es una plataforma donde puedes manejar varias redes sociales al mismo tiempo (E: Ah como Nimbus y todas esas) Exacto, como TweetDeck191 también. Pero lo que tiene Hootsuite es que te permite sincronizar los contenidos. Entonces yo ponía la hora y cada contenido se me iba actualizando sin que yo estuviera conectada. Entonces lo publicaba en Twitter, en Facebook y LinkedIn en simultáneo. (Entrevista Miembro 3 de CórdobaPR. 2013)

Durante el trabajo de campo observamos así formas de interacción multi-plataforma donde comenzaron a aparecer nuevos actores tecnológicos, en este caso, nuevas aplicaciones de software destinadas a la sincronización de contenidos y publicación simultánea entre diferentes SRS, por lo que se evidencian la intervención de múltiples capas de software en las interacciones virtuales. Al igual que Hootsuite o TweetDeck, se desarrollan nuevas herramientas o plataformas que median entre los sitios de redes sociales y permiten que un mensaje sea colocado simultáneamente en diferentes entornos virtuales. De este modo, nuevas capas de software (Manovich, 2011, 2013) participan y complejizan las interacciones virtuales, interviniendo tanto en la publicación transversal de contenidos como en la compatibilidad entre múltiples dispositivos de acceso. Con ello los usuarios logran mayor visibilidad y presencia online, con la consecuente reducción de tiempos destinados a la participación en las redes sociales, así como potencia las prácticas de conexión entre dispositivos múltiples. Estos cambios en los modos de interacción generan nuevos interrogantes y niveles de análisis.

Perfiles y Privacidad: Lo Público y Lo Privado en las Publicaciones Online.

La gestión de los contenidos del perfil de acuerdo al nivel de privacidad también interfiere en los



Registro de Campo Web. Tipo: Print Screen. Plataforma Ning. Caso: Dircom Social. Comparación de Perfil personal. Loreta Magallanes

190 “HootSuite es una aplicación web y móvil (iPad, iPhone, iPod Touch, BlackBerry y Android) para gestionar redes sociales por parte de personas u organizaciones. HootSuite permite utilizar, entre otras, las siguientes redes sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn, Foursquare, MySpace y WordPress. Frente a otros clientes similares, sus características más destacadas son la gestión colaborativa (distintos miembros de equipo en una misma cuenta, asignación de mensajes...), la visualización a través de pestañas y columnas y el uso de informes avanzados con integración de Google Analytics y Facebook Insights.” (Wikipedia, 2015: Hootsuite).

191 TweetDeck es una aplicación de escritorio escrita en Adobe AIR para Twitter, Facebook, LinkedIn, Google Buzz, Foursquare, y MySpace. Originalmente fue dirigido hacia el Twitter de los servicios de red social, luego se amplió a otras redes sociales. (Adaptado de Wikipedia, 2015: TweetDeck)

contenidos publicados, puesto que no todos los usuarios pueden acceder a todas las publicaciones, ni todos los usuarios muestran el 100% de sus participaciones. Durante nuestro trabajo de campo pudimos observar cómo las condiciones de privacidad intervienen en las interacciones virtuales en múltiples niveles, de acuerdo a las posibilidades que cada par de actores socio-técnicos permiten.

En el caso particular de los perfiles de usuarios, preferimos tomar como referencia nuestras propias participaciones en los casos de estudio. Para ello, recuperamos nuestro perfil en DIRCOM Social a partir del cual comparamos las vistas de pantalla desde fuera y dentro de la plataforma Ning. Como se observa, la información disponible difiere sustancialmente, aclarando que desde fuera del entorno no puede verse la información de contacto ni las participaciones en las que nos involucramos.

La privacidad en los perfiles de SRS depende de los términos o condiciones explicitados en cada plataforma, pero todas ellas presentan un conjunto de elementos para regularlas, puesto que se ofrecen determinadas posibilidades técnicas para gestionarlas. Cada servicio pone a disposición de los usuarios los sistemas de “Configuración de Privacidad”, donde los usuarios deben elegir entre las diferentes opciones de visibilidad. A diferencia de las *Condiciones de Privacidad*, que regulan las propiedades de los contenidos así como las obligaciones y responsabilidades sobre las publicaciones, las *Configuraciones de Privacidad* son las características que cada uno de los usuarios imprimen en perfiles personales al interior de las plataformas. Con ello, no sólo alteran cuestiones de visibilidad de los contenidos, sino también de propiedad sobre lo publicado.

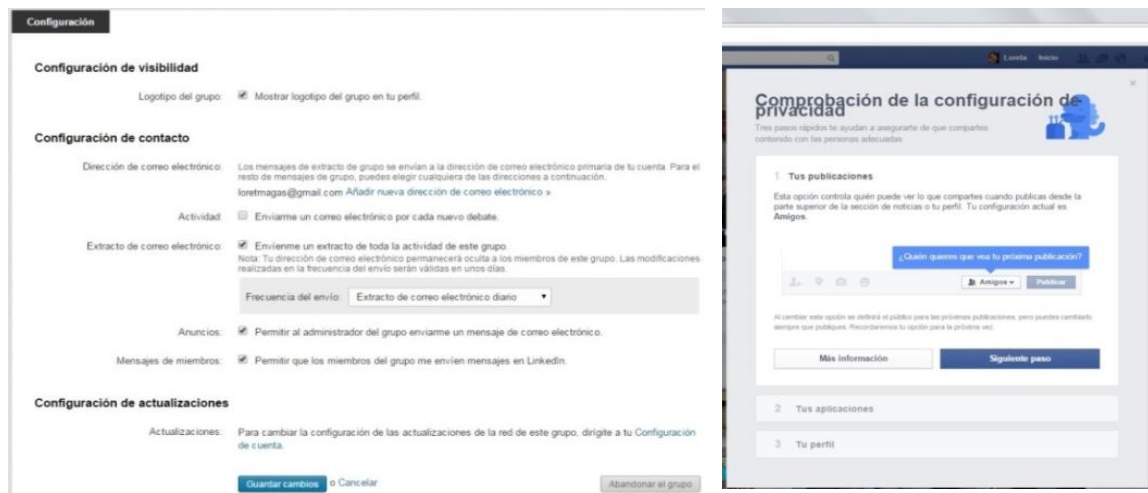
Estas gestiones de visibilidad interfieren también en los tipos de participación intersubjetiva, puesto que los sub-entornos generados como grupos de discusión, también pueden ser regulados tanto en el ingreso de miembros como en su nivel de visibilidad. Esto limita el acceso a los contenidos y la participación de quien puede ver, intervenir o publicar en dichas secciones.



Registro de Campo. Tipo: PrintScreen. Plataforma: NING – Grupo DircomSocialCSA- Descripción: Foros de Discusión Generales. Datos del grupo. 2013. Fragmento.



Registro de Campo WEB. Tipo: Print Screen. Caso: Dircom Social. Izquierda: Pantalla de Grupo Web 2.0. Derecha: Pantalla de Discusiones del Grupo Web 2.0 Diciembre de 2013.

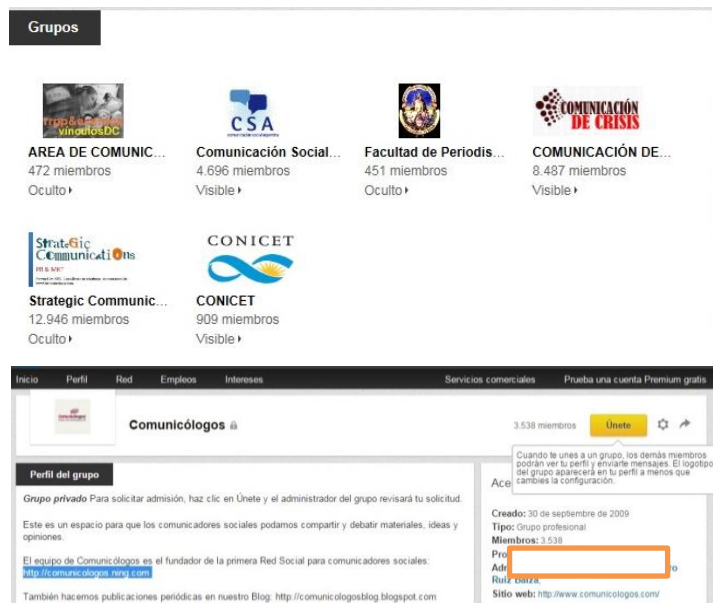


Registro de Campo Web. Tipo: Print Screen. Izquierda: Pantalla de Configuración de Cuenta y Privacidad de Ning. Derecha: Comprobación de Configuración de Privacidad en Facebook.

<Como podemos ver en el caso de DIRCOM Social, existen diversos foros y grupos de discusión creados como sub-espacios temáticos de debate dentro de las plataformas. Como surge de las observaciones y análisis de los entornos virtuales analizados, dircomsocial.com ofrece a los usuarios dos posibilidades de participación en debates: foros generales y foros específicos. Los generales son accesibles a todos los miembros, mientras que foros específicos pertenecen a grupos de discusión temáticos determinados. Los primeros, agrupados bajo las categorías “Sin Categoría” o “Título ejemplo”, se encuentran en la solapa del menú principal “Foros” (hoy invisibilizada) y son de carácter abiertos a la comunidad en general. De ahí que suelen presentar discusiones vinculadas a cuestiones transversales y experiencias problemáticas a todos los miembros de la profesión, tales como su definición (frontera de la profesión y definición del rol profesional), ejercicio laboral (búsqueda laboral, experiencia en consultoría), contextos de trabajo nacional y regional, entre otros. A nivel general, en estos grupos existe un interés transversal sobre el ejercicio profesional de los comunicadores y sus tareas diarias, como se desprende de las imágenes. Por el otro lado, se encuentran disponibles los foros específicos que forman parte de los Grupos de Discusión que pueden crearse dentro de la plataforma. En la solapa “Grupos” se puede acceder a las opciones de temáticas específicas. En este último caso, existen administradores específicos que regulan el ingreso y la visibilidad de sus contenidos, de acuerdo a las políticas de Ning, por lo que de querer participar y muchas veces, hasta ver, se debe solicitar al administrador de cada sub-espacio la admisión correspondiente. El administrador es quien debe aceptar nuestra membresía y, a la vez, es el encargado de regular la accesibilidad al contenido de los foros para los no-miembros por medio de las opciones de configuración del grupo. Estos foros son temáticos, abordando cuestiones y áreas especializadas dentro del campo de la comunicación, tales como periodismo, RR.PP, Marketing, etc.,

respetando el t3pico del Grupo que le da origen. Es decir que, cada uno de los grupos de discusi3n, tienen a su vez, foros tem3ticos espec3ficos que los miembros de la red social pueden acceder de acuerdo a las configuraciones de privacidad que los administradores de los grupos seleccionen. Tomamos como por ejemplo el caso del grupo Web 2.0 de la plataforma Ning como mostramos en las im3genes. De esta manera, quienes participan en procesos de construcci3n de conocimiento intersubjetivo son quienes participan activamente de estos espacios, siempre y cuando hayan sido admitidos como miembros. Asimismo, el nivel de privacidad sobre de lo intercambiado transforma las posibilidades de uso de aquellos materiales y reflexiones intercambiado, puesto que su visibilidad y edici3n depende de las configuraciones del grupo sobre los materiales disponibles.

En el caso de LinkedIn, los diferentes niveles de acceso y membres3a a estos espacios de debate permite distinguir entre grupos de configuraci3n oculto, s3lo accesibles a los miembros, y visibles, cuyo contenido es p3blico. Estas consideraciones lleva a mucho de los miembros a suscribirse a los grupos de debate en busca de acceder a la informaci3n hasta entonces invisibilizada. Sin embargo, muchas veces la participaci3n en estos entornos reconfigura las condiciones de privacidad personal, puesto que el ingreso a estos nuevos grupos de debate vuelve visible el perfil personal para el resto de los miembros. Como podemos observar en la imagen, la posibilidad de participar en un nuevo grupo de car3cter privado, una de las consideraciones que se debe tener en cuenta es que esta participaci3n brinda al resto de los miembros la posibilidad de ver las caracter3sticas de perfil y enviar mensajes al usuario.



Registro de campo Web. Plataforma: LinkedIn. Grupos de Debate. Y Configuraci3n de Grupos de Debate Comunic3logos.

Multi-Dispositivos: Conectividad y Portabilidad.

En este nivel de an3lisis, con foco en la participaci3n de los miembros de las comunidades virtuales, ingresan numerosos dispositivos de acceso a Internet en general y a las plataformas en particular. En este sentido, nuevos actores intervienen que conectan las realidades online y

offline de las comunidades virtuales. En relación a ello, el director de Dircom nos comenta sobre el acceso a las plataformas virtuales:

“Lo que tiene de bueno también es que realmente tiene la posibilidad de ser visto multi-plataforma, por multi-dispositivos también, el hecho de lo que puedan ver en celulares, tabletas, etcétera. (...). (Entrevista Creador de DIRCOM Social. 2014)

Esta posibilidad de acceso por medio de diversos dispositivos es también recurrente en el trabajo de campo. De esta manera, se garantizaban aseguraban las posibilidades laborales y el acceso a la información y la comunicación online de manera permanente y extendida espacialmente. Cuando consultamos sobre los dispositivos que utilizaban o se requerían para el trabajo contemporáneo multiplataforma, los entrevistados nos comentaban la combinación que realizaban entre tabletas, celulares y computadoras puesto que estos artefactos les garantizaban la conectividad y la portabilidad necesaria para el trabajo multiplataforma actual:

“Y algo que acá no hay, que es una buena banda ancha, salvo en algunos lugares, como por ejemplo ahora están poniendo Fibertel de 20 megas en Nueva Córdoba, que dicen que vuela, pero para que vos te des una idea en Estados Unidos hay de 150 megas o sea a nivel de internet estamos muy alejados con respecto a la velocidad; una buena compu, portátil si es posible por si te tenés que ir para todos lados y... si quieres interactuar muy seguido en las redes, un celular, que tampoco tiene que ser el súper celular, que sea un BlackBerry básico, o un celular con Android, o un Iphone básico, que tenga un Smart, poné, inteligente. Con eso va, pero no necesitas gran cosa”. (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR. 2012)

“(E: ¿Todo eso por compu?) Sí, sí, todo, todo el trabajo hoy. Bueno, ahora con el tema de las redes sociales también trabajo mucho con el celular, digamos. Yo voy a cubrir un evento para Twitter y lo que tiendo a hacer es tener que estar con el celular y buscar un espacio donde tenga un buen Wi-Fi y compartir desde ahí.” (Entrevista Creador de CSA. 2014)

Sin embargo, las posibilidades de acceso no dependen solamente de la portación de un dispositivo móvil, sino que incluye un servicio de Internet. Frente a las condiciones de



Registro de campo Web. Tipo: Print Screen. Plataforma: Facebook. Post 16/08/2013.

corte del servicio, nuevos actores se hacen presentes en relación a la conectividad, más allá de los artefactos tecnológicos. Para ello, las empresas de servicio de telefonía móvil con la infraestructura de antenas y satélites necesarias que aparecen como parte de esta red de relaciones socio- técnicas que sostienen las comunidades virtuales.

Esta doble necesidad entre portabilidad y conectividad ha llevado a los usuarios a adquirir dispositivos tecnológicos específicos así como en otros casos a desprenderse de esos mismos artefactos. Como nos comentan en las entrevistas, las adquisiciones y apropiaciones de equipos móviles con estas características se deben a las posibilidades técnicas de accesibilidad a Internet, requeridas por las formas de trabajo contemporáneo que han diluido los tiempos productivos e

improductivos de los profesionales. Por ello, algunos de los entrevistados observan con buenos ojos las potencialidades de conectividad permanente:

“Con todos nuestros clientes tenemos equipos, grupos en distintos chats, en BlackBerry o de Whatsapp o Telegram o Facebook, pero utilizamos los chats para estar totalmente conectados. Los correos electrónicos están en los dispositivos, además del almacenamiento virtual, y tenemos gestores de proyectos que son espectaculares, donde... vamos poniendo ahí... cuando vengas te va fascinar, bah, si te gusta la tecnología y eso (...)... Nada puede impedirnos tener una respuesta o una duda y buscar una información desde al lado de una parrilla en un asado un fin de semana que te fuiste por ahí o lo que fuere. Vos tenés que tener acceso a cualquier archivo tuyo o de algún compañero de trabajo. Insisto, no son enunciaciones, esto es real”. (Entrevista Creador de DIRCOM Social. 2014)

“De hecho este celular me lo tuve que comprar el año pasado para poder tener el acceso al chequeo de mail constante, porque teniendo esos tres trabajos en el día necesariamente tengo que estar conectado al mail, por eso me compré un BlackBerry. Yo antes tenía un celular común, silvestre, de esos... ni siquiera tenía conectado lo que era redes sociales al celular, porque era el momento, cuando yo no tenía la computadora en frente, que desenchufaba y me dedicaba a mi vida, o sea, a mi familia, a mis amigos, a lo que fuese, pero necesariamente me tuve que comprar un celular que tenga bajadas de mail (...) ¿Cuál es el tema? Yo al no estar físicamente todo el día en la empresa necesariamente tengo que estar conectado virtualmente, porque ellos me siguen mandando en el horario de trabajo de ellos, que es de 9 a 18. Y yo tengo que solucionarle cosas en ese horario, aunque no esté físicamente en la empresa. Entonces tengo que estar sí o sí conectado”. (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR. 2014)

Al contrario, también existe un segundo grupo de entrevistados que prefieren otras formas de relación mediante el uso de tecnología móvil. En este sentido, prefieren mantener tiempos de desconexión y destinarlos a otras actividades no laborales. Sin lugar a dudas, estas TIC transforman las dinámicas de intercambio virtual y, con ello, los modos organizativos de trabajo contemporáneo. Sin embargo, el potencial de contacto online permanente, que era asegurado por la combinación entre conectividad y portabilidad propia de estos dispositivos, es regulado por los usuarios con actividades en el entorno offline, resguardando tiempo para actividades offline.

“Uh y encima tenía Blackberry, así que era todo el día. Bueno, de hecho cambié el celular también. (...) (E: ¿Qué tenés ahora?) Un Samsung pero cuando quiero conectarme a wi fi me conecto, cuando no quiero no me conecto. En cambio cuando tenía Blackberry es, saben que tenés un Blackberry, ¿por qué no me respondiste el mail eh?. Sonaba todo el día, mail de trabajo o mails personales, Twitter, Facebook... ¿cómo no me vas a administrar las páginas, si tenés ese Blackberry, no vas a poder entrar? y es como que no terminás nunca entonces decidí no... (...) Y aparte, para tener todas las redes y estar comunicada siempre. Y en su momento tenía Internet acá en casa pero tenía Claro, que no llegaba nada, a veces me andaba, a veces no me andaba, era el USB. Y entonces digo bueno, Blackberry ¿viste? tiene siempre como SU conexión. Entonces llegué a Blackberry. (...) y porque aparte en la conectividad que tiene Blackberry no la tiene ninguno, o sea ni el que tengo hoy yo, no sé. El plan Blackberry realmente estás conectado o sea siempre tenés líneas, salvo hace dos años que se cayeron las líneas, las antenas, entonces muchos quedamos incomunicados. Pero... el sistema de comunicación de Blackberry es fantástico en ese sentido. Así que bueno, llegué por eso o sea, para estar siempre comunicada, después me saturó. Y ahora uso el Whatsapp”. [Énfasis de la entrevistada] (Entrevista Miembro 3 de CórdobaPR. 2014)

pero como que tengo poco tiempo y entonces no, prefiero ponerme a hacer otras cosas porque revisar los grupos, y qué dijo fulano, y qué dijo mengano... (E: ¿Y a qué le dedicás ese tiempo?). Y el tiempo... Y si estoy trabajando siempre hay cosas para hacer, y si no estoy en el trabajo, como que no estoy muy sentada en la máquina. (Entrevista Miembro 2 de CórdobaPR. 2013)

“Yo, lo que es la compu, desde mi casa. No, no estoy todo el día conectado, no estoy por teléfono. (...) Yo, bueno, todos los días voy a nadar, hago yoga, como que me realizo más con otras cosas, prefiero tiempo libre

en mi casa, no tengo televisión entonces (...)Después, mi laburo priorizo otros...por lo menos, por ahora no en el teléfono, ni.” (Entrevista Miembro 5 de CórdobaPR. 2013)

Gestión Móvil de SRS

La participación en múltiples SRS y el acceso mediante el uso de multi-dispositivos de los miembros de las comunidades virtuales, nos llevaron a analizar nuevas prácticas socio-técnicas vinculadas a las publicaciones, las cuales intervienen en los procesos de producción y uso de conocimientos en estos espacios de intercambio. Lo interesante de nuestros casos de estudios se vincula a la esencia del compartir, puesto que el valor puesto en la información está en la circulación de los materiales.

Búsqueda y Suscripción. “Te vas metiendo”

En primer lugar, en las entrevistas los miembros comentaron que inicialmente realizan una búsqueda de grupos temáticos específicos y gestionan su suscripción para recibir información y novedades sobre ellos, en formato de Newsletter. En este sentido, destacan su curiosidad o motivación inicial por rastrear, localizar, ingresar y pertenecer a grupos de intercambio temáticos. Para ello, establecen relaciones particulares con nuevos actores, particularmente los buscadores de Internet, como el caso de Google, y las redes de contactos profesionales establecidos en los diferentes perfiles de SRS, con la intención de acceder a la información. La membresía en SRS y los contactos establecidos allí les brinda visibilidad a determinados contenidos que suponen de interés compartido con esos miembros. Cuando le preguntamos a los entrevistados sobre cómo llegaron a participar de esas plataformas, nos comentaron tanto de sus prácticas de búsqueda en Internet cuanto de las relaciones inter-plataformas que les brinda información:

“Puede ser que haya sido por ahí, que yo buscando me haya salido en algún, en Google, o de alguna forma me haya metido, y él haya publicado algo ahí en ese blog y yo le haya respondido, me haya contactado con él, puede ser, sí”. (Entrevista Miembro 2 de CórdobaPR. 2013)

“(E: ¿Cómo llegaste a Cordoba Pr?) Ehhhhhhhhhhh Por... por Internet. Porque en esto que te decía que pasaba mucho tiempo me empecé a vincular a todo esto que eran redes laborales, y redes sociales estas profesionales, como Córdoba Pr y lo conocí a (Creador). (...) Cuando tengo alguna duda profesional busco en Internet... ¿qué decir?, “mi dios Google”. No, busco en Internet” (Entrevista Miembro 3 de CórdobaPR. 2013)

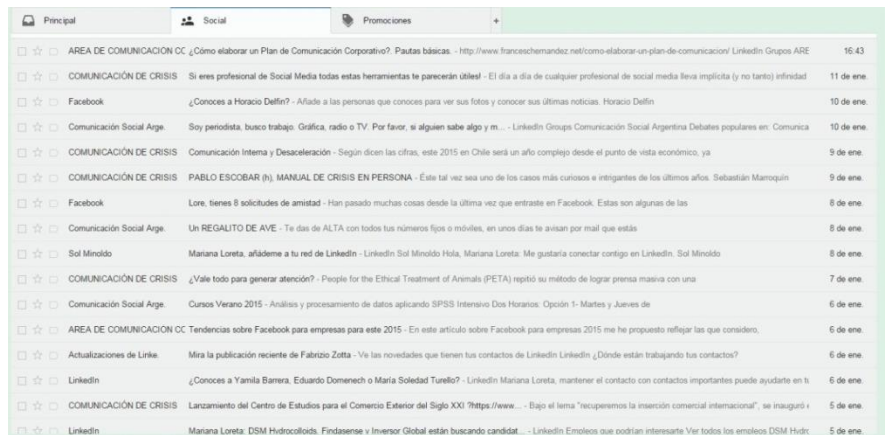
“Y más que nada porque una te va llevando a la otra, es como que están todas concatenadas entonces vos de repente..., o porque te van diciendo gente. Yo, por ejemplo, veo... no sé si vos lo tenés en Face a (Miembro 4) Bueno, es como que él publica cosas; a la vez yo tengo el Face de la Eci, entonces en el Face de la Eci como que publica cosas que te llevan a otros lados; a la vez tengo LinkedIn, entonces LinkedIn es como que también te manda a otras redes, o a otras plataformas y que vas leyendo. Porque yo soy parte de varios

grupos de LinkedIn que tienen que ver con la comunicación entonces, de repente, se ven los debates, ¿viste que los debates te mandan a otros lugares? Y también, por ejemplo, empecé teniendo Zona Jobs, y Zona Jobs te manda este Newsletter que trabaja con tal cosa, entonces te sugiere tal cosa, y yo me meto. Y a lo mejor también Compu Trabajo, y Compu Trabajo te sugiere otro, y entonces te vas metiendo, y ahí te vas metiendo a otro lado, y te mandan... Claro, entonces es como que se va haciendo así como una cuestión de red”. (Entrevista Miembro 1 de CórdobaPR. 2013)

Los SRS establecen relaciones con un nuevo actor: el mail de los usuarios, pues cada red social envía periódicamente notificaciones particulares a la cuenta de mail de sus miembros.

“Estoy conectada y el Outlook. El Outlook lo tengo nueve horas. Y después tengo Facebook, tengo Google y después las bases de Boomerang, ZonaJobs. Tengo que juntar un aviso... o un lugar, unos correos que me han llegado, ¿qué más tengo...? (...) por ahí el finde de semana como que chequeo un poco más, o bueno, el Hotmail me cuesta abrirlo porque ahí me llegan todas las notificaciones o actualizaciones ahí de LinkedIn, de los grupos, ¿viste?” (Entrevista Miembro 2 de CórdobaPR. 2013)

En nuestro caso, las redes sociales envían sus notificaciones a nuestra cuenta de Gmail. De la observación de dicha cuenta, pudimos observar que estas empresas adaptaron el formato de sus interfaces para recibir y clasificar esta diversidad de correos. Este cambio de la interfaz del mail de Google permitió también la incorporación de publicidades en las cuentas de correo dentro de la solapa promociones, de esta manera, numerosas empresas envían Facebook, LinkedIn y Ning. 2013. informaciónes a los usuarios que estos reciben y deben clasificar durante procesos de monitoreo diario.



Registro de Campo Web. Plataforma: Gmail. División de correos. Clasificación “Social” para notificaciones de redes sociales. Facebook, LinkedIn y Ning. 2013.

Monitoreo y Selección- “Voy y vengo, voy viendo”

En segundo lugar, los entrevistados nos confirman que realizan un monitoreo de cada uno de estos grupos desde los dispositivos móviles. Para ello, gracias a la conectividad provista por estas TIC, los usuarios tienen acceso a sus cuentas de mails, donde reciben notificaciones diarias específicas en formato de newsletter. Esto requiere un análisis de las notificaciones y una selección de aquellos de mayor importancia.

“voy y vengo y voy coordinando o estando en contacto con ellos mediante el gestor de proyectos que también lo tengo en el celular, cuando voy viendo lo que cada uno pone, los chats y los correos electrónicos” (Entrevista Creador de DIRCOM Social. 2014)

“(E: qué tecnologías usás para poder trabajar de esto?) Y el celular, la Tablet, la computadora. Hoy por hoy el celular te permite hacer todo. A mí, por ejemplo, si alguien se adhiere a DIRCOM social como miembro, soy uno de los encargados de aprobarlo o no. A veces en este ambiente de Internet hay mucho spam, robots que se quieren meter en los sistemas y puede ser que llegue algo de eso o... y bueno entonces, a mí me llega una notificación en el celular y quizás estoy ahora acá en mi casa viendo un partido de futbol, lo leo y ya estoy aprobando a un miembro nuevo en el acto, ¿no?, desde mi dispositivo móvil; estoy en la parada de un colectivo y también, llega un mail informando que hay una nueva publicación en blog, entonces estoy constantemente monitoreando de esa forma también, sí. (...) Primero, con un monitoreo general de las redes sociales, de lo que son todos los clientes que tenemos, incluyendo Grupo DIRCOM, ¿no? Eh, monitoreo general le llamo, a ver... urgente podría decirse que sucede en las redes de cada uno, no, de cada perfil. (...) Por eso, sí, monitoreamos otras redes, como te decía Facebook, Twitter, la misma Página Web”. (Entrevista Community Manager de DIRCOM Social. 2014)

“Si tengo acceso pero por el celu generalmente. Ahora es como que voy y vengo, digamos. Entonces, voy viendo si hay algo urgente en el celu y cuando llego a mi casa, a la computadora, los reviso más precisamente, ¿me entendés?. Porque estoy suscripta a diez millones de cosas, entonces me llegan newsletter de todos lados. Si un día tranquilamente son cien correos, entonces, es como que voy chequeando y voy descartando... Voy viendo cuando me van llegando, si tengo acceso al celular voy viendo “a ver, bueno esto”. Entonces, cuando ya llego a la computadora ya sé más o menos “este no, este sí”. Les doy una mirada como rápido y me detengo en cuestiones particulares”. (Entrevista Miembro 1 de CórdobaPR. 2013)

El seguimiento de lo publicado, la clasificación entre las informaciones de interés y los movimientos superfluos, así como la resolución de elementos de urgencia respecto a lo que puede esperar para otros momentos y otros dispositivos.

Circular: compartir y comentar. “Se vá pasando”

Informaciones, noticias periodísticas, actualizaciones de perfil, nuevas publicaciones en foros de discusión y demás elementos informativos llevan diariamente a los mails o quedan marcados en las plataformas de redes sociales. De allí que, los sujetos basan muchas veces sus participaciones como simples reproducciones de informaciones, ayudando a circularla. Como sostienen en las entrevistas:

“por ahí lo que yo publicaba no era nada que nadie pudiera publicar, o sea, que a mí me gustaba publicar muchos contenidos de comunicación y leía mucho. A la mañana solía levantarme temprano, tengo el Reader, entonces tengo varias alertas, montón de alertas, la verdad, que no llegaba a leer todas, pero buscaba así temas que me parecían que por ahí a la gente me seguía le podía interesar y lo compartía. Entonces durante todo el día retuit, conversaciones, discusiones que se armaban, estaban bárbaras, o sea...(E: ¿Lo hacías todos los días?) G: Todos los días. (E: Pero no era trabajo, era por decisión propia...) G: Decisión mía”. (Entrevista Miembro 3 de CórdobaPR. 2013)

“Pero cuando lo mira desde una red social no es porque mira el perfil del diario tal o del canal tal o de la radio tal, lo que está haciendo es... está la hermana de Loreta en su muro, en su perfil de Facebook y va mirando lo que sus amigos van compartiendo y uno comparte una nota en un diario, le interesó y hace click y entra. ¿Por qué le interesó?, porque es alguien más o menos de la par, más o menos amigo, más o menos comparte los mismos... no sé si ideas, valores, etcétera. Lo que el otro compartió le pareció que está, le pareció interesante, de confianza, lo está compartiendo el amigo, hace click y entra ese diario, de ahí va a ese diario, radio o televisión. Otros, como puede ser tu prima, te dice ‘no, yo me enteré por Twitter’, ¿cómo?, ‘no, porque sigo un par de medios comunicación y veo los titulares ahí’, dije titulares, no notas completas”. (Entrevista Creador de DIRCOM Social. 2014)

Esta disposición para compartir le da otro sentido al conocimiento materializado en información, pues el valor no está puesto en su consumo y uso individualizado sino en su circulación, debido a

que la misma es solicitada no para beneficio propio sino para sociabilizarlo en otros espacios y a otros círculos de personas. El flujo de la información y la transferencia de materiales de manera no rentada, para sociabilizarse, está en la base de los intercambios.

“A mí nunca nadie me dijo que no, o sea, nadie me dijo ‘no, mirá lo que me estás pidiendo es una pavada, no tengo tiempo, no me jodas’”. La verdad, todo el mundo siempre ha sido muy favorable a brindarme información. Está bien yo el 90 por ciento de las veces que pedí algo era para sociabilizarlo y compartirlo con otro”. (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR. 2013)

“Y ahí se empieza a hacer una cadenita entre los conocidos de que pasan la información, o por ahí a algunos les gusta el cuidado de los animales, o ponele, las mujeres siempre se tiran para el tema del cuidado de los animales, y tengo muchas que siempre publican y yo voy viendo como una publicó que se le perdió el perro y empiezan a pasar tin-tin... (...) El otro día publiqué que un chico había perdido el perro, y ahí nomás me le metí en el Facebook de él y una amiga ahí nomás había hecho compartir la información que yo había publicado, ya se iba pasando por otras personas...” (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR. 2013)

“Y bueno, y me van pasando, todo es más que nada social. Por ejemplo, mi hermana se entera, ‘che, mirá me...’ tuc, me lo pasa; una amiga, ‘che, mirá, ¿vos sabés que vi tal cosa?... tuc, me lo pasa; no sé, es más una cuestión no estructurada ni programada, ni planificada, es más a lo que me llega. (...) Entonces es como que te van llegando cosas y bueno se va haciendo, y de una, como te digo, de una pasas a la otra y te metés en tal página y te suscribes en el newsletter y te va llegando” (Entrevista Miembro 1 de CórdobaPR. 2013)

Esta filosofía del compartir también está presente en nuestro tercer caso de estudio, DIRCOM Social. Como nos cuenta su *Community Manager* en la entrevista, no es sólo compartir sino también la posibilidad de comentarla, de aportar algo respecto a lo que se comparte:

“La filosofía de compartir para mí implica, por ejemplo, nosotros en Grupo DIRCOM tenemos un montón de cosas que las damos por dar, ¿entendés?, no pedimos nada a cambio, ‘llevatelo, compartido’. ¿Por qué? Porque de eso se trata, de que yo publique mi información y de que vos te la lleves a tu página de Facebook, a tu Twitter, la retwittees y es ese flujo que va corriendo y el que te da éxito. DIRCOM social, la esencia es el compartir. Yo publico en el blog lo que yo pienso... sobre la comunicación interna, vos Loreta publicás lo tuyo, y ni uno va a estar mejor que el otro, vamos a ver qué comenta la gente, cómo que se abra el debate. A eso le llamo al compartir y al escuchar y al estar conectados, a que no hay una voz de mando que dice ‘esto, la comunicación es esto’, sino yo pienso que la comunicación esto, yo pienso que el otro, y a eso apuntamos”. (Entrevista Community Manager de DIRCOM Social. 2014)

“Desde mi punto de vista, hubo un cambio en el cual antes, a nosotros, vos ingresabas en Internet y lo único que tenías para ver, lo que hablamos anteriormente, era información que te llegaba. Vos eras un receptor pasivo que no podías hacer nada con esa información, simplemente leerla y si tenías algo que decir, lo decías, lo gritabas en tu casa, pero no podías hacer nada. Ahora la podés comentar a esa información en el mismo diario o te la podés llevar a tu muro, a tu red y dar una opinión antes de compartir esa información, ¿no? A eso por ahí iba con esto de compartir y de tomar algo y vos también darle tu cuota de pensamiento, no solamente compartirla tal cual viene sino aportar algo” (Entrevista Community Manager de DIRCOM Social. 2014)

El Saber Tecnológico.

“Existe un consenso social prácticamente unánime acerca de la importancia del manejo de computadoras en el mundo laboral. La noción de que “Sin saber PC no sos nadie” atraviesa el imaginario colectivo de todas las capas sociales”. (Benítez Larghi, 2013:7) Sin embargo, qué tipos de saberes son necesarios para manejar esta diversidad de TIC es un tema que requiere exploración.

El entramado de relaciones socio-técnicas presentadas, que dan existencia a las comunidades virtuales, han permitido visibilizar el conjunto de tecnologías involucradas en las interacciones profesionales en el ciberespacio. Como vimos, diversas plataformas de SRS como Ning, Facebook o LinkedIn, software de gestión de contenido multi-plataformas como Hootsuite o TweetDeck, dispositivos de hardware y tecnología móviles como computadoras, tables y celulares que funcionan en diferentes sistemas operativos ya sea Android o Microsoft, entre otros elementos, están involucrados en estos intercambios y estableciendo relaciones particulares con diversos grupos sociales.

En relación a ello, algunos autores desde perspectivas sociales más tradicionalistas sostienen este conjunto de recursos informáticos conforman una infraestructura computacional que los miembros deben poder manejar de manera apropiada, sintiéndose cómodos con el uso de TIC, lo que implica haber alcanzado una cierta *madurez informática* que brinda auto-sustentabilidad a los miembros de las comunidades (Galvis y Leal, 2008). Por nuestra parte, consideramos que es reduccionista esta forma de considerar las TIC como meras herramientas a disposición de los individuos que deben saber utilizarlas para poder actuar en el ciberespacio, puesto que existe un entramado de asociaciones entre estos elementos técnicos y sociales que lleva a los sujetos a hacer cosas de acuerdo a lo técnico. Desde una mirada socio-técnica, consideramos que las tecnologías han llevado a los sujetos también a hacer cosas, puesto que los ha involucrado en un conjunto de acciones determinadas como la gestión de perfiles de acuerdo al público y las posibilidades técnicas o las estrategias de pertenencia multi-plataformas, entre otras. En este apartado particular, consideramos que este conjunto de tecnologías ha llevado a los miembros de las comunidades estudiadas a involucrarse en procesos de aprendizaje mediante la indagación y adquisición de conocimientos específicos vinculados con las tecnologías, tanto en lo que se refiere a la posesión y el manejo de software, hardware y artefactos de acceso necesarios para poder participar y gestionar las frecuencias y formatos de sus participaciones en las redes sociales y no, simplemente, en adquirir habilidades de uso. A su vez, cada uno de estos elementos está vinculado a aprendizaje de vocabulario técnico específico, diversidad de iconografías asociadas así como procedimientos de edición y gestión de cada una de las tecnologías. En relación a ello, los entrevistados comentaron que se insertaron en procesos de aprendizaje, formales e informales, con la intención de adquirir habilidades en el manejo de estas herramientas. En este sentido, comenzaron procesos de exploración y entrenamiento auto-gestionados, asesoramiento de colegas sobre los diversos elementos, o realizaron cursos especializados sobre estas temáticas. Estos nuevos conocimientos no solamente están vinculados a estas tecnologías en cuanto rol de usuarios, sino también que intervienen en los procesos de

formación profesional, específicamente en el área de la comunicación. Cuando les consultamos a nuestros entrevistados claves acerca de los conocimientos para el ejercicio de la profesión, observamos un abanico de conocimientos asociados a estas tecnologías que fueron adquiriendo durante su trayectoria profesional.

Hosting y Dominio. Uno de los elementos destacados ha sido el conocimiento sobre servicios de dominio y *hosting* en Internet, lo que remite a cuestiones legales sobre el control y propiedad de la información en entornos virtuales. Las diferentes experiencias evidenciadas en las trayectorias profesionales vinculadas a la comunicación virtual les han permitido reconocer la relevancia que tiene el conocimiento sobre este tipo de elementos para los intercambios online, que muchas veces pasan desapercibidos en relación al ciberespacio. Sirva de ejemplo la experiencia de una de las entrevistadas sobre una de sus experiencias web previas sobre una plataforma propia de página web.

Es re importante esto de las cuestiones legales y todo, porque en realidad yo no tenía idea. El chico éste había sacado el link, el hosting, todo a nombre de él, o sea que él se quedó con la página, ¿me entendés? (...) No había forma que yo, que había sido con mi otra amiga las que la habíamos pensado, las que la habíamos programado, y bueno, yo la que terminé generando el contenido de las notas, los eventos, toda la cuestión comunicacional... porque, no por mala, el otro chico obviamente al ser diseñador no tiene ni idea de lo que significa; él se dedicaba a diseñar, entonces bueno eh... La verdad que me bloqueó todos los accesos. O sea, quedé yo, digamos, por fuera del emprendimiento. (...) (E: ¿Y era la primera experiencia digital que tenías ahí?) Digital sí, en cuestiones web sí, por eso te digo que yo no tenía idea que uno tenía que registrar el dominio, cómo era que tenías que registrar hosting, que esto, que lo otro, no tenía idea. O sea, era una cosa que... no. Después, bueno, lo supe, lo aprendí de hecho. Mirá cómo son las cosas que yo lo único que me ocupé fue de hacer el trámite de la marca. La marca salió, no tuvo ningún problema, salió cincuenta y cincuenta a nombre mío y a nombre de él. Y, en realidad, los hosting y todo están a nombre de él o sea que... Realmente te digo que fue una experiencia fea, complicada, con abogados. (...). (Entrevista Miembro 1 de CórdobaPR. 2013)

Este tipo de elementos, hosting y dominio, pasan desapercibidos cuando uno trabaja sobre SRS porque, justamente, ambos se encuentran incluidos en el servicio de la plataforma. Sin embargo, como hemos mencionado anteriormente en este capítulo, adquieren relevancia cuando se restringe el acceso a la información intercambiada o se cambian los términos del servicio, visibilizando de nuevo la importancia de estos elementos. El cambio de política comercial de Ning, con el manejo del acceso al contenido intercambiado por las comunidades que no quisieron continuar con el servicio pago dejó expuesta estas formas de relación.

Lenguajes de Programación.

Ya al último era la diseñadora, aprendí a programar en Html, o sea, era la diseñadora, era la comercial, era la comunicadora, era como complicado el tema. (Entrevista Miembro 1 de CórdobaPR. 2013)

La misma entrevistada profundiza en su experiencia en el manejo de páginas web, lo que recupera también otro elemento vinculado a la producción de Internet: los lenguajes de

programación involucrados. Las plataformas de Software Social en la Web 2.0 irrumpieron en el escenario mundial con aplicaciones web basadas en plantillas modulares, lo que permitía que personas sin conocimientos previos de informática pudiesen crear entornos con decisiones básicas entre un conjunto predeterminado de opciones. Sin embargo, no todos los entornos web están basados en este sistema, y muchas veces se requiere conocimientos mínimos de lenguajes de programación para crear páginas simples o, incluso, para modificar elementos de la plantilla de base del software social siempre que el código informático de la aplicación esté disponible. Nos comentaba otro entrevistado de acuerdo a su experiencia, su contacto con lenguajes de programación como PHP o HTML:

“En las charlas cuando me preguntan ‘¿cuál es la diferencia entre la web 2.0 y la web 3.0?’ (...) Básicamente la gran diferencia es que una permitió plataformas de acceso utilitarias, de más fácil manejo que son las redes, que no tenés que saber nada, en un Blog por ahí tenías que... si bien no lo sabías y tenías que empezar a ver cuestiones básicas, en los primeros Blog vos querías poner una imagen que no estuviera en el cuerpo, que estuviera en la cabecera y ya tenías que ir, fijarte en google, y fijarte cómo se incrustaba una imagen en HTML, saber que era un PHP, saber cómo era un cromática para HTML. Ahora no, ahora es copiar, pegar, escribir subir una foto como subirías un archivo en Windows... y ese fue el gran paso, y en realidad yo creo que la mayoría de la gente no tenía idea, yo siempre hablo de Web Social”. (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR. 2012)

Programas de Diseño. Manejar estos códigos informáticos que permiten editar las interfaces, sin embargo, no permite un trabajo acabado sobre los entornos, puesto que la gestión de contenidos y de imagen visibles en las interfaces adquiere relevancia en contextos web. Por esta razón, cuando se les preguntaba a los entrevistados sobre los conocimientos que ellos consideraban necesarios para la comunicación actual nos comentaban:

“En todos los programas que... los diseños gráficos que, en realidad, tampoco soy un editor avanzado pero me defiendo bastante bien. Eso es algo que el mercado laboral te pide y la facultad rara vez te da. Entonces yo empecé a manejar todos programas de diseño metiéndome. (...) Bueno, yo iba con el imprentero y me sentaba al lado de él y veíamos cómo se iba generando el diseño. Con eso aprendí a manejar Corel, aprendí los rudimentos del año ‘99, hasta ahora el resto fue toqueteando; todo lo que es programa de diseño, y diseño gráfico, y manejo de imagen, lo manejo por una cuestión autodidacta”. (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR. 2012)

“Hay cierta versatilidad que exige un perfil como el mío. Exige una cantidad de manejo de herramientas que, bueno, digamos que fui adquiriendo en trece años de estar trabajando en este ámbito. (...) Ahí empecé a trabajar algunas nociones nuevas, algunas herramientas nuevas, como lo que tiene que ver con Internet, las primeras nociones de diseño. Yo no tenía experiencia en diseño gráfico, sí en redacción pero en diseño gráfico no. Y empecé a tener que incorporar algunas cosas de eso... (E: ¿Fuiste haciendo cursos para eso?) Al principio no, fue más... manejo de herramientas, criterios, mirar. Después ya sí, fui profesionalizando más, hice un curso, pero ya hace dos años, no hace tanto. (...) Como también soy muy consciente de mis limitaciones porque... manejar todas estas herramientas también tiene una cosa muy importante y es que no soy experto en ninguna, entonces yo no soy mejor editor de videos que un editor de videos, no soy mejor diseñador gráfico que un diseñador gráfico, no soy mejor redactor que un escritor... pero como sé hacer todas, cuando el trabajo no me conforma sí sé cómo hacer para tratar de llegar al resultado que estoy buscando...” (Entrevista Creador de CSA. 2014)

Sitios de Redes Sociales y Dispositivos Móviles. Sin lugar a dudas, un gran desafío en nuestro propio trabajo de campo ha sido la adquisición de conocimientos de cada herramienta ofrecida y las dinámicas propias de cada red social. Por ello, consideramos destacable en esta tesis recuperar aquel instinto profesional de muchas horas dedicadas al aprendizaje auto-gestionado del manejo de las redes sociales aparece muchas veces mencionadas en las entrevistas:

“Y todo lo que es redes sociales en realidad lo empecé (...) en el año 2006, fue muy casual, (...) todavía ni se hablaba de redes sociales. (...) Y a las redes sociales llegué probando, llegué usando, como hace todo el mundo. De esto no hay un manual de cómo se aprende. (...) no estudié en ningún lado, fue solamente instinto de muchas horas, muchas, muchas horas enfrente de la computadora”. (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR. 2012)

“A mí lo que me llamó la atención es que, por ejemplo, los cursos de community manager (...) ¿Por qué tenés que cobrar esa plata cuando vos y yo sabemos que lo que vos sabés lo aprendiste de igual manera que yo? sentándote en la computadora, delante de la computadora. O sea, a esa honestidad es a la que hablo. Yo no puedo. Yo, particularmente, no me siento honesta de dar, de cobrar la plata o de decir yo tengo LA palabra en esto cuando es un conocimiento que lo vas haciendo día a día. Sobre todo en la parte de comunicación digital es un prueba y error, lo que hoy funcionó, mañana no va a funcionar, y la aplicación que hoy sabemos manejarla a la hora ya es obsoleta porque cada hora sale una aplicación nueva”. [Énfasis de la entrevistada]. (Entrevista Miembro 3 de CórdobaPR. 2013)

Sin embargo, a esta cantidad de horas dedicadas a la exploración y el ensayo y error, se ve complementada con las interconsultas con otros profesionales o usuarios de las herramientas, así como revaloriza nuevos actores, como los especialistas en informática, con foros especializados sobre la temática.

“El otro día charlando con la persona que hace, en esta consultora de recursos humanos, la parte de búsquedas gerenciales, me enseñó algo que yo la verdad no conocía, que era cómo generar etiquetas. En realidad la conocía pero no sabía que servía para eso, porque tampoco me había preocupado por hacerlo. Es cómo generar sub-grupos de perfiles en tus amigos de LinkedIn, entonces vos le asignas, por ejemplo, a ver, me entra el amigo A que es de Relaciones publica, vos le decís que es una etiqueta de relaciones públicas, entonces después te permite filtrar o de marketing o de lo que fuese”. (Entrevista Miembro 4 de CórdobaPR. 2012)

Algunos de los entrevistados han observado que la falta de conocimientos sobre estas herramientas ha transformado su forma de trabajo profesional, debido a que, por un lado, los ha reposicionado en fuentes de asesoramiento y formación de otros miembros de las comunidades, de colegas o, incluso, clientes; por el otro, esta situación complejiza las condiciones y requisitos del trabajo profesional puesto que los clientes no manejan estos elementos. En este sentido, las consultas inter-usuarios sobre aplicaciones y dispositivos se han extendido, así como el profesional de la comunicación ha tenido que incorporar entre sus acciones la capacitación y asesoramiento de sus clientes sobre todos estos elementos. Veamos en el caso de los dispositivos móviles:

“Pymes familiares, muchos sacan las líneas de Blackberry empresas, las líneas empresas, entonces estaban mucho con el celular, con el Blackberry y no te sabían usar, no sabe cómo poner las letras. Yo tenía alumnos que me venían a preguntar desde cómo pongo la ñ en Blackberry...hasta qué aplicación me sirve para tal cosa o... o cómo uso el Twitter desde el teléfono o cómo uso el Facebook desde el teléfono”. (Entrevista Miembro 3 de CórdobaPR. 2013)

“Hay un gran desconocimiento del uso de las tecnologías hoy, no sólo de los comunicadores, voy más allá. Los propietarios de empresas, no importa su magnitud, al desconocer un poco esto, al profesional no pueden exigirle algo en particular porque desconocen la utilización. Sí se compran excelentes ordenadores, computadores, dispositivos últimos modelos bla, bla, bla, pero no los saben usar. Sí, quizás están en Facebook, esto, o lo otro, pero no entienden el código y el uso y demás”. (Entrevista Creador de DIRCOM Social. 2014)

Finalmente, queremos destacar aquí un dato no menor: la presencia del idioma inglés como un elemento fundamental que forma parte de este entramado socio-técnico. Como nos comentaba el creador de CórdobaPR: “porque yo me la recontra rebusco en la parte digital, pero la parte digital está casi todo en inglés”.

Resumen del Capítulo

Partimos de los aportes del programa socio-constructivista de la tecnología (SCOT) para realizar un abordaje de las comunidades virtuales a partir de la noción de entramado socio-técnico, buscando recuperar las influencias de las tecnologías en los intercambios virtuales. En este sentido, proponemos otra vía de análisis para la exploración de significado, no vinculada a los grupos sociales relevantes en sentido estricto sino a su relación con las mismas tecnologías en lo que hemos denominado pares socio-técnicos, tratando de evitar igualmente el determinismo social. Tomamos como caso de estudio la comunidad de DIRCOM Social y reconocimos allí tres pares: los dueños-plataformas; los entornos-creador y los miembros-perfiles.

En la primera parte del capítulo observamos las influencias del primer par de elementos, a partir de la recuperación de la experiencia de la plataforma Ning, sus cambios de política comercial y condiciones o términos de uso. Observamos el poder que tienen estos elementos sobre los contenidos publicados por tener ellos el acceso y registro de lo intercambiado. Por otro lado, analizamos las influencias del segundo par, en relación a la creación y gestión de entornos virtuales. Allí observamos las posibilidades de creadores y administradores de gestionar el contenido publicado a partir de las configuraciones del entorno. Resaltamos las apropiaciones de estas tecnologías en términos de creación de entornos en múltiples plataformas y la emergencia de una nueva figura destinada a gestionar todos estos espacios: el Community Manager.

En la segunda parte del capítulo, recuperamos el tercer par socio-técnico: los miembros y sus perfiles. Aquí destacamos las estrategias de multi-pertenencia y los accesos por medio de múlti-

dispositivos que aseguran la conectividad y la portabilidad, destacando la creación de nuevos softwares de gestión múltiple entre varios SRS. En base a ello, analizamos las formas en que circulan los contenidos, en tanto incluyen procesos de suscripción, monitoreo y circulación donde se articulan telefonía y computadoras. Finalmente, recurrimos a los sentidos que los involucrados tienen sobre el conocimiento tecnológico necesario para formar parte de una comunidad virtual en Internet, entre los que destacan: el hosting, lenguajes de programación, programas de diseño, SRS y dispositivos móviles, muchos de ellos con base en el idioma inglés.

Capítulo 9: Lectura de las Asociaciones

Introducción.

Como observamos en el capítulo 7, la reducción de las participaciones a los *post* explícitos en foros públicos de sitios web limita el análisis de procesos de producción de conocimiento en Internet a la acción humana intencional de intercambio de mensajes apoyada en el uso de recursos tecnológicos que median y condicionan las formas posibles de interacción en estos espacios. Sin embargo, nuestro trabajo de campo fue evidenciando redes de relaciones entre actores sociales y objetos tecnológicos que se iban modificando con el transcurso del tiempo, dando por resultado un permanente movimiento que no podíamos dar cuenta con la perspectiva social.

Por ello, en contraste a la lectura de las negociaciones utilizada para analizar los procesos de construcción y uso de conocimientos en las interacciones virtuales de los casos estudiados, optamos en este capítulo por recuperar los aportes de la Teoría del Actor-Red con el objetivo de analizar el ensamblaje socio-técnico de nuestro objeto de estudio. Consideramos que la TAR brinda herramientas útiles para pensar los movimientos y transformaciones de los casos seleccionados desde una *lectura de las asociaciones* que, lejos de proponerse dar cuenta de lo social, se consolida en el rastreo de las conexiones. (Latour, 2008). Este desplazamiento requiere un esfuerzo de investigación importante, puesto que las formas de trabajo de las ciencias sociales tradicionales distan mucho de esta perspectiva, lo que nos obliga a alejarnos de nociones clásicas como actor, interacción, comunidad y agencia, que atraviesan de lleno esta investigación, y reconsiderarlas a la luz de esta posición ontológica simétrica.

Como resultado, este capítulo despliega una red de actores socio-técnicos involucrados en las inter-acciones¹⁹² contemporáneas, donde profesionales y entornos colaborativos se asocian con otros actores conformando una red de relaciones que evidencia movimientos y desplazamientos durante el transcurso del trabajo de campo. CórdobaPR se posiciona como un caso significativo para desplegar los actores involucrados y reconstruir las redes de relaciones debido a la gran cantidad de transformaciones que mostró este caso de estudio durante el tiempo de la investigación. El punto de partida será la asociación desplegada en torno al proyecto de La Red que emergió de CórdobaPR. Para ello, el foco del rastreo de asociaciones estará puesto en el proceso de formación del grupo, lo que nos permite recuperar las modificaciones y transformaciones de las relaciones entre actores experimentadas a lo largo del trabajo de campo. Puesto que la TAR puede ser considerada una familia de herramientas semiótico-materiales

¹⁹² Utilizamos inter-acciones para denominar este tipo de asociación que se produce entre actores híbridos o heterogéneos, con la intención de superar la noción de interacción virtual como fenómeno social mediado por tecnología.

(Law, 2007), consideramos importante recuperar algunas de ellas para este análisis. En particularmente, destacamos tres: la noción de actante, de red¹⁹³ y de ensamblaje.

Antes que una teoría, la TAR ofrece una posición ontológica sobre la cuál fundar la investigación empírica (Fariás, 2010: 17). Esto se debe a su propuesta simétrica, consistente en poner en pie de igualdad ontológica a la naturaleza y a la sociedad, reconociendo en ambos la capacidad de agencia.

“La TAR no es, de ninguna manera, el establecimiento de una absurda ‘simetría entre humanos y no humanos’. Ser simétricos, para nosotros, simplemente significa no imponer *a priori* una asimetría espuria entre la acción humana intencional y un mundo material de relaciones causales.” (Latour, 2008, 113)

A diferencia de las perspectivas sociales tradicionales, los actores no serán entonces individuos o colectividades sino que estarán radicalmente indeterminados para la TAR (Callon, 1988, Law, 2007). Se valen, pues, de la noción de *actante* a la que prefieren frente a la de actor, con la que designan: “Cualquier cosa que modifica con su incidencia un estado de cosas es un actor o, si no tiene figuración aún, un actante (Latour, 2008:106)”. En esta categoría es posible recuperar no sólo actores humanos sino también objetos y tecnologías, siempre y cuando actúen como *mediadores* antes que como intermediarios. Serán considerados mediadores aquellos actores “dotados de la capacidad de traducir lo que transportan, de redefinirlo, de redespargarlo, y también de traicionarlo” (Latour, 2007:121), con lo cual, la noción de agencia se desplaza del actor al actante en sentido simétrico, y la acción deja de estar asociada a lo que hacen los sujetos sociales para vincularse a la “capacidad de cada actor de hacer que los otros actores hagan cosas inesperadas” (Latour, 2008:187), es decir, por el efecto de sus acciones.

Otra consideración importante aquí es que un actor es un Actor-Red, es decir, que está vinculado a otros dos elementos: el guion y la red. El primero en trabajar este concepto fue Callon, quien sostuvo que “un ‘actor-red’ es simultáneamente un actor cuya actividad es crear redes de elementos heterogéneos y una red que es capaz de redefinir y transformar aquello de lo que está conformada” (1987: 93 en Echeverría y González, 2009: 718. Nota al pie 1). Sin embargo, tampoco debe confundirse al actor-red con una red en sentido tradicional, puesto que no existen conexiones predecibles y estables entre elementos sino entidades y relaciones que pueden redefinirse en cualquier momento (Aibar, 1996). Bajo inspiración deleuziana rizomática¹⁹⁴,

193 Debido a la semejanza entre los términos, utilizaremos el formato La Red para referir a la formación del grupo emergente en el caso de CórdobaPR y la red para designar la herramienta de la TAR.

194 Algunos autores sostienen que los postulados sobre la noción de ensamblaje de la TAR tienen influencias de deleuzianas y del postestructuralismo francés (Callen et al, 2011; Vaccari, 2008), sobretudo en relación a las nociones de rizoma y agencement que Deleuze desarrolla junto a Guattari en Mil Mesetas. No obstante, la complejidad de las apropiaciones de las teorías deleuziano-guattarianas viene de la mano de un problema de traducción de sus principales trabajos. El problema fundamental está asociado a su noción de *Agencement*. En el caso de su libro *Rizome* (1976), donde realizan una aproximación sobre el *Agencement* (del Francés), el concepto fue traducido como *Assemblage* (del inglés, ensamblaje) en la versión inglesa de Brian Massumi (1987) pero también fue traducido como *Agenciamiento* en español, en la versión realizada por José Vázquez Pérez en *Mil Mesetas. Capitalismo y Esquizofrenia* (2002). Como remarca Pilliphs, Deleuze y Guattari usan más *Agencement* y no *Assemblage*, palabra que también existe en francés, pero que no es usada en términos filosóficos (2006:2). Asimismo, Estalella

Latour sostendrá que, para la TAR, una **red** es una “Asociación entre entidades que de ninguna manera son reconocibles como sociales en el sentido habitual, *excepto* en el breve momento en que son reorganizadas” (Latour, 2008: 97) [resaltado del autor]. Lo social será entonces un “efecto *a posteriori* de lo que es sólo una maraña de materiales heterogéneos, yuxtapuestos, unidos y configurados por las relaciones que son capaces de establecer o sufrir. Aquí radica precisamente la apuesta por la heterogeneidad”. (Domènech y Tirado, 1998: 25) o, en otros términos, el carácter híbrido de las relaciones que estudia (Farías, 2010: 18)

Como consecuencia, en la Teoría del Actor-Red, la sociedad y lo social no existen como tal en el sentido que fueron tradicionalmente estudiadas por los científicos sociales. Según Latour, lo que existen en realidad son asociaciones: “sólo existen traducciones entre mediadores que pueden generar asociaciones rastreables” (2008: 158). La TAR se posicionará entonces como una *Sociología de las Asociaciones* antes que una Sociología de Lo Social (Latour, 2008) y no buscará abordar lo ya estabilizado sino rastrear los **ensamblajes**, es decir, aquellos “desplazamientos que se verifican a través de actores cuya mediación es indispensable para que ocurra cualquier acción. En vez de una oposición rígida entre el contexto y el contenido, las cadenas de traducciones se refieren al trabajo mediante el que los actores modifican, desplazan y trasladan sus distintos y contrapuestos intereses” (Latour, 2001a: 370, en Sánchez-Criado y Blanco, 2005:9). La noción de traducción¹⁹⁵ es clave ya que permite, desde un abordaje simétrico, rastrear e identificar actores humanos y no humanos presentes en estos procesos, a partir del cual las heterogéneas partes sin sentido se transforman en verdaderas redes con determinados sentidos. (Latour, 2008, 113).

(2012) tampoco está de acuerdo con Marcus y Saka (2006) cuando en su revisión de la utilización del concepto vinculan a las TAR con el concepto de ‘ensamblaje’ de Deleuze y Guattari. Las definiciones de *agencement* en francés colaboran en trazar estas simetrías: “Un agencement est **un ensemble de singularités**, une invention” (negrita nuestra. Glosaire Deleuze, en ligne). En el caso de la perspectiva de la TAR, sin embargo, el uso del concepto de ensamblaje es asociado inicialmente al trabajo de Cooper en *Assemblage Notes*; para expresar conceptos semejantes a lo que inicialmente Callon y Latour denominaron inicialmente traducción, y Law, patrones de ordenación. Sin embargo, el propio Latour reconoce la fuente de inspiración que significaron los desarrollos de Deleuze en su obra (Latour, 2008). Más allá de cómo llamemos a las categorías de Deleuze y de estos problemas de traducción que surgieron en la búsqueda, coincidimos con Escobar y Osterweil que aunque Deleuze y Guattari no desarrollaron una teoría sistemática de los ensamblajes, hay muchas discusiones a lo largo de su obra que ofrecen elementos para una teoría. (2009: 131), como los principios de conexión y de heterogeneidad asociados a la noción de Rizoma (Deleuze y Guattari, 2002). Primero, según el principio de conexión, “cualquier punto del rizoma puede ser conectado con cualquier otro, y debe serlo” (2002,13). Personalmente, encuentro vinculaciones entre este ‘estar en el medio’ con el guión de la Teoría del Actor-Red en tanto en todos se resalta la importancia del enlace entre elementos. En segundo lugar, desde mi punto de vista, la apuesta por la heterogeneidad en la TAR, como bien explican Domenech y Tirado (1998: 25). Por el contrario, la TAR se distancia respecto de Deleuze, en las nociones de unidad o totalidad, que implican lo social, pues evidencian posiciones epistemológicas distintas, en particular, la concepción de agencia de la TAR, y su noción de asociaciones.

195 “El proceso requerido, o el proceso por el que aparece la totalidad a partir de esas partes recibirá el nombre de ensamblaje, patrón de ordenación o traducción” (Domènech y Tirado, 1998:26). Esta variedad de denominaciones se debe a las diferencias entre los propios autores de la TAR: ensamblajes socio-técnicos (Latour), traducción (Callon) o patrones de ordenación (Law).

PARTE 1

De las CoV como Ensamblajes Socio-Técnicos.

“Es decir, lo que permite que vivamos en comunidades, la esencia de nuestro-vivir-en-común, reside precisamente en lo que está más allá de nuestra carne. Nuestros marcos de interacción están preñados de datos, lugares, artefactos, símbolos, personas ausentes pero presentes simbólicamente... Los elementos que componen lo social son de una gran variedad y el lazo social se caracteriza por detentar propiedades extra-sociales y completamente heterogéneas. Nuestras comunidades no son exactamente colectivos de seres humanos cuya acción asegura la pervivencia de ésta. Todo lo contrario, junto a ellos encontramos ordenadores, móviles, automóviles, códigos, signos, normas, rituales... que, precisamente, intervienen directamente en esa acción y al facilitar la repetición de la relación social permiten su pervivencia. En otras palabras, lo social no es lo que nos sostiene juntos o mantiene unidos, sino todo lo contrario: lo que es sostenido, lo que debe ser mantenido” (Tirado y Domènech, 2005).

Como consecuencia, la TAR ha asumido este desplazamiento de lo social a las asociaciones, lo que implica analizar los mecanismos y estrategias por los cuales la sociabilidad se transforma o puede mantenerse en el tiempo y en el espacio. Por ello, si asumimos tal perspectiva no podemos continuar considerando las comunidades virtuales en los términos que se venía planteando, desde las perspectivas sociales más tradicionales, en tanto agregación social. Al contrario, debemos redefinirla a la luz de las herramientas analíticas de la TAR con el fin de poder abordar los procesos de producción de conocimiento desde un abordaje simétrico. De ahí que, debemos desplazarnos desde la CoV como agregado social a la concepción de CoV como ensamblaje socio-técnico.

Sostuvimos en los capítulos teóricos, las comunidades virtuales han sido estudiadas como entornos del ciberespacio o como agregados sociales. En esta línea, nos resistimos a pensar que las comunidades virtuales son agrupaciones sociales que emergen con el uso de internet, pues las características del entorno virtual y el tipo de herramientas comunicacionales que sustentan las interacciones imprimen el carácter de cada comunidad. En sentido contrario, tampoco podemos sostener las comunidades virtuales solamente como entornos electrónicos ya que, como nos recuerda Fernández (2010) aunque la importancia de estas comunidades reside precisamente en el hecho de estar sustentadas por redes de ordenadores interconectados, no podemos olvidar que, detrás de esos aparatos electrónicos, hay seres humanos que se convierten en actores activos como otra manera de estar desde la virtualidad. Una síntesis integradora fue propuesta por Wang, Yu y Fesenmaier (2002), en cuyo modelo resaltaron que las comunidades virtuales son lugares en el que los individuos pueden mantener relaciones sociales organizadas, símbolos que permite crear una sensación de pertenencia, pero también lugares virtuales construidos a partir de conexiones telemáticas. (Wang et al 2002 en Valdivia Guzmán, 2009)

Por nuestra parte, sostenemos en esta investigación que la preeminencia de uno de los dos elementos por sobre el otro conlleva a una visión reduccionista de la complejidad de las

comunidades virtuales. En primer lugar porque sin los entornos electrónicos, que permiten el encuentro y los intercambios entre los miembros, estas comunidades virtuales no tendrían lugar, pues las tecnologías son condiciones de posibilidad y existencia de tales comunidades a la vez que delimitan las características y los tipos de interacción que pueden mantenerse en el ciberespacio. Y, al contrario, pese a existir entornos electrónicos creados bajo el nombre de comunidades, si los grupos de personas no se conforman y asientan en torno a ellas para establecer y dar forma a sus intercambios no podríamos hablar tampoco de comunidades virtuales. De esta manera, quienes consideran las comunidades virtuales a partir de sus entornos en el ciberespacio, en vez de vislumbrar las redes de personas que interactúan mediante soporte web, corren el riesgo de reducir el fenómeno desde un determinismo tecnológico; mientras que, quienes resaltan la trama vincular comunitaria muchas veces menosprecian el rol de las TIC presente en su constitución, cayendo en un reduccionismo social impropio para este tipo de comunidades.

En base a ello, consideramos que las perspectivas simétricas que ponen en pie de igualdad ontológica tanto los actores humanos como los no humanos brindan un marco de entendimiento mayor de estos fenómenos. Por ello, sostenemos en esta tesis que las comunidades virtuales son “ensamblajes socio-técnicos cuya existencia está definida por las asociaciones que se establecen entre humanos y no humanos en torno a una actividad o práctica común”. En nuestro caso particular, estudiamos comunidades virtuales vinculadas a la práctica profesional como punto de encuentro de estos actores, elemento que permite reconstruir la trama de relaciones presentes en estos ensamblajes donde lo técnico y lo social están íntimamente relacionados, de tal forma de conformar esa realidad en tanto asociación. Consideramos que esta forma de entender la comunidad virtual permite reconstruir de manera más acabada la idea de inter-acción virtual sin caer en los reduccionismos de definirlas a priori como acciones humanas intencionales de uso tecnológico instrumental así como tampoco suponer que el entorno tecnológico es un determinante absoluto de los intercambios sociales, sino considerarlos en la complejidad de la mutua relación y asociación de ambos elementos.

De la Descripción del Ensamblaje Socio-Técnico.

“De acuerdo con Latour (2005: 11), un análisis podrá considerarse ANT si su objetivo no es la deconstrucción, sino la recomposición de lo social. ANT no ha de confundirse con la crítica de las grandes narrativas, porque su objetivo no es deconstruirlas o destruirlas, sino más bien comprobar cuáles son las nuevas instituciones, procedimientos y conceptos capaces de reconectar lo social.” (Echeverría y Gonzalez, 2009: 710).

Sin lugar a dudas, el seguimiento de las asociaciones y la reconstrucción de la red de relaciones socio-técnicas no se presentan como tareas sencillas. Los rastros dejado por los actores serán la materia prima para reconstruir los procesos de conocimiento en los casos de estudio. Sostiene Latour acerca de los actores: “Si actúan, dejan rastros” (2008: 220). Los actores, aunque no determinan la acción, sí participan en ella, puesto que han demostrado su capacidad para hacer que otros hagan, dejando rastros que podemos seguir, y que hay que describir, pues visibilizan las series de actores involucradas.

Rastreo. La estabilización de lo social debe ser considerada más un punto de llegada que el inicio del análisis. Lo social es un “movimiento que sólo puede ser aprendido indirectamente cuando hay un cambio en las asociaciones heterogéneas que componen el ensamblaje” (Latour, 2008). Por ello, para rastrear, se deben analizar las transformaciones de las asociaciones. El seguimiento de movimientos y reconfiguraciones de las relaciones entre actores es lo que permite observar las asociaciones pues, al estabilizarse, rápidamente se invisibilizan. La visibilidad se consigue en los breves momentos en que se producen estos desplazamientos, ya sea por la emergencia de controversias o reorganizaciones de las relaciones.

“En esta perspectiva, la *lista de los actores pertinentes* (individuos, grupo u objetos), así como sus propiedades y las reglas del juego al que juegan, no están nunca dadas de una vez por todas. *Las cadenas de traducción* son entonces trabajadas por diferentes actividades: *estrategias* concurrentes, confrontaciones en *pruebas de fuerzas*, un trabajo de *movilización* y de *enlistamiento*, la elaboración de dispositivos de *interesamiento* y de *puntos de paso obligados* a fin de sellar alianzas y asociaciones entre actores y la emergencia de voceros de estas asociaciones sobre todo. Traducir, en entonces *desplazar*: “desplazamientos de objetivos o intereses, o también desplazamientos de dispositivos, de seres humanos, de larvas o de inscripciones (Callon, 1986:203)”. En la inter -definición de los actores hay *interdesplazamiento*. Saliendo del esquema binario reproducción/cambio, la noción de *desplazamiento* permite encarar todo un conjunto de prácticas cotidianas que han más o menos mover estados del mundo más o menos estabilizados”. (Arellano: 2003: 5) [Resaltado del autor]

De ahí que, el punto de partida para un análisis de este tipo no pueden ser las interacciones mediadas y las causas vinculadas a ellas como las veníamos trabajando. Para rastrear dichas traducciones se debe indagar la dinámica de “negociaciones, intrigas, actos de persuasión o violencia, gracias a los cuales un actor consigue la adhesión de otros actores, es decir, procesos por las cuales un actor teje una red” (Domènech y Tirado, 1998: 27-28). El punto de partida será entonces siempre una *asociación* entre elementos heterogéneos:

“En segundo lugar, implica adoptar como punto de partida en tales análisis una posición que no es por sí misma y a priori ni natural ni social ni tecnológica. Sencillamente, el punto de partida ha de ser siempre una asociación de elementos heterogéneos, una asociación, por supuesto, que tras determinados procesos de purificación puede mostrar distribuciones o agrupaciones de entidades en polos enfrentados como los representados por la eterna tensión entre sociedad y naturaleza o naturaleza y tecnología.” (Domènech y Tirado, 1998: 45-46)

Latour propone, con este fin, *mapear las controversias* de la agencia (2008:82). Para ello, entre los elementos importantes menciona las explicaciones, figuraciones y oponentes de la acción. Las explicaciones de los actores sobre sus actos son relevantes pues, lejos de acceder a las causas

de la acción en sentido tradicional, podemos acceder a un conjunto de pruebas, directas e indirectas, y marcos de referencia en los relatos que permiten reconstruir las relaciones con aquellos otros elementos que los hace actuar, es decir, su asociación con otros actores. Incluso en las vacilaciones de la acción es posible obtener rastros de aquello que los hace actuar y que debemos conservar. También es importante ver las continuidades y discontinuidades entre actores humanos y no humanos en el curso de la acción puesto que, en tanto participantes, los objetos también tienen capacidad de agencia aunque muchas veces estén a la espera que se les dé figuración, ya sea estructural, cuerpo colectivo, individuo o agregado no vinculante. (2008:107) Finalmente, observar a los oponentes que realizan agencias rivales también es importante puesto que marcan aquellas agencias con roles legítimos en el mundo, de acuerdo a Latour. (2008). Asimismo, debido a que los objetos pasan rápidamente de ser mediadores a ser intermediarios y pierden visibilidad, es importante recuperar los rastros que dejan en los relatos a la vez que generar ocasiones de visibilidad usando trucos explicativos. Elementos como controversias, distancias temporales y espaciales, fallas, accidentes, memorias, archivos, entre otros elementos, pueden ser de utilidad para hacer emerger a los mediadores.

Reconstrucción. Un buen informe es aquel que rastrea una red, es decir, aquel que *despliega una serie de actores* (Latour: 2008:91-92; 187). Por ello, Callen et al sostienen que “La TAR es un conjunto de pequeños relatos o historias. En ellos, el analista siempre pone su mirada sobre relaciones y no sobre entidades fijas o estaciones establecidas” (2011: 5). Como consecuencia, Latour sugiere una operación simétrica de desplazamiento que consiste en prestar atención a los conectores antes que a las entidades, debido a que las conexiones permiten circular en vez de detenerse en lugares como contextos o interacciones (2008: 275). De ahí que, para rastrear una red, es importante la circulación, los cambios y los vehículos entre lugares antes que las interacciones situadas y los lugares mismos.

Antes que en cuestiones de hechos, el foco debe estar puesto en desplegar las cuestiones de interés. Por ello, se enfocan en contar traducciones que permiten concatenar mediadores, ya que generan transformaciones que pueden generar asociaciones rastreables (2008:158).

“Los teóricos del actor-red narran de qué modo los diferentes actores (humanos y no humanos) van conformándose mutuamente, definiendo y redefiniendo sus intereses en la interacción a través de procesos de traducción, “enrolamiento” y movilización, y obteniendo como producto la estabilización, siempre precaria, de una red”. (Echeverría y González, 2009:708)

Como resultado, lo que se obtiene es un texto descriptivo que reconstruye tal red de relaciones. Para Latour, un buen informe debe contener un texto denso, simétrico, que exhibe una descripción completa de múltiples mediadores pues “Sólo las malas descripciones necesitan una explicación” (Latour, 2008: 122).

“La presentación de estos relatos tiene como base casos empíricos que, lejos de funcionar como simples ejemplos, permiten atender a los procesos y al cómo la realidad llega a ser, antes que a los resultados estabilizados, a las causas o por qué. Este conjunto de historias que cuentan sobre cómo se originan, evolucionan y terminan las relaciones entre actores enfatizan los procesos, las transformaciones, los movimientos antes que las estabilizaciones, próximos a la idea de composición (Latour 2010). De ahí que “Su estrategia metodológica es la descripción de la dinámica de formación y estabilización de redes formadas por actores heterogéneos”. (Echeverría y González, 2009: 708)

Una cuestión importante en relación a los relatos de la TAR es la idea de proceso. La obsesión por el cómo antes que por el por qué será uno de los elementos que se reflejan en sus trabajos (Callen et al, 2011: 6), puesto que la insistencia será sobre los procesos de asociaciones antes que sobre las estabilizaciones y las causas de los fenómenos sociales. Siguiendo esta concepción de base, Latour sostendrá que no hay grupos, ya que el grupo estará en permanente proceso de formación y el investigador deberá ver los medios que intervienen para conseguir la estabilidad y sostener dichos grupos.

El relato debe describir las transformaciones y capturar, con ello, energía, movimiento y especificidad antes que presentar un puñado de actores que son designados como causa de todos los demás (2008:212). Como clave para organizar las categorías durante la elaboración de los informes, el autor sugiere elaborar la descripción siguiendo el orden cronológico de los acontecimientos, tomando como base los cuadernos de notas o bitácoras de investigación. Conectar, relacionar, asociar, de tal manera que cada punto del texto puede convertirse en una posible bifurcación a partir de la reconstrucción de las cuestiones de interés.

Si la tarea consiste en desplegar actores como redes de mediaciones (Latour, 2008: 197), el término red es valioso en sentido metodológico, puesto que permite disolver algunas dicotomías presente en perspectivas sociales tradicionales: lejos-cerca; pequeña-gran escala; y dentro-fuera (Arellano: 2003: 7). La única cuestión es que permite una conexión estable entre dos actantes. Sin embargo, pese a la reivindicación de los trabajos etnográficos, no está determinado el tipo de abordaje metodológico en la TAR. Como dice Domínguez “Si bien no es posible obtener un correlato metodológico de la teoría actor-red, su potencial interpretativo es incuestionable. De sus postulados se deriva que los análisis etnográficos en el ciberespacio desbordan comunidades virtuales ‘al uso’, puesto que los artefactos están implicados en la práctica totalidad de las relaciones entre humanos” (2007:50). Para enfrentar esta dificultad metodológica, nos involucramos en diversas experiencias de exploración y rastreo de asociaciones que dieron por resultado algunas decisiones metodológicas durante esta investigación. (Magallanes 2011a; 2011b). Sin embargo, las potencialidades para el abordaje de las comunidades virtuales son claramente significativas debido a que esta perspectiva permite reintegrar en igualdad ontológica

a las TIC involucradas en los procesos de formación de conocimiento, superando así su tradicional rol mediador de las interacciones sociales.

CórdobaPR como ensamblaje socio-técnico

Como sostiene Latour, no existe lo social sino asociaciones. En este sentido, al enfocarse en los procesos antes que en las estabilizaciones, el autor afirma que no hay grupos sino formación de grupos. Bajo este mismo enfoque, entonces, sostenemos en esta tesis que no hay comunidades sino formación de comunidades y no hay conocimiento sino formación¹⁹⁶ de conocimiento, en tanto ambos siempre son procesos de traducciones y desplazamientos no estabilizados. Por ello, antes que hablar de conocimiento debemos hablar de un conocer; y conocer es, desde esta perspectiva, traducir. Por ello, el foco de este capítulo serán los procesos por los cuales comunidades virtuales y conocimientos van cobrando forma, y no éstos en sentido absoluto y acabado.

Consideramos que CórdobaPR es un caso significativo para el abordaje de los procesos de formación de conocimiento en comunidades virtuales desde una perspectiva socio-técnica, debido tanto a la sinuosa trayectoria que ha demostrado en los últimos seis años como al seguimiento a nivel online y off-line que hemos logrado desde sus inicios. Siguiendo las recomendaciones de la TAR, rastreamos las conexiones entre actores heterogéneos a partir de las cuestiones de interés con la intención de desplegar en el relato la serie de actores involucrados y los procesos de transformaciones. De esta manera, daremos cuenta de los desplazamientos e identificaremos a los mediadores que son indispensables para que se produzca una acción. Por medio de la descripción cronológica de cómo se producen y transforman las conexiones, haremos visibles los procesos de formación de conocimientos que intervinieron en el caso de CórdobaPR.¹⁹⁷

A partir de ahora, en concordancia con los aportes y sugerencias de la TAR, presentaremos de manera cronológica el proceso por el cual la comunidad y el conocimiento de CórdobaPR surgen y evolucionan hasta asumir la forma actual a partir de la inter-acción entre actores humanos y no humanos. Para ello, presentaremos una descripción, comenzando desde el momento que tomamos conocimiento de la existencia de la plataforma de CórdobaPR inicial, e iremos rastreando cada uno de los desplazamientos realizados en los últimos cinco años. Con este objetivo, aprovecharemos las traducciones, negociaciones y desplazamientos realizados a fin de

¹⁹⁶ Preferimos denominar formación de conocimiento inspirados en esta reflexión de Latour frente a las anteriores denominaciones, tales como procesos de producción, desde los estudios de la ciencia, o construcción del conocimiento desde el constructivismo social.

¹⁹⁷ Con fines descriptivos-analíticos, iremos subrayando las cuestiones de interés que seguiremos para evidenciar las asociaciones, resaltando con **negrita** los actores involucrados y en cursiva presentaremos lo que *hacen hacer* estos actores-mediadores.

desplegar y visibilizar los actores involucrados y las redes de relaciones entre ellos en cada parte del proceso. Recuperaremos diversos registros del trabajo etnográfico virtual, tales como las bitácoras de investigación, documentos digitales, relatos en entornos virtuales y entrevistas personales a los involucrados, de tal manera de localizar las huellas en los relatos donde se evidencia la agencia de los actantes para desplegar, a partir de allí, las redes de relaciones que tejen los actores involucrados, tanto humanos como no humanos, en los procesos de formación de conocimiento.

CórdobaPR en Ning

Nuestro primer contacto con CórdobaPR comienza durante su primer mes de vida, en mayo de 2009. Con dos colegas de la facultad de la UNC, donde cursaba mi licenciatura, había asistido al evento donde **Paul Capriotti** dictaba una charla de la especialidad de comunicación y relaciones públicas en la localidad de Córdoba. Antes de comenzar la presentación, el orador escribió en el pizarrón “www.cordobapr.ning.com”, con la intención de invitar públicamente a participar de la

recientemente **plataforma**. Nosotros copiamos y agendamos en nuestros apuntes dicho **link**, lo que sirvió de mediador¹⁹⁸ para pasar del evento presencial al **entorno virtual**. Aquel link se convertirá entonces en el

Tu afiliación CORDOBA PR ha sido aprobada Recibidos



CORDOBA PR <mail@cordobapr.ning.com>
para mí

¡Felicitaciones! Tu afiliación CORDOBA PR ha sido aprobada.

Ahora puedes iniciar sesión usando tu dirección de correo electrónico aquí:
<http://cordobapr.ning.com/profile/MagallanesLoreta>

[PrintScreen. CórdobaPR. 12/05/09. Gmail. Aprobación Membresía.](#)

inicio de un arduo camino de seguimiento de la comunidad virtual de CórdobaPR puesto que, al regresar a casa, nos llevó a prender la computadora, ingresar a Internet, localizar la página correspondiente y solicitar la autorización para pasar a ser miembros de la nueva comunidad, puesto que el interés estaba vinculado al avance de esta investigación. Para ello, debimos completar una **plantilla de registro** con nuestros datos personales que daría forma a nuestro perfil público y esperar la autorización de su **creador** por un par de días. Finalmente, el 12 de mayo de 2009 recibimos un **mail** a nuestra casilla de correo electrónico personal anunciando que nuestra afiliación había sido aprobada, por lo éramos oficialmente integrantes de la plataforma y miembros de la comunidad.

Sin embargo, el interés del creador de la plataforma no estaba explícito. Por ello, en la entrevista personal profundizamos en este aspecto con la intención de hacer emerger las cuestiones de

¹⁹⁸ Recordemos aquí que la categoría mediadores y mediación será utilizada en este contexto en el sentido de la TAR, como aquellos actores con la capacidad de traducir lo que transportan y, en este sentido, de *hacer hacer* cosas a otros actores. (Latour, 2007; 2008)

interés en relación a la creación de la plataforma en NING. Nos decía el creador cuando le preguntábamos sobre cómo comenzó con CórdobaPR:

“(…) Viendo el auge de las **redes sociales**, en las primeras que yo había participado... (E: ¿En cuáles habías participado?) En **muyPR** fue la primera que participé, y *vi una repercusión, de conocer a nadie a estar tomando café con tipos que los conocen en todo el mundo, a charlar a través de mensaje, de escribirse, de hacer discusiones...* Acá, cuando han venido, con **Capriotti**, con Rey Lennon, con todos ellos ¿viste? que, al final, gente re humilde. Y ahí vi que era una posibilidad muy grande de trasladar... porque, primero, lo de las relaciones públicas era una necesidad. Acá en **Córdoba** no había nada que... el que era estudiante, profesional, no tenía **nada que te nucleara**, eso fue lo primero. **Algo gratuito**, que eran **las plataformas**, aprovechar la gratuidad y el **alcance** que tenía. (E: ¿Vos elegiste NING para el de Córdoba PR?) Claro, porque **muyPR** también era de **NING**, que te brindaba un montón de cosas gratuitas que.... después creo que al último eran más de 600 – 700 personas, una cosa así”. (Entrevista. Creador de CórdobaPR. 2012).

El interés del creador era trasladar o replicar la experiencia de muyPR, una comunidad virtual profesional de las RRPP a nivel nacional soportada en plataforma web, para la ciudad de Córdoba. Uno de los actores que comenzaban a emerger tempranamente para su concreción serán estas plataformas gratuitas de creación de redes sociales de alto alcance denominadas **Ning**

Dos ventajas proporcionaba esta tecnología de acuerdo al creador: la gratuidad y el alcance. Para ello, de integrante de muyPR debía convertirse en creador de entornos web, el que funcionaría como un lugar de encuentro hasta entonces inexistente.

Uno de los **archivos** en formato pdf que el propio **creador** compartió con nosotros vía **mail** denominado “CbaPR” con la intención de ayudarnos a reconstruir esta historia, contenía una descripción del proyecto, su misión, objetivos y valores detallados. En él

se relataba que el nacimiento de la plataforma de red social estaba relacionado a la necesidad de nuclear a estudiantes y profesionales de diferentes ámbitos de la comunicación de la Provincia de Córdoba en un **punto de encuentro** en la **web**.

Tras la apertura de la cuenta, y con la intención de difundir la plataforma y hacer crecer la comunidad de CórdobaPR, su creador se vinculó con otros dos actores importantes: la propia plataforma de muyPR, y dos referentes de las relaciones públicas, Daniel Colombo y Paul Capriotti, sin cuyas participaciones esta comunidad no hubiese podido expandirse exponencialmente.

“Y porque empecé a hacer contacto, a agregar gente de Córdoba a **muyPR**, y ahí empecé a largar mensajes, a mandarme mensajes con estudiantes, que se yo, pero siempre digamos con **cabecillas**, que siempre te



Red Social de los
Comunicadores
de Córdoba

Punto de encuentro de estudiantes y profesionales de la Comunicación de Córdoba: Comunicadores Sociales e Institucionales, Relacionistas Públicos, Publicistas, Organizadores de Eventos y profesionales del Marketing y Recursos Humanos”.

Nace de la necesidad de nuclear a los estudiantes y profesionales de la Comunicación y sus distintos ámbitos de aplicación de la provincia de Córdoba que se encontraban dispersos y sin oportunidades reales de interactuar en un solo espacio pensado y diseñado bajo criterios y argumentos basados en la realidad profesional de las Comunicaciones.

Córdoba PR es una red profesional donde se debaten, intercambian y aportan ideas y propuestas con respecto a las diversas especialidades en comunicación, en busca de la optimización académica y profesional de todos sus miembros y fomentando la construcción del espíritu de equipo que los nuclea”.

Córdoba PR esta integrada y desarrollada por y para estudiantes y profesionales del mundo de la Comunicación.

[Imagen Archivo pdf. “CbaPR” Descripción de CórdobaPR. 2010](#)

ayudaban a difundirla... vino a dar una **charla** acá **Daniel Colombo**. Yo vine, me presenté con él, y le dije que yo era el que lo estaba haciendo; él se había agregado, y en la **charla** de él, agarró y difundió la red, escribió el coso en el pizarrón, explicó de qué se trataba y ahí un montón de **estudiantes** se agregaron... después, **Capriotti** en una **charla** que dio también la mencionó, y ahí se empezó a difundir un poquito más. Con los **contactos** que había hecho, después *se empezó a pasar, a pasar, y ahí se fue agregando la gente*; pero bueno, la mayoría yo no la conocía porque, aparte, yo venía de la **Nacional**..." (Entrevista. Creador de CórdobaPR. 2012).



Imagen Mail. Gmail. Confirmación reunión de La Red. 2011

Como vemos, tanto muyPR como los referentes serán mediadores en esta asociación para la difusión. La plataforma, porque llevará al creador a enviar mensajes personalizados a los integrantes de muyPR invitándolos a formar parte de la nueva comunidad. Capriotti y Colombo, porque difundirán la iniciativa en sus eventos, en el cual se concentran gran parte de los estudiantes y profesionales vinculados con el interés de la comunidad, lo que llevará a muchos asistentes, como yo, a registrarse en CórdobaPR. Como resultado, la nueva plataforma comenzó a circular y la gente “se fue agregando”. De nuestro primer registro en mayo de 2009 surge que los niveles de intercambio eran aún incipientes en aquellos momentos. Esta plataforma social tenía 94 miembros y un reducido número de participaciones, entre las que podemos contar 17

CORDOBA PR

Un mensaje a todos los miembros de CORDOBA PR

Estimados/as:

Les escribo con motivo de hacerles llegar una propuesta a todas aquellas **Consultoras** y **Profesionales Independientes de Relaciones Públicas** y **Comunicación** de la provincia de Córdoba, la idea principal es formar un **Red** de cooperación. (**Red de Consultoras** y **Profesionales Independientes de Relaciones Públicas** y **Comunicación de Córdoba**)

La idea me surgió de ver que en Córdoba estamos muy desparramados y que también muchos trabajan en un aislamiento y hermetismo total, así también note que muchos proyectos profesionales con el tiempo terminan fracasando por distintos motivos.

Es por eso que convoco a las **Consultoras** y **Profesionales Independientes**, a unírnos en una **red** donde podamos compartir, debatir, intercambiar, apoyarnos, etc. No importa el tamaño ni la experiencia de tu emprendimiento, seguramente todos sumaremos cosas positivas que nos servirán.

La idea para comenzar sería **reuniones** quincenales, donde podamos contar quienes somos, conocer a los demás, entablar charlas, debates, consultas, etc. sobre las temáticas y la realidad que nos incumbe.

Creo y estoy convencido que hay lugar para todos, que la competencia no debe causarles temor, Córdoba sin dudas posee un mercado muy amplio y rico donde todos podemos participar. Sin dejar de lado posibles relaciones y alianzas que se puedan hacer, nuevas posibilidades laborales y muchas cosas más.

Imagen Mail. Gmail. Convocatoria a la Red. 2011. Fragmento

fotos, 12 discusiones y 10 eventos, siendo aún inexistentes los intercambios de herramientas de video y blog. Decidimos observarla durante el período inicial en que se encontraba esta comunidad y mantenerla, mientras, fuera de los casos de estudios.

CórdobaPR y el Proyecto de La Red.

Sin embargo, la red de relaciones establecidas hasta entonces sufrirá algunos desplazamientos en julio de 2010. El 14 de ese mes recibimos un **mail** del **creador** destinado a convocar a los miembros de CórdobaPR a participar de un nuevo proyecto.

Una **convocatoria** masiva fue gestionada por el **creador y** enviada a los miembros de CórdobaPR mediante el correo interno de la **plataforma Ning** como estrategia de concurrencia. Como podemos observar, el objetivo explicitado era la creación de una Red de Cooperación destinadas a **consultoras y profesionales independientes** de Relaciones Públicas y Comunicación de la Provincia de Córdoba. Se mencionaron en el relato algunos elementos hasta entonces invisibilizados: el **mercado laboral**, donde muchos proyectos profesionales encarados individualmente con frecuencia fracasaban, y un conjunto de **oportunidades profesionales** vinculadas al trabajo común, lo que requería superar los temores que la **competencia laboral** podía causar.

Con la intención de difundir la iniciativa, emergió un **grupo de discusión** “Red de Comunicadores Córdoba” al interior de la plataforma virtual de CórdobaPR en Ning, lo que permitió *aglutinar opiniones* de **miembros** interesados, quienes apoyaban la iniciativa y *confirmar las presencias* a la **reunión**. Otros dos mails más fueron enviados, esta vez con datos más precisos sobre los datos del **evento**. Todas estas invitaciones mediarán para que los miembros de CórdobaPR *asistan a la reunión*.

CórdobaPR y el cambio comercial de Ning.

En ese mismo mes de julio de 2010, los **creadores** de **entornos virtuales** recibieron una **notificación** oficial vía **mail** en sus casillas personales de parte de **NING**, la empresa de tecnología que se encontraba detrás de la **plataforma Ning**, donde se les informará el cambio de la política comercial. Este será uno de los desplazamientos más importantes de este ensamblaje, pues el nuevo sistema pago transformará los **términos y condiciones de uso** del servicio de CórdobaPR en Ning y, con ello, las relaciones entre la plataforma, el entorno virtual y los creadores.

“Es lo que le pasó a Córdoba PR en su momento, lo que le pasó a muyPR, le debe haber pasado supongo. Estas **plataformas gratuitas** empiezan a ser pagas, ¿sí? Te empiezan a querer cobrar y, generalmente, cuando te quieren empezar a cobrar te quieren cobrar **en dólares** y, normalmente, esto lo generó un **emprendedor**, como puedo decirte el caso de (Creador) o la gente que lo haya generado, y, la verdad, que no tiene para pagar **100 dólares mensuales** para el mantenimiento de una **plataforma** porque lo hace como un medio X”. (Entrevista. Miembro 4 de CórdobaPR. 2012).

Como resultado, en la primera reunión de La Red, el creador *informará a los presentes sobre el mail informativo que recibió de NING y solicitará ayuda para el mantenimiento de la cuenta a los asistentes con la intención de mantener el entorno de CórdobaPR*. De este movimiento emergerá la **tarjeta bancaria** como un mediador importante de las relaciones necesarias para el mantenimiento del entorno de CórdobaPR. El sistema pago requería no sólo una cantidad estipulada de **dinero** mensual en dólares de acuerdo al servicio que se quería contratar sino un sistema de pago que incluía **tarjeta de débito o crédito** y una **cuenta bancaria** asociada a un **titular**. El **trabajo independiente** del creador, lo mantenía fuera del sistema bancarizado por lo que no contaba con los elementos para mantener el servicio Ning activo. Por ello, solicitó ayuda en la reunión y consiguió que una de las **asistentes** a la primera **reunión de La Red** *comprometiera su cuenta bancaria y su tarjeta de crédito para la contratación del pago del servicio de Ning por al menos un año más*.

De Ning al Proyecto de La Red

La primera **reunión** se realizó el 31 de julio de 2010 en un bar en el barrio estudiantil de Nueva Córdoba, en la ciudad de Córdoba. Era una fecha no laborable, un sábado, y se realizó en el horario de la tarde. Según nuestras observaciones y los registros fotográficos que se compartieron en el Blog Oficial, asistieron al evento alrededor de 20 personas. Nos comentaban en la entrevista sobre la respuesta a la convocatoria:

“Era un rejunta de **necesitados**, por decirte así, que necesitaban de gente que te diera una mano. Entre todos, cada uno aportando de sus propias **experiencias** de cómo le había ido presentando **currículum**, cómo le había ido con la práctica profesional de su **universidad**, cómo le había ido en su universidad haciendo ayudantía de alumno, ponele. Y empezó a ser un grupo de autoayuda más que nada porque, en realidad, surgió de una necesidad y no de las ganas de juntarse por juntarse; *y bueno, nos juntamos...*” (Entrevista. Creador de CórdobaPR. 2012).

“Y bueno, es que en comunicación siempre el ámbito fue un poco así medio complicado y, dada esta experiencia que yo ya había tenido, recibo la **invitación** de (Creador)... Y (Creador) me... Hablo con él y le pregunto cuáles eran las expectativas o cuál era la intención. Me comentó más o menos que era como trabajar en conjunto, cómo era el tema de la colegiatura y de toda esta cuestión. *Entonces, bueno, fui a la primera reunión*”. (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

Lo Ma dice:

che, como hiciste para sostener ning ahora que se paga? yo pertenecía a comunicadoresenred y cayo por eso ahora veo que tenes esta. tbn cobran ahí?

(...)

[] dice:

con [] lo estamos bancando, pero me parece que en cualquier tiempo muere porque no hay mantenimiento queria hacer algo mas nacional

Registro de Campo. Chat. MSN. 2011.

En nuestro caso particular, la **convocatoria** nos llevó a *salir del ciberespacio y asistir a la reunión presencial*, superando las barreras on-line/off-line que atraviesan los estudios de Internet. Por un lado, aprovechamos a *solicitar de manera directa el consentimiento informado* del grupo para el trabajo de campo. Por otro lado, sirvió para visibilizar un conjunto de actores humanos y no humanos que se ensamblaban, tanto en el ciberespacio como en el espacio offline, para el mejoramiento de las condiciones comunes de trabajo (otros entornos virtuales, herramientas de comunicación, dispositivos móviles, Universidades, asociaciones profesionales, etc.).

El **evento** inició con una primera declaración de principios, leídos por el propio **creador**, siguió con la presentación individual de cada **miembro** y, posteriormente, se iniciaron discusiones sobre la pertenencia, a la vez que se fueron delimitando las fronteras que iban a regir de ahí en adelante al **grupo**. (Magallanes, 2011a).

Respecto a las presentaciones individuales, permitieron acceder a los motivos que llevó a cada uno a asistir a esta reunión y considerar relevante formar una red cooperativa que nucleara a consultoras y profesionales independientes. Tres intereses surgieron vinculados al enlistamiento en esta iniciativa: legitimar el rol profesional, regular el mercado laboral y actualizar la formación profesional. (Magallanes, 2011a), que serán utilizados posteriormente para desplegar las series de actores involucrados en cada caso, aprovechando los aportes de las entrevistas a los miembros del grupo.

Las controversias para determinar quienes debían integrar al grupo permitieron visibilizar actores importantes vinculados a la profesión de la comunicación en Córdoba. Por un lado, existió una confrontación de fuerzas entre **profesionales** y **estudiantes**, puesto que la propuesta era destinada a Consultoras y Profesionales independientes pero entre los asistentes existían muchos que aún no se habían recibido. El debate pasó por establecer distinciones significativas entre quienes ya habían obtenido su **título** y estaban en pleno ejercicio de la profesión “nosotros, los profesionales”, y quienes



Foto Primera Reunión. Fuente: Blog. 21/07/2010

aún seguían su proceso de **formación universitaria**, “ellos, los estudiantes”. Quienes defendían una postura integradora, propiciaban por canalizar el aporte de todos y por el reconocimiento que, a diferencia de otras, en estas profesiones la posesión del **título** no se corresponde con un **ejercicio exclusivo** de la profesión o la adquisición de una **matrícula** particular. Otro elemento clave de confrontación fue el **campo de ejercicio** laboral, puesto que los grupos se tensionaban por intereses de acuerdo al perfil profesional. “Nosotros, los profesionales”, con el cual se remitían a quienes ejercían tareas de consultoría y asesoría en **empresas**, se diferenciaban de “ellos, los académicos”, quienes habían encontrado un espacio laboral dentro de **escuelas y universidades**, impartiendo clases de comunicación y relaciones públicas. Finalmente se *resolvió limitar la red* a los egresados que estuvieran ejerciendo consultoría en comunicación, lo que dio por resultado posteriormente una nueva convocatoria para la conformación de un grupo de estudiantes en comunicación y relaciones públicas. Igualmente, *se aceptaría* como parte del grupo a estudiantes y docentes que ya hubiesen asistido a la primera reunión de la red de profesionales. De esta manera, el elemento clave en la conformación el grupo fue la **asistencia** a la reunión presencial, que desarrollaremos más adelante en este capítulo.

Legitimar el Rol Profesional

Uno de los intereses recurrentes para la adhesión al proyecto de La Red ha sido legitimar el rol profesional. Para ello, consideramos pertinente recuperar las experiencias profesionales de los miembros de la red destinadas a ingresar al mercado laboral a fin de desplegar los actores involucrados en el rol. Nos comentaba una de las entrevistadas:

“Sí, nosotros íbamos con una carpeta, muy lindo, somos esto, somos esto bla... ‘ah bueno, gracias...’. Y la *gente nunca volvía* porque, claro, a la gente no le decís, ‘bueno, a ver, en tu empresa un ejemplo podría ser esto’. Era como que, era todo muy así a nivel... Y me parece que en Córdoba todavía falta mucha evangelización comunicacional. Entonces, **la gente**, por más que tenga buena disposición, buena voluntad, no sabe a qué te dedicás, ni para qué le va a servir. (...) Era difícil el tema de encausarse en la comunicación. (...) (La gente) Sí, tiene una idea de comunicación pero no sabe. No sabe que existe un profesional de la comunicación. Si vos tenés que hacer una página web, ¿no es cierto?, ¿A vos qué se te ocurre? Contratar a un diseñador web... Ahora, si vos tenés una crisis institucional a cualquier nivel y de cualquier **empresa**, ¿se te va a ocurrir decir contrato un comunicador institucional? La gente no sabe que existe una figura que se dedica a eso y que no es necesario llegar a la **crisis** para trabajarlo porque teniendo un **comunicador** externo, interno o departamento, encargado, o sea, algo, tenés la posibilidad de prever determinadas cosas. Entonces, como te digo, no está el **rol**. Vos decís ‘me duele la cabeza’ ¿y a dónde vas? Y! al médico. No me estoy pudiendo comunicar con mis empleados, ¿qué hago?, *contrato una empresa de marketing. Eso es lo que están haciendo*, ¿me entendés? Es que no está bien concreto y clarito qué es un **comunicador**, qué hace y para qué sirve”. (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

Un elemento fundamental que emerge en esta descripción ha sido la **figura del comunicador**. Aunque de manera preliminar parece no tener figuración, puesto que parece adquirir diversas formas, como la de departamento, encargado, interno o externo, los profesionales observan que

los potenciales **clientes** desconocen las funciones y tareas que desempeñan, obstaculizando sus posibilidades de **contratación**.

Esto ha llevado a los profesionales a utilizar diversas estrategias de inserción laboral para establecer relaciones con los clientes. Por un lado, los profesionales sostienen haber hecho una indagación específica sobre los términos que la **gente**, potenciales clientes, asocia a las tareas del comunicador, llegando a *evitar la palabra comunicación* durante sus presentaciones, sobre todo en **tarjetas personales**.

“Entonces, *he hecho como tres tarjetas para ver cómo es la recepción, a ver cuál es menos problemática de entender*. Entonces está la que dice Relaciones Institucionales, la que dice Comunicación Institucional y la que dice Planificación Estratégica. (...) Claro, porque “bueno, ¿y vos a qué te dedicás?”: te dicen, ¿viste?. Vos decís “abogado”, bárbaro, todo el mundo no te pregunta más y sabe la gente. Vos decís “comunicación institucional” y la gente “¿ah? ¿y eso con qué se come...?” Te habrá pasado a vos a lo mejor, bueno, no sé. (...) Licenciada ¿y?, ¿y a qué te dedicás?, o sea, le tenés que poner algo a la tarjeta. (...) Y yo siempre puse comunicación institucional y me di cuenta que la gente comunicación institucional no saben qué es. Y entonces después puse relaciones institucionales, que es como un poco más... y hay muchas empresas que tienen área de relaciones institucionales o al menos encargados de relaciones institucionales, entonces bueno, por ahí va la cosa pero todavía no. Entonces puse planificación y estrategia, bueno, estoy probando ahora a ver qué onda. Planificación estratégica como viene sumado, digamos, a la comunicación, a las relaciones públicas. (...) Hoy en día, sinceramente, yo no voy al **cliente** y le digo: ‘che, mirá te vengo a ofrecer comunicación institucional’. Creo que la **palabra comunicación** la evito. (...) Por empezar, el término está como despreciado, ¿me entendés? La gente a comunicación lo toma para un lado que no es totalmente positivo. Como todos tenemos la **habilidad de comunicarnos**, la **gente** se cree que cualquiera puede comunicar lo que quiere, como quiere, cuando quiere... (...) Todavía no son muy conscientes pero si vos le entrás por el lado de lo que ellos necesitan sin decirles si hacés comunicación, si hacés recursos humanos, si hacés qué, en definitiva, creo que *hay como una apertura importante*.” (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

Por otro lado, los entrevistados han encarado diferentes formas de difundir su profesión con la intención de legitimar su rol y aumentar así sus oportunidades laborales. Algunos han dedicado esfuerzos a **publicaciones, capacitaciones o explicaciones** concretas para enseñar sobre el quehacer profesional del comunicador, con lo que observan que obtienen como resultado una comprensión mayor y, con ello, la *contratación de sus servicios*.

“... porque ni siquiera mi hermana. Por ahí me dice: “si yo soy tu hermana y no sé qué hacés”. No les termina de hacer el click. “¿Qué es lo que hacés?”. Entonces, me rompe tanto que no entiendan, *que yo cada vez que puedo: “¿ves?, si hubieras tenido un comunicador institucional esto no pasaría, o esto se resolvería, ¿ves? Eso es...”* (...) Cada vez que puedo, *estoy resaltando cuál sería el rol de comunicador*, sobre todo con mi entorno porque la gente te dice..., bueno, más ahora cuando me volví, tengo un amigo que me decía, “bueno, pero vos, ¿qué hacés?, ¿a qué te de...? qué hacés en el día?” ¿Me entendés? (...) “Vos tenés un amigo que tiene un laboratorio de prótesis dental, entonces yo podría actuar con vos en esto, en esto, en esto, en esto y te serviría para esto, para esto, para esto”. Pero es como que “Ah, qué bueno!. Entonces yo te podría contactar con tal otro”. *Y ahí como que les cae la ficha, ¿me entendés?* (...) Yo creo que es un poco remar de cada uno, o sea, nos toca a cada uno ir poniendo el granito de arena. Cada vez que tengo la posibilidad, y en mi grupo de **amigos**, y en mi **familia** y en mi..., esto, y lo que puedo, y cuando voy, y trato de evangelizar por decirle de alguna manera. Pero bueno, obviamente nos falta mucho. (...)” (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

“Entonces, bueno, está bien, no lo podés hacer pero podés enseñarles cómo pueden empezar de a poquito a aprender cómo se puede usar la comunicación. Y una vez que vos enseñás a las **empresas** cómo usar la comunicación en su beneficio, se dan cuenta que es necesario **invertir** en comunicación. Lo estás

capacitando, les estás dando las posibilidades de que ellos lo hagan, pero *en algún momento vuelven a vos y te dicen '¿si lo haces vos?'*. Entonces les estás dando **trabajo** a los **comunicadores**". (Entrevista. Miembro 3 de CórdobaPR. 2013).

Otros elementos que actúan de mediadores en este ensamblaje han sido los **medios de comunicación**. La asociación que las personas realizan generalmente entre **periodistas**, profesionales dedicados a informar a través de medios de comunicación, y comunicadores ha llevado a los entrevistados a clarificar y explicar su rol profesional.

"Entonces, tenés que entrar a explicar y es como medio engorroso ¿viste?, porque no hay una **acción específica** que vos puedas decir, porque la gente nos asocia a **medios**. Es que nosotros, medios sí, utilizamos medios, pero como herramientas para... o sea, no nos dedicamos a los medios. Entonces es como medio engorroso explicarle y *le terminás diciendo*: "y, bueno, soy como una **arquitecto** pero de las vías de comunicación, o soy como un **médico**, o sea, al final sos como todo pero nada; entonces, bueno, en la tarjeta vos tenés que poner algo. (...) No estamos legitimados, o sea, no estamos **colegiados**. *No podés quejarte* si alguien ejerce la profesión sin **ser comunicador** o sin **saber** porque... Veía hoy casualmente en la **página** del Consejo profesional de Ciencias Económicas y decía 'Por más que los trabajadores trabajen en relación de dependencia tienen que estar colegiados en el Consejo Profesional de Ciencias Económicas'. Y nosotros no, no tenemos. Por esta cuestión de que estamos muy ligados a los **periodistas**, que es totalmente diferente lo que hacemos, y que el periodista tiene que tener **libertad de expresión**, entonces *por eso no puede estar agremiado o no puede estar colegiado*. Sí, bueno, pero nosotros no tenemos nada que ver." (Entrevista Miembro 1 de CórdobaPR 2013).

Como se desprende de las huellas del relato, la confusión con los periodistas y la **libertad de expresión** que requiere *obstaculizan las posibilidades de colegiar* la profesión del comunicador, lo que moviliza el interés por una **colegiatura** destinada a regular el ingreso y ejercicio de la profesión. Para ello, es importante definir las actividades que son propias de la **rutina profesional de los comunicadores**.

"Claro, pero más allá vos te dediques al campo, que te dediques dentro de la comunicación institucional, *siempre vas a hacer lo mismo* (...). Siempre vas a hacer una **planificación estratégica** de la comunicación, siempre vas a hacer una cuestión de trabajar con las **herramientas, medios** y las **acciones comunicacionales** de toda **empresa**, siempre vas a trabajar con **previsión** y **prevención** de crisis o siempre vas a trabajar con... ¿me entendés? O sea, siempre vas a hacer lo mismo, lo hagas de una **empresa de deportes**, una **empresa alimenticia**, en una de **servicios**, en una de **productos**, que obviamente tienen sus especificidades pero siempre vas a hacer lo mismo, siempre vas a trabajar, vas a tener una **comunicación interna** y una **comunicación externa**, siempre vas a trabajar sobre más o menos lo mismo." (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

Regular el Mercado Laboral.

Otro de los intereses fundamentales asociados a las regulaciones del mercado laboral ha sido aumentar las oportunidades laborales de la Provincia de Córdoba. Cuando indagamos sobre la situación laboral de los colegas de la facultad, y si aún mantenían contacto para consultas profesionales, en las entrevistas emergían diferencias entre los mercados de Córdoba y Buenos Aires.

"Con colegas sí, cada tanto, pero, la verdad, de los colegas con los que yo me recibí ninguno está ejerciendo la comunicación". (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

“Bueno, después hay varios que están trabajando en Buenos Aires y en comunicación. Los que se fueron a Buenos Aires trabajan en Comunicación, algunos, no sé si todos, pero varios contactos”. (Entrevista. Miembro 5 de CórdobaPR. 2013).

Observamos entonces que uno de los actores importantes en este sentido ha sido “**Buenos Aires**”. Pareciera que este elemento tiene características particulares de atractivo laboral que lo posicionan como actante capaz de hacer hacer cosas a los profesionales, tanto como para migrar a aquella región como para transformar las oportunidades en la localidad. Las recurrentes referencias a las oportunidades laborales de Buenos Aires hacían que los miembros estuvieran presentes en la reunión de **La Red**, aunaran esfuerzos en la generación de un **proyecto** colectivo de regulación de la profesión, y establecieran, como ocurrirá posteriormente, contactos con Buenos Aires en busca de respaldo institucional.

“¿Vos querés trabajar en comunicación de Arcor, que es de Córdoba? y, *tendrás que ir a Buenos Aires*”. Y vos decís, no puede ser. (E: ¿Qué tiene Buenos Aires?) Y bueno, obviamente después lo entendí, y es lógico. Arcor es una **multinacional** hoy por más que sea cordobesa. A Arcor le conviene estar en Buenos Aires, porque Buenos Aires es Argentina, o sea, Argentina para el **resto del mundo** es Buenos Aires. ¿Me entendés? O sea, todo funciona en Buenos Aires y la **gente que viene de otro país y la gente que hace negocios** y bueno, ¿a dónde vamos?, a Buenos Aires. Y es Buenos Aires, y es lógico, pero obviamente nosotros tenemos un montón de **empresas** acá que a lo mejor **no son multinacionales**, o son multinacionales pero no se van a ir a Buenos Aires porque tienen otras vías. Y acá en Córdoba es necesario que funcione también la comunicación, empezar a abrir, empezar a abrir.” (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

El interés estará puesto en convertir a Córdoba en fuente de oportunidades laborales y superar las dificultades de inserción. Aunque los entrevistados sostienen que Córdoba es un mercado inmaduro, todos han encontrado diversas formas de ingresar en el mercado, algunos orientándose a la búsqueda de empleos y otros hacia la autogeneración de trabajo. Con la intención de conseguir empleo en relación de dependencia, los del primer grupo reconocen haber establecido relaciones con **diarios, bases de datos online** a través de la **suscripción o colegas y empresas** para lograr recomendaciones. En el caso particular de las **bases de datos** se suscriben, por medio del llenado de un **formulario de perfil** personal destinado a la carga del **currículum** personal, para recibir periódicamente avisos de trabajo en las casillas de **correo electrónico**, lo que lleva a las **plataformas** a enviar sistemáticamente un **newsletter** con las novedades de **avisos** de búsqueda laboral a los profesionales suscriptos de la comunicación y las relaciones públicas. La llegada de avisos de interés lleva a los profesionales a *postularse en las convocatorias* vía web. Al contrario, en el caso de los periódicos los avisos lograban que los profesionales preparen numerosos **currículums** que no sólo enviaban por Internet vía mail, sino que requería muchas veces ir y visitar **empresas** dejando personalmente cada currículum en los lugares de las postulaciones.

“(E: ¿Dónde buscaste, cómo buscaste?) En ese momento por Eliana y por Internet mandaba. Me acuerdo que eso, a veces le digo a la gente que busca, que yo mandaba desde cincuenta, cuarenta, cincuenta, sesenta

currículums. *Me sentaba un sábado, un domingo y mandaba a todos los avisos que veía mandaba. Y me recorría lugares también, contactos, y hasta dejaba currículum en empresas*". (Entrevista. Miembro 5 de CórdobaPR. 2013).

"Yo noto a nivel social, digamos, como que hay una apertura, un poco más en relación a la otra vez que yo intenté, hay una apertura. Aparte, de hecho, hoy me llegan un montón de **avisos** buscando comunicadores, buscando relacionistas públicos, como que la gente tiene un poco más de idea, no sabe exactamente, pero sabe por dónde viene la mano digamos. (E: ¿Cómo te llegan, a dónde te llegan?) Me llegan al **mail**, yo me **suscribo** en los diferentes **buscadores de trabajo**, en todos *siempre estoy viendo*, y me llega, por ejemplo, **Compu Trabajo**, me llegan los **Newsletter**. Y estoy viendo muchas más propuestas de pedir comunicadores que, a lo mejor, después no hacen nada de comunicación porque en realidad te piden comunicadores y te piden especializado en marketing, ¿me entendés? Pero bueno... es como que veo una predisposición mayor de parte de las empresas y de la gente, como que están empezando a hacer un click. (...) como que estoy viendo algunos indicadores. Como te decía, hoy en día cuando buscan, antes pasaban meses, meses y meses que no salía un aviso pidiendo comunicadores, hoy salen pidiendo gente de comunicación, de relaciones públicas..." (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

Uno de los mediadores fundamentales aquí será el **currículum** profesional puesto que, han sido elaborado y enviado por los propios profesionales, y llevarán a **empresas y consultoras** de recursos humanos a *revisarlos y evaluar los perfiles, para decidir las contrataciones*. Por ello, algunos miembros *han modificado* estratégicamente sus **perfiles** en redes sociales y actualizado sus currículums con la intención de visibilizarse y distinguirse de las postulaciones de **otros profesionales**.

"(E: Dijiste que para entrar a este trabajo habías completado tu currículum ahí, ¿qué le agregaste de diferente?) ¿Qué le agregue?, Ah le *agregué* el **último trabajo** que había tenido que no lo había actualizado al currículum y le puse en "búsqueda laboral". Arriba *le agrego*: "Estado... en búsqueda laboral", cosa que **el que buscara** o el que viera mi **perfil** supiera ya sin entrar ni nada que estaba buscando empleo. [Silencio]. (...) Entre que lo actualice y..., poco [Tose]. Eh... menos de un mes. (...) Hay mucha gente que se queja, que no busca trabajo, está bien, es complicado, pero buscar trabajo es trabajo y a veces sí es engorroso *cargar currículum* y que se cae la **página** y hay complicaciones pero bueno, no hay que dejar ninguna puerta sin abrir porque una puerta sin abrir es un límite más, o un acotarse más a algo que puede llegar a venir que importe, o bueno, o una oportunidad que te perdés". (Entrevista. Miembro 2 de CórdobaPR. 2013).

Las **consultoras de recursos humanos** tendrán entonces la tarea de evaluar y seleccionar perfiles profesionales. Uno de los elementos claves en esta tarea será el **perfil electrónico** de los profesionales de acuerdo al tipo de **redes sociales** involucradas, ya que estos elementos actuarán en las selecciones de personal. Como surge de las entrevistas de los miembros de CórdobaPR que trabajan seleccionando personal, las consultoras evalúan los perfiles de acuerdo a la red que utilizan los profesionales. Comentan al respecto sobre la actuación de las **plataformas** de LinkedIn, Facebook y Twitter, en tanto *harán filtrar los perfiles profesionales para cada puesto* solicitado, sea gerente, operativo-administrativo o IT:

"Una de las formas o de los medios de reclutamiento es **LinkedIn**. (...) Por ejemplo, la encargada de búsquedas **gerenciales**, con ellas manejamos el tema de búsqueda de ese tipo en LinkedIn; con la gente de la búsqueda de la área **administrativa y operativa** manejamos todo lo que es **Facebook**; y **Twitter** lo estamos utilizando, más que todo, búsqueda en Buenos Aires, perfiles **IT**, para generación de espacio marco y como enlazador con otras redes sociales" (Entrevista. Miembro 4 de CórdobaPR. 2012).

Sin embargo, no todos los profesionales están en busca de puestos en relación de dependencia. Un segundo grupo sostiene que, para trabajar en consultoría, debieron generar sus propios

puestos de trabajo, convirtiéndose en **profesionales independientes** o **consultoras independientes**.

“(E: vos por ahí me decís que es un mercado inmaduro para la provincia de Córdoba y a la vez me decís que tenés 3 trabajos). Bueno pero, a ver, también te dije que yo trabajo desde que me recibí en lo mío *porque me lo generé*. El problema del 90 por ciento de nuestros **colegas**, ya sean comunicadores, ya sean relacionistas públicos, es que esperan ver en **La Voz del Interior**, o en **ZonaJobs** el **aviso** y no existe eso. Yo los trabajos que tengo, uno es de dar **clases**, que no todo el mundo quiere dar clase. (...) El trabajo de **consultoría** *me lo estoy generando* yo, a través del tiempo, y me lleva mucho tiempo. Te dije que empecé en el 2007, y recién el año pasado estoy con un puesto de medio día; y lo otro, bueno, salió la oportunidad y la tomé, digo, hubo una oportunidad que buscaban profesionales para la policía...” (Entrevista. Miembro 4 de CórdobaPR. 2012).

“Acá en **Córdoba** o en las **provincias más chicas**, muchos se acostumbran a salir, juntarse con un par de **amigos**, y armarse una **consultora** que, generalmente, la mayoría va quedando trunca porque las necesidades de uno no son las mismas del otro. Uno capaz que se casó y necesita la **plata** y se busca un **trabajo estable**, y ahí se corta porque uno trabaja más que otro, y se terminan dividiendo. Por eso yo me pongo como **consultor independiente**. Siempre *declaro que soy independiente, free lance*. En los **currículums** los pongo para no estar atado a nada porque mi idea es ir moviéndome. (...) Por eso todo lo que también voy *gestionando, emprendiendo, es para que yo pueda ir..., que no me ate*, me permite una flexibilidad. Estoy en una etapa donde puedo moverme tranquilamente sin ningún compromiso ni nada.” (Entrevista. Creador de CórdobaPR. 2012).

Un elemento clave es entonces el **tipo de contratación**. Los entrevistados consideran que tanto **profesionales independientes** como **consultoras** que asistieron a la reunión han logrado insertarse en el mercado. De acuerdo a los entrevistados, los insertados tienen la intención de controlar el ingreso de nuevos miembros en el mercado, lo que genera que otros *actores luchen por entrar* como puede ser, en este caso, el Proyecto para conformar **La Red**.

“Lo que pasa es que ahí volvemos a esto que yo te decía, la **comunicación** acá está manejada por **unos pocos**, por estos contactos así como **Lawson**, como los que tienen sus **consultoras**. Entonces **Alejandra** que está trabajando en la Siglo Veintiuno, nos decía “sí, sí”, pero en el momento de firmar o de dar el apoyo que nosotros necesitábamos, *te decía “no vamos a poder hacerlo* porque ya chicos trabajé con esta comisión, no me sale el nombre, que ya están trabajando en la parte comunicación”. O sea, como que ya hay digamos ciertos **vínculos**, ciertas relaciones hechos, en donde *no te dejan entrar*. Y ahí es a lo que yo voy, lo mismo que pasa a nivel de comunicación general, a nivel de comunicación digital también está manejado por unos pocos, se traslada. No tenés espacio para **gente nueva** con ganas de hacer cosas, no. Todos *terminan haciendo cosas que a la larga le benefician a ellos* nada más.” (Entrevista. Miembro 3 de CórdobaPR. 2013).

Sin embargo, la apertura del mercado laboral cordobés no será tarea fácil, puesto que los integrantes de la red reconocían que era altamente competitivo y con pocas oportunidades laborales para profesionales de estas disciplinas. Al respecto, uno de los miembros nos contaba:

“Y vi que (Creador) compartía esto de decir ‘bueno, podemos hacer trabajos en conjunto’. Me pareció buenísimo esto de ser solidarios. Creo que hay **mucha competencia**. Mucha competencia por quién es el más experto, quién es el que sabe más, quién es, cuántos cursos hizo, o sea (...) No, no puede ser que no tengamos un **círculo**; pero digo, ¿por qué no tenemos un **consejo** de comunicadores?, ¿Por qué?, ¿Por qué?, ¿Por qué no hay...?, Porque hay competencia, o sea, porque estás viendo, estás pendiente de si el **otro**... tiene más trabajo, si el otro tiene algún error, si el otro se está equivocando, en lugar de trabajar en conjunto, o en ser más generoso, o en abrir más (...)” (Entrevista. Miembro 3 de CórdobaPR. 2012).

Esta situación de competencia profesional y las intenciones por regular la profesión, hizo que algunos de los integrantes de la primera reunión *abandonaran inicialmente el proyecto*. Aquí se

presentó un conflicto de intereses entre quienes se encontraban dentro y quienes estaban fuera del sistema. De acuerdo a los entrevistados que propugnaban por entrar:

“En la primera reunión éramos como treinta y cinco, la **gente que ya tenía un laburo en comunicación**, caso (miembro N° 4) específicamente, por ejemplo, *desapareció*, ¿me entendés? A eso voy con las mezquindades que tenemos a nivel profesional, o sea, porque como él ya tenía un trabajo en comunicación no le sumaba ni a su **currículum** ni a su coso hacer esto. Y tampoco, quizás, yo me pongo en el lugar de él y es entendible, o sea, donar **horas** a la causa es como que no... No. ¿me entendés? También hubo *varios que desaparecieron* por lo mismo. (...) En general, ¿qué pasó?, *los que hacíamos fuerza* éramos **los que estábamos por fuera del sistema**, que es lo lógico, que uno cuando está fuera del sistema ¿qué es lo que quiere?, que la cosa se regule para poder entrar al sistema. Pero mientras vos estás haciendo lo que supuestamente estudiaste o lo que te gusta y estás viviendo de eso, y... la verdad que no te importa si yo estoy bien. Mejor, porque más para mí, viste cómo es esto. En el quilombo, el que gana, gana”. (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

Actualizar la Formación

Sin embargo, la participación en un organismo que nuclea a estos profesionales no será el único elemento necesario. Algunas condiciones son de interés para los miembros.

“Es más hay una **Asociación de Comunicadores** pero como sé que ahí aceptan **gente de oficio** les dije que no, que a los lugares donde haya de oficio *no voy a ir a participar*, que vayan y estudien si quieren. (Risas) Claro, *he comido arroz y fideo* a mansalva para poder estudiar y después participás con uno que no quiso estudiar, hizo medio año de periodismo y ahora es periodista...” (Entrevista. Creador de CórdobaPR. 2012).

Allí nos comentaba el creador de CórdobaPR sobre su negativa respecto a participar en una organización que nuclea profesionales de la comunicación de la ciudad de San Juan. De acuerdo a lo expresado, la aceptación de personas de **oficio**, es decir, sin **titulación**, por parte de esta **asociación profesional** ha sido uno de los elementos fundamentales para rechazar la propuesta. La **formación**, proceso oficial de adquisición de conocimientos técnico-profesionales en **instituciones universitarias**, ingresa también en este ensamblaje haciendo hacer cosas a los profesionales en busca de regular el ingreso a la profesión.

En este sentido, dos casas de estudios muy importantes son reiteradamente mencionadas en relación a los procesos de formación. De acuerdo a lo que se mencionó en la reunión, los asistentes provenían de estudiar de dos universidades muy reconocidas de la ciudad de Córdoba: quienes detentaban el **título de relaciones públicas** estaban vinculados a la **Universidad Empresarial Siglo XXI** mientras que quienes tenían **título de comunicación social** estaban vinculados a la **Escuela de Ciencias de la Información** de la **Universidad Nacional de Córdoba**.

“Mirá, tenés las cosas muy divididas. Las dos, por un lado, como que no se compensan. Tenés la parte de lo que es Nacional... bueno, eso es una cosa de las que vos me preguntabas del tema de experiencia o cosas que he sacado. A pesar de que no sé los planes de estudios de todas las provincias, tengo una buena perspectiva de cómo se manejan las casas de estudios y cuál es la realidad de lo que es Mendoza, Córdoba, Rosario, Santa Fe y Buenos Aires. Por ejemplo, acá no se compensa lo que es el **Licenciado en Comunicación Social** y el **Licenciado de Relaciones Públicas** de la **Siglo XXI**. Lo que sabe **teóricamente** un licenciado de **La Nacional de Córdoba** es superior a lo que sabe una persona de la **privada**, acá la Siglo, ponele, la más

representativa. Pero el de La Siglo XXI sale con una idea más firme de lo que es la **experiencia laboral**, de cómo gestionar, de cómo moverse en el ámbito empresarial respecto de lo que sale el licenciado. El licenciado, por ahí, sale de La Nacional con una **teoría** espectacular pero a la hora de los bifés, en la calle laboral, por ahí está más perdido que el que sale de La Siglo XXI con una **experiencia previa**, de por lo menos haber pasado un año haciendo **prácticas**, porque le obligan a hacer prácticas en una **O.N.G** que ya vas viendo y metiendo el dedo en el tema. Yo veo que ninguno de los dos es completo, y teóricamente el de la privada no se comparan con la nacional porque es muchísimo menos lo que ve”. (Entrevista. Creador de CórdobaPR. 2012).

Aunque muchas veces **relacionistas públicos** y **comunicadores** se reconocieron en la primera reunión como **colegas profesionales**, destacaban diferencias internas en los procesos formativos. De todas formas, evaluaban que los **programas de estudios** ambas casas de estudio estaban desactualizados como consecuencia de las transformaciones socio-culturales vinculadas a los avances en las **tecnologías de la información y la comunicación**. Como resultado, los asistentes a la reunión sostenían el interés por actualizarse profesionalmente.

Como vemos, el ensamblaje socio-técnico que se encontraba hasta entonces instaurado en la ciudad de Córdoba dificultaba el ejercicio laboral y limitaba las oportunidades laborales de los profesionales de la comunicación y las relaciones públicas que habían asistido a la reunión. Como resultado de este diagnóstico de situación, y con la intención de transformar las asociaciones que sostenía este entramado de relaciones, decidieron organizar un **grupo de trabajo** y encarar de manera conjunta la puesta en marcha de un **proyecto**: conformar la “*Red de Consultoras y Profesionales Independientes de Relaciones Públicas y Comunicación de Córdoba*”.

Desde entonces, rastreamos las asociaciones y transformaciones de este ensamblaje socio-técnico en el proceso de formación de un colegio profesional. Con ello, la comunidad de CórdobaPR y, especialmente, el grupo comprometido con la Red nos permitirá seguir el proceso de construcción de conocimiento en esta comunidad virtual.

PARTE 2

Del Proyecto a La Red.

La Red, aún sin figuración sino como proyecto, será el elemento que generará nuevas asociaciones durante esta etapa, la cual se extenderá entre julio de 2010 y marzo de 2011. Como mencionamos, la primera reunión sirvió de presentación y reconocimiento de los interesados que respondieron a la primera convocatoria. Sin embargo, asociado a ello, aparecen otros elementos mediadores como la **presencial corporal** en las reuniones **off-line** del proyecto. Con la intención de determinar quiénes se sumaban al proyecto, las **reuniones** darían pistas claves. “Poner el **cuerpo**”, el participar off-line, permitirá observar un grado de **compromiso** asumido por los miembros para con el **proyecto**, lo que llevara a *controlar los niveles de asistencia a las reuniones*. En ellas, se establecían y dividían **tareas** grupales e individuales como aportes al proyecto y se tomaban las decisiones. Quienes no estaban interesados, decidieron rápidamente *su desvinculación del grupo y el abandono de las reuniones* presenciales. Como sostenían los entrevistados de CórdobaPR, existía una diferencia de intereses entre quienes asumieron un compromiso inicial para con el objetivo y quienes se desvincularon primero:

“Bueno, el **verte** también *te crea un compromiso* que por ahí no lo tenés **en Internet** o que no todas las personas lo tienen. **Cara a cara** vos decís: “bueno, si estamos todos ahí, tenemos el mismo compromiso de trabajar en algo serio”. Entonces, fue ‘a poner el **cuerpo**’, digamos. *Cuando vos ponés el cuerpo, te estás comprometiendo*. No digo que cuando lo hacés en **Internet** no, pero por ahí en Internet, tenés esta posibilidad de decir no, no me conecté, no sabía, no leí, no nada. (...) ‘tenías todo, estamos re comprometidos, ya empezabas a funcionar y ¿qué pasó?’ (...) Mi impresión es como que tuvimos en un primer momento las personas que podían encontrar la veta para sacar su provecho fue la que más rápido *se desvinculo, se desvinculó en todo sentido*, o sea... fue a esa **reunión** nomás. En tu caso sabemos que vos viajás, pero, digamos, vos, mal que mal, hablabas, o sea, estabas, pero hubo otras personas que vos decís, “tenías todo, estamos re comprometidos, ya empezabas a funcionar y ¿qué pasó?”. Entonces como que vi que esas personas que no pudieron encontrar su estrellato fueron las que primero se bajaron. Y entonces a la reunión siguiente éramos la mitad de lo que había sido”. (Entrevista. Miembro 3 de CórdobaPR. 2013).

Quienes se fueron durante esta etapa inicial, nos comentaron sobre diferentes **intereses individuales** en juego que lleva a proteger nichos profesionales y desvincularse del proyecto:

“Yo fui a esa reunión porque me invitó (*Creador*), pero después no seguí porque en realidad me pasó lo mismo que en esa **reunión** años antes, que así fue como lo conocí a (*Creador*). Una de las primeras reuniones de (OTRA RED), fueron dos reuniones de ese estilo en Córdoba, la primera juntamos 60 personas en IlGatto, y la segunda juntamos 15 en otro **bar** en Nueva Córdoba. El problema de esas redes de comunicadores es que cada uno va a defender su quintita, por eso a los Comunicadores o a los Relacionistas Públicos nos va como nos va, y nunca se saca nada fructífero. Entonces cuando yo vi como era el ambiente *dije ‘esto es lo mismo de siempre’ y no fui más*” (Entrevista. Miembro 4 de CórdobaPR. 2012).

En la solapa “Eventos” de CórdobaPR en Ning, así como en un conjunto de entornos web y vía mail, llegará una segunda convocatoria para sumarse al proyecto. De acuerdo al **acta de reunión**, cinco **miembros nuevos** participaron del segundo encuentro, realizado el 21 de agosto

de 2010, que será clave para la definición de los integrantes del grupo que continúan interesados en el proyecto a la vez que servirá para establecer los objetivos y metas del grupo.

“Creo que fueron como cinco reuniones más que estuvimos, o cuatro reuniones más, bueno, fijando reu, haciendo como **actas**. La primera reunión fue como más de presentación. Creo que, no me acuerdo mucho, pero creo que (Creador) en ese momento *dio como unas tareas que tenías que hacer*. Entonces a la reunión siguiente era todo en función de lo trabajado o en la **pauta** que había dado (Creador). ¿Qué hicimos? No me acuerdo si era que cada uno tenía que presentarse y enviar los contactos, una cosa así, para que a la reunión siguiente pudiéramos fijar los objetivos, empezar a trazar esto de objetivos, de nuestra visión. Así que en la reunión siguiente fue básicamente empezar a pensar qué es lo que queríamos lograr, cuál era nuestra **misión**, pero siempre se daba mucha **discusión**, mucha discusión y quedaban muchas cosas así como en el aire. De todos modos, en su momento *logramos establecer una misión, o sea, qué queríamos comunicar, lo que hacíamos...*” (Entrevista. Miembro 3 de CórdobaPR. 2013).

CORDOBA PR

Marcelo Salla invitó al evento 'II Reunión de Consultoras Independientes, RR. PP. y Comunicadores de Cba.' en CORDOBA PR.

Revisa "II Reunión de Consultoras Independientes, RR. PP. y Comunicadores de Cba." en CORDOBA PR

Marcelo Salla

II Reunión de Consultoras Independientes, RR. PP. y Comunicadores de Cba.

Hora: agosto 21, 2010 de 6:30pm a 8:30pm
Ubicación: Seven Site
Organizado por: [redacted]

Descripción del evento:
El próximo sábado 21, a las 18.30 hs vamos a realizar la 2ª Reunión de la Red. Sería óptimo que asistan la mayoría de los que se anotaron para participar ya que vamos a presentar una gran oportunidad que salió para nuestro grupo y queremos compartirla con todos y también escuchar sus opiniones respecto al tema. Nuevamente molesto a todos para que pedirlas la confirmación de su presencia por esta vía, y agradezco a quienes ya lo hicieron!...
NOS VEMOS ESTE SABADO!!!
Saludos a Todos!!!

[redacted]

Ver más detalles y RSVP en CORDOBA PR:
http://c.cordobapr.ning.com/events/event/show?id=2331876%3AEvent%3A11830&xpi=4wVZ9CaBMMwGEy&xg_source=msg_invite_event

Sobre CORDOBA PR
Red Social de los Comunicadores de Córdoba

437 miembros	56 discusiones
154 fotos	100 Eventos
26 videos	104 publicaciones en el blog

coapr

Registro. Mail. Invitación evento 2da Reunión La Red. CórdobaPR 2010.

En el **acta de la reunión** podemos observar que, frente a este interés, aparecerán huellas sobre nuevos actores que modificarán las relaciones establecidas hasta entonces:

“El sábado 21 de agosto realizamos la **segunda reunión** de la red. En esta ocasión se contó a los presentes una **oportunidad** de gran envergadura que se nos presentó a los miembros de la red, la misma se trata de la posibilidad de presentarnos como grupo formador de la “Delegación Córdoba” del Consejo Profesional de Relaciones Públicas de la República Argentina. En el dialogo que mantuvimos todos los presentes expresaron su interés de participar ante este lindo desafío. Los **pasos a seguir** para dicha presentación es *elegir una carta* al presidente del Consejo, Gustavo Pedace, con la *requerimiento y la firma* de todos los **interesados** en la formación de la **Delegación**.

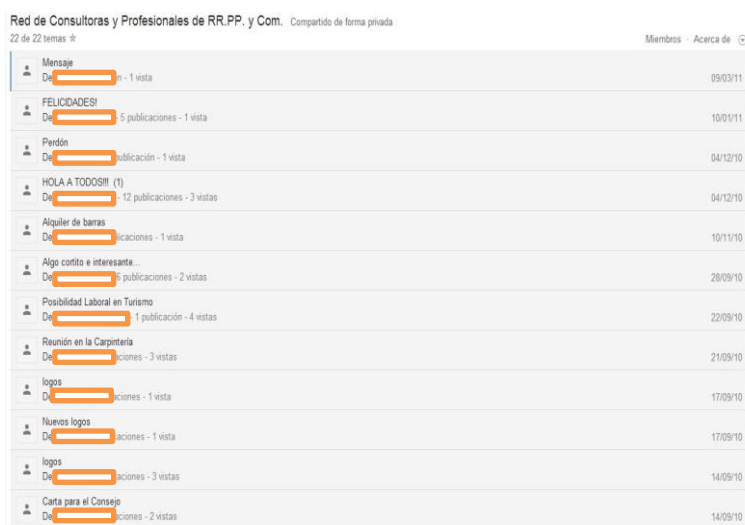
A los que no pudieron asistir, le cuento que me contacte con un **amigo** que esta en el Consejo, preguntándole si todavía tenían interés en abrir la Delegación en **Córdoba** y me dijo que sí, le comente de nuestra Red y lo que estamos formando por estos lados. Si ustedes ven detalladamente la **página del Consejo** junto a su misión y visión, alcances, las comisiones y sus objetivos, verán que es muy similar a lo que nosotros estamos buscando en nuestro grupo. A esto por supuesto le agregaríamos nuestra impronta con respecto a nuestras necesidades y posibilidades. Los invito a realizar sus comentarios en esta publicación. Pueden ver más información sobre las actividades del Consejo en: www.rpp.org.ar. El mismo nuclea a todos los **estudiantes** y **profesionales** de la Comunicación; relacionistas, comunicadores, periodistas, entre otros”. (Fragmento del Acta de la 2da Reunión de La Red. 08/2010)

Un nuevo actor ingresará a este ensamblaje: el **Consejo de Relaciones Públicas de la República Argentina**, con Sede Central en **Buenos Aires**. La posibilidad de conformar una **Delegación** en la ciudad de **Córdoba**, despertará el interés del Grupo y pondrá en jaque las actividades de su primer proyecto. Se establecerán desde el inicio como pasos obligados la realización de una carta y la firma de los interesados.

Mientras tanto, los miembros continuarán avanzando en acciones concretas para conformar de La Red. Para ello, dividirán sus acciones en **sub-grupos de trabajo** con el objetivo de organizarse y dividir tareas para la puesta en marcha del proyecto. *Se establecieron comisiones de trabajo* de acuerdo a **intereses individuales** por afinidad **temática**. De acuerdo a un **archivo Excel** que nos compartió el **creador**, los sub-grupos de trabajo eran los siguientes: Comisión Corporativa; Comisión Consultoras; Comisión Estudiantes y Profesionales; Comisión Educación; Comisión Intercambio profesional; Comisión Prensa y Difusión. De las entrevistas a algunos **integrantes** de estas comisiones, se desprenden **sub-proyectos** específicos por área temática que requerían el **aporte individual** de los miembros. Una de las comisiones que encaró una actividad fue la de educación, con la intención de investigar sobre programas de formación profesional:

“teníamos la propuesta de empezar una investigación porque, a todo esto, en las reuniones fuimos *fijando objetivos, también fuimos fijando comisiones de trabajo* en donde bueno, el que le gustaba la parte de organización de eventos trabajaba como en un área así relacionado a eso, otros nos dedicamos a la educación, había quienes estaban avocados a la investigación, había quienes podían vincularse en las dos ramas. Yo me acuerdo que en ese momento con (Creador) y con (Miembro) habíamos propuesto hacer una investigación en torno a dónde estudiar comunicación, o sea, cuál era, hacer como una comparativa entre los distintos **programas de comunicación y relaciones públicas** o sea, observar qué es digamos lo que ofrecían, si había similitudes y o diferencias o las similitudes y diferencias en los perfiles de egresados *pero quedo en la nada*”. (Entrevista. Miembro 3 de CórdobaPR. 2013).

Otra de las principales preocupaciones del grupo será difundir la iniciativa. Para ello, el **creador de CórdobaPR**, integrante de la **Comisión de Prensa y Difusión**, *reutilizará y construirá una batería de nuevos entornos* en la **web** con diferentes **plataformas**. En primer lugar, se gestará un nuevo **Grupo de Discusión** en el **entorno de CórdobaPR en Ning**, que inicialmente estaba destinado a convocar al proyecto pero que a partir de allí será utilizado para difundir nuevas convocatorias a los **miembros de la red social** que no participaban del **proyecto**; en segundo lugar, se utilizará la **FanPage** de CórdobaPR en **Facebook**; en tercer lugar, se visibilizará un entorno de **Blog** de acceso público con soporte de la plataforma **WordPress**; y, finalmente, emergerán **publicaciones** de la solapa “Blog” realizada por el propio **creador** como **miembro integrante** del entorno de **DIRCOM Social**,



PrintScreen. Google Group- La Red. Listado de debates del grupo “Red de Consultoras y Profesionales de RR.PP. y Com. 2010.

creador por **Juan José Larrea** en la plataforma **Ning** y administrado por el **Grupo DIRCOM**. Esto *llevará al creador a asumir tareas de administrador* de todos estos nuevos espacios y, en consecuencia, a *generar y publicar contenidos* en cada uno de ellos, específicamente vinculados a las reuniones. Cada nueva **convocatoria** pasaba a ser difundida, reiterada y sus discusiones sistematizadas en los diversos entornos online, respondiendo al formato de cada uno. De acuerdo a lo observado en la primera reunión, para difundir La Red era importante desarrollar previamente los **elementos identitarios** del grupo. Una comisión se encargó de *generar propuestas* o bocetos de isologotipos representativos que *fueron socializados* para la discusión y el aporte de todo el grupo con el interés de realizar un proceso de creación colaborativa. Asociado a ello, emergerá un espacio on-line de discusión interna. Junto a los entornos virtuales creados por el propio creador para difusión externa, *se creó un entorno virtual* denominado “Red de Consultoras y Profesionales de RR.PP. y Com.” destinado al debate y funcionamiento interno

Red de Comunicadores Córdoba

- Creado por [redacted]
- [Enviar mensaje](#) [Ver grupos](#)
[Información](#)



Red de Consultoras y Profesionales Independientes de Relaciones Públicas y Comunicación de Córdoba.

Página Web: <http://redcypi.wordpress.com/>
Ubicación: [Córdoba - Argentina](#)
Miembros: **63**
Última actividad: **May 10**


[Compartir](#) [Twitter](#) [Facebook](#)

[RSS Blog de la Red](#)
[3ª Reunión de la Red](#)
[2ª Reunión de Consultoras y Profesionales de Relaciones Públicas y Comunicación de Córdoba.](#)
[Comienza a tomar forma la Red de RR.PP. y Comunicadores de Córdoba](#)
[Importante: 1ª Reunión de la Red en Córdoba](#)
[Envío de datos](#)

3 agosto, 2010

Comienza a tomar forma la Red de RR.PP. y Comunicadores de Córdoba

[redacted] Sin categoría Dejar un comentario



El sábado 31 de agosto se realizó la primera reunión de la Red de Consultoras y Profesionales Independientes de Relaciones Públicas y Comunicación de Córdoba, con la asistencia de representantes de consultoras, profesionales independientes y estudiantes avanzados de distintas casas de estudio cordobesas.

Aproximadamente a las 18.00 hs se realizó una breve introducción y bienvenida, para luego dar paso a la presentación personal de cada uno de los asistentes. Una vez realizado esto se dieron a conocer algunas pautas y bases sobre la conformación de la red para posteriormente abrir el debate entre todos los participantes.

Sin dudas la experiencia fue muy rica en el intercambio de ideas y posturas sobre el quehacer profesional y académico de los comunicadores y relacionistas de Córdoba. Se habló también sobre la actualidad profesional en la provincia, sus dificultades, la preocupante situación y el bajo desarrollo profesional que está teniendo Córdoba a comparación de otras Provincias" situación que manifestaron muchos de los miembros más activos dentro del mercado cordobés.

La necesidad de construir un espacio de participación (activa y comprometida) mediante la colaboración (interdisciplinaria) de las áreas, fue un tema muy comentado entre los presentes, donde cada uno expresó su parecer, inquietudes y urgencias con respecto al tema.

Red de Consultoras y Profesion... Blog de WordPress

Print Screen. Fragmentos de Páginas Web. Izquierda: arriba, grupo de Discusión en Ning. Abajo, blog de la Red de Consultoras y Profesionales Independientes de la Comunicación y las RRPP. Derecha: Arriba, Fanpage de Facebook. Abajo, 324
blog personal en DircomSocial. Caso: CórdobaPR 2010.

del grupo.

La **plataforma GoogleGroup** se posicionará desde el ciberespacio como un actor fundamental en las cuestiones privadas del grupo de La Red, puesto que allí se difundirán novedades, debatirán opciones, circularán bocetos y compartirán archivos vinculados al proyecto. En este caso, **el creador** asumirá también el rol de **administrador**. Quienes participaron de la primera reunión o justificaron su falta en la segunda, recibieron vía **mail** una **convocatoria** cerrada para integrar esta lista de distribución. De esta manera, tras la **invitación**, los interesados en participar *debieron llenar un formulario*, cuyo **registro** los convertía en miembros de este entorno online. De nuestras observaciones surge que en él participaron 21 **miembros** que *generaron tópicos de debate*, tres de los cuales actuarán luego como mediadores en el proyecto. El espacio dará lugar a los **foros** “Información segunda reunión” e “Información 2da reunión”, por el interés de sistematizar las reuniones presenciales de la Red a manera de **acta de reunión**. Un segundo grupo estará vinculado al diseño del **isologotipo** identitario del grupo, especialmente los **foros** “Logos”, “logos 2” y

“nuevos logos”. Finalmente, el **foro** “Carta para el consejo” estará vinculado a la **carta** para otro objetivo del grupo, **El Consejo**. Con este nuevo actor, los procesos de inter-acción estarán organizados relacionando tanto las reuniones offline como los debates online, por lo que el

Red de Consultoras y Profesionales de RR.PP. y Com >
Nuevos logos
19 entradas de 12 autores

14/9/10

Ayudaaaaa!!! jajaja me está secando esto de los logos. A ver que les parece estos..

Archivos adjuntos (4)

			
árbol 2.jpg 21 KB Ver Descargar	logo11.jpg 10 KB Ver Descargar	logo12.jpg 7 KB Ver Descargar	logo 13.jpg 21 KB Ver Descargar

Otra cosita! No podemos poner RCC en vez de RC? Red de Comunicadores de Córdoba, sería útil en la presentación ante el consejo!
Perdón perdón!

Chicos, personalmente me gusta mucho el ultimo que mando Marcelo, aunque tb estan buenos los de Anita.
Apoyo que sea RCC en vez de RC.
Saludos a todos

Foro GoogleGroup. Caso: CórdobaPR. 09/2010

rastreo de asociaciones nos llevará a dividir nuestros esfuerzos entre ambos entornos. El debate grupal virtual no se realizará en abstracto sino que será utilizado de acuerdo a las acciones establecidas y distribuidas en las reuniones presenciales de acuerdo al objetivo grupal, ya se La Red o El Consejo.

Creación del Isologotipo

El entorno on-line llevó a los miembros a *iniciar varios temas debates e intercambiar numerosos archivos*. En relación al interés por dar forma a la imagen institucional, circularon **archivos de**

imágenes con propuestas de **isologotipo** en la plataforma de **GoogleGroup** que los miembros habían desarrollado, lo que generaba que el resto de los integrantes comenten sobre cada iniciativa. Los debates se focalizaron en dos etapas, la primera fase, entre la segunda y la tercera reunión, sobre los motivos de la imagen para el **diseño**; la segunda fase, entre la tercera y la cuarta reunión, sobre la **tipografía** y las **siglas de denominación de La Red**.

Cada uno de los **archivos impulsó la participación pública** en los **grupos de debate** donde emergieron **opiniones personales** a través de **post** vinculado a las **propuestas**. Las negociaciones sobre cada propuesta incluyeron referencias sobre los **objetivos** y la **filosofía** que la organización perseguía y que debían verse reflejados en la **definición del nombre** del grupo, la selección de los **colores** y los **valores** a seguir, entre otros elementos. Como se comenta hacia el final de la

★ Gente los invito a ver mejor, los logos que llevé para la reunión pasada. Estan colgados en el grupo pero también se los adjunto aquí. Así me ayudan a mejorarlos con sus sugerencias... En breve comienzo con otra propuesta (la última jajaja) en caso de no recibir comentarios o por si no gusta ninguna. ¡al

Bs. [redacted]

Archivos adjuntos (3)

		
logo1.jpg 244 KB Ver Descargar	logo2.jpg 1018 KB Ver Descargar	logo3.jpg 573 KB Ver Descargar

★ Muy Bueno los Isologos.

Estaría bueno trabajar con el concepto de "RED", las especialistas vean qué podríamos armar para plasmar el concepto de Red, puede ser?

Creo que eso nos transparenta e identifica :)

Saludos

★ Estan muy lindos! De todos el que más me gusta es el 3, espero ver el último concepto que se propuso, el de esa flor que se sopla (disculpen es que no recuerdo el nombre) que en mi opinión es el que más se asemeja al concepto de "red".
Saludos :)

★ RE: panadero-diente de león

A ver que les parece este... se pueden hacer infinidad de combinación de colores y degradados, el destello se puede quitar o colocar en otro sitio, el texto si no les gusta en el trazado puede estar escrito abajo, más pequeño o con otro tipo de letra...

Gracias a todos por los aportes! sigo escuchando sugerencias!!!

Besos, [redacted]

> Date: Wed, 8 Sep 2010 13:38:53 -0700

> Subject: Re: logos

> From: [redacted]@hotmail.com

> To: red_@googlegroups.com

- mostrar texto citado -

Archivos adjuntos (3)

discusión “Logos”, la recomendación de una de las participantes enuncia:

“Insisto y te super felicito porq la **idea** está bárbara. Lo único es que no descartes ninguna ideaaaa, sino *después votamos todos cara a cara* y de vamos aportando a lo que estás haciendo. Lo q estaría bueno es que se te ocurren mpas cosas, hagas explícito que **conceptos** quisiste representar asi podemos aunar todos algo y no te dejamos con todo el peso (...)”. (Post. Foro Logos. GoogleGroup CórdobaPR. Fragmento 2010)

Mientras la presentación de bocetos y discusión de ideas se presentaron en entornos online, las decisiones se reservaron a espacios presenciales. Como aún no estaba confirmado si era posible orientarse hacia El Consejo o La Red y no era posible decidir por uno de ellos, en la tercera reunión se decidió *dividir los esfuerzos del grupo entre ambos proyectos*. Por un lado, se optó por *redactar una carta de presentación al Consejo de Relaciones Públicas de la República Argentina con Sede en Buenos Aires* que era paso obligado en el avance del proyecto; por el otro, se continuó con la puesta en marcha de La Red a partir del *diseño del isologotipo*. Con este último interés, los asistentes discutieron sobre las propuestas presentadas y optaron por desarrollar el logotipo con una **idea de red** bajo la representación de la imagen de un **Diente de León**, y continuar los avances por GoogleGroup.

Tras la reunión esperada, un **nuevo debate** denominado “Nuevos Logos” consigue 19 **entradas** de 12 **participantes** en **GoogleGroup**. En este caso, se parte de nuevos **bocetos** y la **discusión** se centra en la **denominación**, puesto que algunos miembros tienen el interés de pasar de RC (Red de Comunicadores) a RCC (Red de Comunicadores de

★ Que bueno... Como le meten "fichas" al Proyecto, aportan ideas, sacan Conclusiones..... me encanta.
Concuerdo con todos. Todos aportan una mirada diferente.

Consejos:
No perdamos el Foco!!
Asistamos a las Reuniones!
Opinemos en las Reuniones!
Debatamos en las Reuniones!
Llevemos Ideas Concretas a las Reuniones!

Para que de éste modo, todos estemos al tanto del trabajo que se va realizando, para que todos participemos del mismo modo, para que todos nos responsabilicemos del mismo modo y al final, los tiempos se acortarán con logros y resultados súper positivos!!

Saludos a todos y que tengas un excelente Dial!

Mostrar texto de la cita -

>>>>> Eli- Ocultar texto de la cita -

>

> - Mostrar texto de la cita -

★ Coincido plenamente co

Creo que en la reunión del sábado, asistiendo todos, podremos sacar conclusiones muy interesantes y útiles para que el Proyecto sea una realidad! El primer esfuerzo debemos hacerlo asistiendo a las reuniones, para poder debatir y escribir todos los puntos de vista, y de esta forma expresar al máximo la oportunidad de reunirnos. Y luego, el trabajo colaborativo por el google group!
Considero que la reunión pasada fue un disparador importante en este sentido, aunque podemos aprovechar mucho mejor los tiempos!
Estamos en contacto!
Saludos a tod@s!!!

Registro de Campo Web. Tipo Print Screen. Plataforma: GoogleGroup. Descripción: Post N° 7 y 8, Foro "Modo de la reunión 4 de septiembre" Caso: CórdobaPR

★ - mostrar texto citado -

Jajajajajajaja que pedazo de lindo lio hemos armado.
Me parece y sigo insistiendo que deberíamos mandar la carta con un lema provisorio y el tema del logo pensarlo con tiempo y esto por varias cosas:

- 1-El logo va a ser uno de los tantos identificadores nuestros, y debe estar a la par de las acciones de comunicación que la misma red haga (que a todo esto no se si vamos a decidir una comisión que se encargue de esto)
- 2-El diseñar un logo es algo muy complejo que lleva su tiempo de maduración y donde no entra a jugar el gusto estético, sino otras cosas mas complejas que tenemos que empezar a decidir. A mi, personalmente me gustan varios y se complica ya dar una opinión pero no se si ese gusto estetico me juega a favor o en contra de lo que realmente necesitamos.
- 3-No sabemos que va a pasar con el tema del Consejo, por lo cual, de salir (Ojala) las chicas gastaron tiempo y esfuerzo en algo que no se va a utilizar (y los chicos por Marce jejeje), puesto que no podemos utilizar el término Red para un Consejo, por ejemplo. Pienso en ellas (y el) que estan dedicando mucho tiempo y esfuerzo en algo q no sabemos como va a quedar.
- 4-Si seguimos asi, todos vamos a opinar que yo le pondria esto y yo haria aquello y demas y complejizamos mas el tema, q se yo.
- 5-Ya estamos a jueves, por lo cual yo mandaria la carta y pongamos esfuerzo en ello, en ayudarlo a Pablo con un lema provisorio, en la proxima reunion, imprimiria todos los bocetos e ideas q hay dando vuelta, con el perfil que queremos comunicar con cada uno y empezariamos a tomar una decisión mas firme. Los gastos de la impresion se lo devolveriamos despues a los chicos. Los chicos q estuvieron haciendo los logos podrian ayudarnos al resto, asi cooperamos todo en transmitirnos q es lo que quisieron decir con la ubicación del logo, porq el color, la tipografia de letra y demas, tal como lo hicimos en la anterior reunión.
No se me parece q se yo.
Saluditos a todos

Registro de campo. Tipo: Foro GoogleGroup. Caso: CórdobaPR. 16/09/2010



Logotipo definitivo La Red

Córdoba). Para avanzar en el proyecto se requerían **decisiones**. Las **reuniones presenciales** eran un paso obligado para tomar **decisiones**, lo que llevaba a los **miembros a asistir** a cada encuentro. Las reuniones no sólo eran relevantes en términos de **compromiso** sino que *aseguraba una participación equilibrada* y permitía *cerrar los debates* que se habían abierto en el **entorno online**. Los debates presenciales y decisiones eran posteriormente *enviados* en **plataformas virtuales** a **quienes no había asistido** por medio de nuevos **foros de debate** o **mails**. Sin embargo, en las reuniones progresivamente mermbaban las **asistencias**. Esto llevaba a los interesados a *postear mensajes* destinados a resaltar la importancia de las reuniones en el proyecto para asegurar presencia en la cuarta reunión. Respecto al desarrollo del isologotipo, entre los **post** encontramos explícitas referencias a las limitaciones de la imagen de La Red si el objetivo es conformar una Delegación del Consejo. Lo importante a resaltar es la aparición de otro actor en este ensamblaje: el **tiempo**. Los argumentos giran en torno a gasto de tiempo que implica el desarrollo de un concepto en un logotipo que, quizás, no sea necesario si el objetivo del grupo es el de la **Delegación**. Este desplazamiento de objetivos e intereses hacia El Consejo generará transformaciones en las asociaciones establecidas hasta entonces.

De la Red a la Delegación del Consejo

“Como se comentó en la reunión pasada, esta sería una gran oportunidad para los que conformamos esta red, ya que el Consejo nuclea a Comunicadores, Periodistas, Relacionistas y profesionales ligados a la comunicación. Hasta el momento todos los participantes en las reuniones se interesaron por la propuesta por eso *nos pusimos a trabajar en distintos grupos de trabajo* para armar base de contactos para los siguientes fines:

Búsqueda de Fondo:

Búsqueda Académica:

Búsqueda Medios de Comunicación:

Búsqueda de Consultoras y Profesionales:

Búsqueda Organización de Eventos:

A estos grupos se pueden unir quienes lo deseen. Así que la idea en general es armar la Delegación Córdoba del Consejo Profesional de RR.PP”. (Mail recibido, 2010. Fragmento)

Como se evidencia de este fragmento de mail que recibimos del creador de CórdobaPR y promotor de La Red el 03 de septiembre de 2010, para esa fecha se comunicó oficialmente el cambio de objetivo de La Red a la **Delegación del Consejo**. Este actor,

Red de Consultoras y Profesionales de RR.PP. y Com. >

Carta para el Consejo

7 entradas de 7 autores



★ Hola chicos!

Adjunte en los archivos la carta para presentar al Consejo, les pido que la lean y si consideran que debemos modificarla en algo, lo expresen!

Recuerden que también están los archivos con la Misión y los colores que nos identificaran, y por otro lado, las preguntas que creemos le podrían hacer a Pablo, al presentar la carta.

Sigamos trabajando, ya que tenemos una semana para ultimar detalles!

Gracias a todos por asistir el sábado y por el entusiasmo!

Feliz domingo (para la juventud, jaja)

Besos



Post. Plataforma: GoogleGroup. Caso: CórdobaPR. Mensaje inicial del foro "Carta para el Consejo" 12/09/2010

aún sin figuración, llevó a los miembros del grupo a *reorganizar sus grupos de trabajo* en equipos de búsqueda para relevar e investigar otros actores en la localidad. Las **Consultoras** será uno de los mediadores más importantes en las actividades del grupo, pues llevará a organizar un equipo específico para localizar Consultoras y Profesionales en Internet:

“*Estuvimos trabajando* más que todo en un proyecto de un relevamiento de consultoras sobre gente que hacía relaciones públicas acá en Córdoba. (...) Inicialmente hubo como un **relevamiento** de datos, nada más, de **base datos**, o de lo que se fue encontrando en **Internet**, y después como *constatando o verificando*... pero no, no más de eso. La etapa inicial fue eso, nada más.” (Entrevista. Miembro 5 de CórdobaPR. 2013).

Como ya mencionamos, la carta con firmas era un paso obligado para armar la Delegación. Según un **archivo compartido** por el propio creador a nuestra casilla de **mail** con la **carta definitiva** que se envió a la **Sede Buenos Aires del Consejo de Relaciones Públicas**, existió un logo definitivo que sirvió de encabezamiento a la carta que el grupo de La Red dirigió hacia el Consejo de RRPP en Buenos Aires, estableciendo una imagen final para la propuesta de la red. Nos comenta la diseñadora en la entrevista:

“No sé si lo viste, es un arbolito naranja, dice RCC y cierra así el circuitito del mismo color naranja y las letras en negro. (E: Sí, vi ese **logo**) Bueno, ese *lo diseñé yo* y, o sea... mi compromiso estaba y las ganas estaban pero como que fueron mermando”. (Entrevista. Miembro 2 de CórdobaPR. 2013).

Sin embargo, más allá del logotipo del grupo, lo que era un **requisito** fundamental en esta instancia era la **firma** de todos los interesados y **organismos de apoyo**. El creador de CórdobaPR envió entonces de manera personal un mail convocando a una reunión en un bar de Nueva Córdoba, barrio estudiantil de la ciudad de Córdoba, destinada al doble objetivo de firmar la carta pero también como un encuentro de amigos.

Además de las firmas, se requería el **viaje** de un **representante** hasta **Buenos Aires**. Para financiar el proyecto, se creó un fondo común de financiamiento que permitió observar la



Mail Plataforma: Gmail. Texto del documento Carta para el Consejo enviado por creador. Caso: CórdobaPR. 22/09/2010

importancia del **dinero** como mediador en estas asociaciones, porque el proyecto incluía pasajes a Buenos Aires. Como resultado, un miembro asume el rol de **tesorero** y *entre todos pagan una cuota voluntaria* con el que financiar los viajes y demás gastos.

“(Ella), por ejemplo, era la que llevaba esto. Había creado como una **cuota** que no me acuerdo el monto pero era como de cinco pesos. *Íbamos pagando todos los meses, íbamos guardando, digamos, todos los meses para, llegado el momento, pudiéramos contar con eso* para algún **gasto extra** o alguna cosa que nosotros pudiéramos llegar a tener. Quedaba ahí como un **fondo en común**. Eh, así que ella siempre estaba, digamos, era como la **administradora** que te iba... claro, la **tesorera**. Y también éramos *re pocos los que habremos pagado eso.*” (Entrevista. Miembro 3 de CórdobaPR. 2013).

“Nosotros teníamos un **fondo** que era con el **aporte voluntario** de cada uno de nosotros, y parte de ese **viaje**, de un viaje, yo me acuerdo que se... Nosotros colaboramos con lo que eran los **pasajes**, como que se juntó con los que éramos. Había una cuota voluntaria y *se pagó los pasajes.*” (Entrevista. Miembro 5 de CórdobaPR. 2013).

Igualmente, se contactó a Consultoras de Córdoba para que apoyen la propuesta. La **firma** era un elemento importante, puesto que requería el aval de profesionales y organizaciones que querían demostrar que apoyaban la propuesta. Sin embargo, este elemento visibilizó otros actores, puesto que el proyecto de armar la Delegación del Consejo en Córdoba interfería con los intereses de quienes ya tenían un lugar establecido aquí.

“Con el **círculo de comunicadores** que hay acá en Córdoba, que está dirigido por **Lawson**. Y me acuerdo que habían dado como una charla en la **Escuelita** y entonces los chicos fueron a esa charla, fue un sábado. La idea era hablar con ellos para trabajar en conjunto, que si había que organizar algún evento o participar, si ellos organizaban, porque ellos son, en su momento organizaban charlas, sumarse, y *quedó todo en ‘sí, sí’, pero nada.*” (Entrevista. Miembro 3 de CórdobaPR. 2013).

“La gente era como interesante más que todo porque, bueno, había mucha gente joven trabajando con cosas puntuales. O sea, todo estaba muy vinculado, ¿viste?. A todos nos interesaba el área de relaciones públicas; era interesante el grupo que era como bastante homogéneo en cuanto al interés ese puntual. [Silencio] Una traba, traba o... uno de los objetivos iniciales que no se logró era ser representante de la **Asociación de Relaciones Públicas** a nivel nacional, ser la Sede en Córdoba. Acá hay un grupo que es fuerte en relaciones públicas, **CIRCOM**, *entonces... se hizo contacto.* (Creador) estuvo en Rosario, convocó unas charlas en Buenos Aires con esta gente pero nosotros mandamos cartas, mandamos pidiendo la..., pero se ve que no tuvimos el suficiente peso. No había gente de..., porque Circom, es como que ellos tenían el contacto más importante y son los referentes en las relaciones institucionales o relaciones públicas en las empresas más grandes. Estaba Telecom, Aguas... sí, Aguas Cordobesas, eran como los referentes más fuertes...” (Entrevista. Miembro 5 de CórdobaPR. 2013).

El conflicto de intereses entre organismos locales y el proyecto de traer la Delegación del Consejo, permitirá observar la acción de este nuevo actor: el **CIRCOM**, el **Círculo de Comunicadores de Córdoba**. Nos cuenta:

“Yo no sé si el error estuvo tratar de armar el Consejo, tal vez puede haber estado por ahí el error... (E: ¿Pero por qué lo consideras un error?) Y porque por ahí puede el... perdimos, nos empezamos a enfocar en traer el Consejo acá cuando muchas ganas la gente de Córdoba, podría **decir los más importante**, no tenía. Y los de **Buenos Aires** agarraron se interesaron pero hasta ahí nomás. O capaz que nosotros perdimos la oportunidad, porque *al final se cayó todo en poco lapso*, no sé, por ahí ahora que lo pienso capaz que fue un error haber tratado de traer el Consejo... Coincidíamos en casi todo. Lo que pasa es que había **problemas políticos** entre la gente que maneje una organización y el Consejo que no quería que venga gente de afuera y les imponga lo que ellos querían, porque esta gente ya venía hacía muchos años y no se ponían de acuerdo en nada. Y al no ponerse de acuerdo, *te reniegan* a todos **los que están abajo** que están sin trabajo, o que quieren trabajar, o que están terminando de estudiar... (...) Por eso te digo capaz que cometimos el error de buscar entrar en el consejo, cuando los tendríamos que haber dejado completamente de lado; que capaz que si yo volviera a

Córdoba no cometería lo mismo, los llamaría y les diría lo hacemos o no y se acabó acá, lo haces sí o no; no, listo chau, nada de andar mandando carta a ver si responden, si te interesa lo haces de una, yo creo que ahí también perdimos mucha energía en eso, en haber querido buscar el consejo...” (Entrevista. Creador de CórdobaPR. 2012).

Del Consejo a la Empresa Consultora con fines de Lucro

En diciembre de ese mismo año, tras el brindis de fin de año¹⁹⁹, el creador de CórdobaPR anuncia su decisión de regresar a su provincia de origen. Su **mudanza** fue un elemento clave, reestructurador de las asociaciones presentadas hasta el momento, a la que vinculaba con la búsqueda de estabilidad financiera que le permitiera avanzar en sus proyectos.

“Yo ahora estoy en **mi casa** y tengo la **tranquilidad** del techo, eso es una tranquilidad increíble que, por ahí, acá en **Córdoba**, *se me frustraron muchas cosas laborales* porque tenías que estar pensando en cómo pagabas el alquiler, en cómo pagabas las expensas y si te querías sentar tranquilo a hacer algo [era] imposible porque *tenías en la cabeza una bomba que te estallaba*. Y, por lo menos, yo ahora tengo la tranquilidad de estar en mi casa, que tengo la **luz**, que el día que pueda y me establezca voy a devolver a mi **vieja** toda la plata, que no tengo la obligación de estar pensando, ‘uhh necesito ganar tanto para devolverle tanto’, porque sí, no, realmente **independiente** no lo puedes hacer...” (Entrevista. Creador de CórdobaPR. 2012).

El **retiro** de este miembro del **proyecto** evidenció la importancia de su participación como mediador en relación al entorno de **CórdobaPR**, el grupo de **La Red** y el del **Consejo**. Como nos cuenta una de las entrevistadas:

“Y después justo (Creador) se fue a San Juan. Se fue el **líder**, digamos, en una parte, así que *mucha gente se terminó de disolver (...)* El se fue y no es que no dejó ninguna **perspectiva**. Sino que él se iba y nos dijo bueno, (la Miembro2) seguía dirigiendo, que era como la que estaba más, con mayor tiempo y estaba en Córdoba y podía contactarse con todos’; y (la Miembro3) trabajaba lo que era CórdobaPR que es una red que él administraba; y en mi caso la FanPage de CórdobaPR donde compartíamos contenidos relacionados a la comunicación digital” (Entrevista. Miembro 3 de CórdobaPR. 2013).

Con el interés de traspasar el mando, se visibilizó más fuerte la figura del **líder del grupo**. Tres diferentes **miembros activos**, quienes habían participado asiduamente en las **actividades online** y **reuniones offline**, debieron asumir sus **tareas**. El creador fue quien decidió cómo distribuir las responsabilidades entre estas tres personas, descentralizando las gestiones del entorno de **CórdobaPR** en **Ning**, la **FanPage** de **Facebook** y la coordinación de las reuniones de **La Red**, que hasta entonces él concentraba. Sin embargo, este desplazamiento tendrá profundos cambios para el proyecto. Los miembros entrevistados reconocieron la importancia del creador en la definición y avance del proyecto, y este acontecimiento marcó el inicio del desmembramiento tras su mudanza.

“Eh, y un poco creo que, bueno, viste que en un principio estaba (Creador), que era como un **referente** muy fuerte, y que él **coordinaba** todo. Después, *los que quedamos, como que nadie tomó, agarró el mando*. Y se ve que no le pusimos suficiente **fuerza** los quedamos, más allá que la **propuesta** parecía interesante y quedó ahí. Creo que tiene que ver mucho con esto de (Creador), era como un referente, era importante... y después

¹⁹⁹ La última reunión de 2010 fue el 10 de diciembre e incluyó una fiesta de brindis y despedida de año. Por nuestra parte, ese mismo día del evento cursamos el Doctorado en la ciudad de La Plata por lo que no pudimos asistir a la quinta y última reunión de La Red.

hubo un par de **proyectos** y **desarrollos** pero con esta **inestabilidad** de la **gente** y más, no llegamos a armar grandes **decisiones**.” (Entrevista. Miembro 5 de CórdobaPR. 2012).

De todas maneras, las personas *asumieron cada una sus tareas*. Por nuestra parte, abrimos el rastreo de asociaciones de acuerdo a cada una de estas responsabilidades.

Administradora- Ning

Con la **mudanza** del creador en el verano de 2010-2011, la inversora en Ning quedó a cargo del entorno en esa plataforma. De ahí que, sus **participaciones** se vieron incrementadas en el entorno de CórdobaPR con la propuesta de nuevas **discusiones**, entradas de **blog** y demás actividades online, destacándola no sólo con el rol de **administrador** sino como una de los miembros con mayor **nivel de participación**.

La red social de CórdobaPR en Ning estará entonces visible en el **cibespacio** por al menos dos años, el primero bajo un **servicio gratuito** y el segundo con un **servicio pago**. De acuerdo a nuestro registro de campo, la participación y los intercambios de la comunidad evolucionaron de manera sostenida durante este tiempo hasta conformar una red social de más de 700 **miembros** en la especialidad dentro de esta plataforma.²⁰⁰ Entre los **foros de debate** reconocemos 97 discusiones, de las cuales sólo 6 fueron de carácter abierto y el resto al interior de grupos temáticos. Observamos 17 **grupos de discusión** específicos y sólo 4 de ellos iniciaron foros de discusión interna. Para mayo de 2011, último respaldo de información, el entorno virtual exponía una cantidad de 507 miembros que lograron intercambiar 259 fotos, 28 videos, 137 eventos, 131 entradas de blog, e iniciado 97 discusiones en apenas dos años, con tendencia de crecimiento continuo.

Pese a esta progresiva participación, hacia finales de 2011 asistimos a la desaparición definitiva del **entorno de CórdobaPR en Ning del cibespacio**. En nuestro caso, cuando intentamos

Sobre CORDOBA PR

Red Social de los Comunicadores de Córdoba

507 miembros
259 fotos
28 videos

97 discusiones
137 Eventos
131 publicaciones en el blog

[Ning. Informe vía mail. Mayo 2011.](#)

13/02/2012 18:00

[Loreta Magallanes](#)

che, q es eso de que cordobapr esta 'en mantenimiento?'

no me deja entrar

13/02/2012 18:01

[\[Redacted\]](#)

tuvimos que renunciar, por unos quilombos con el servicio

estoy viendo de cambiar el sistema este año

13/02/2012 18:01

[Loreta Magallanes](#)

pero habia problemas con ning?

o era porque empezaba a cobrar?

13/02/2012 18:02

[\[Redacted\]](#)

Si, una cagada, porque pagamos y a ellos no se les registraba era un bardo todos los meses

[Facebook: Chat com Creador de CórdobaPR. 02/2012.](#)

²⁰⁰ La reconstrucción cuantitativa de las membresías y los intercambios son realizadas en base a datos aislados de nuestro diario de campo debido a que, actualmente, la página de CórdobaPR se encuentra inaccesible en el cibespacio tras el cese de pago del servicio NING en julio de 2011.

ingresar a la dirección del entorno web nos dimos con la novedad que en vez de estar la **interfaz de acceso** con la **portada** de **CórdobaPR** y los **formularios de acceso a perfiles** individuales de la **plataforma**, en su lugar aparecía un **cartel** con la frase “CórdobaPR está ‘en mantenimiento’.” Esto *nos llevó a contactarnos*, tras el receso de verano, con el creador para indagar lo sucedido vía chat, que nos confirmaba la baja del servicio por problemas de **acreditación de pagos**. Igualmente, nos confirmaba meses más tarde en la entrevista el propio creador sobre el cierre de CórdobaPR:

“Y bueno, por eso, porque se empezó a desvirtuar la **participación** y el **tiempo** que también lo complico, la **red** lo complicó, el tema del paso a **pago** y encima que no era fácil de mantenerlo porque te cobraban un mes, te dejaban de cobrar tres, se te generaba una **deuda**; y me fui yo a **San Juan** y *ya no podía estar tan atento a lo que pasaba acá en Córdoba*.” (Entrevista. Creador de CórdobaPR. 2012).

La creación de deuda por el servicio era lo que preocupaba al creador y a su compañera, quien estaba vinculada financieramente en la contratación. Detrás de este conflicto de pago, emergieron otros actores, tales como bancos, tarjetas, cuentas, y la propia empresa VISA, que mediaban las relaciones para el mantenimiento del servicio Ning por parte de CórdobaPR.

“Lo que pasa es que, cuando se cae NING, cuando lo pasan a pago, ahí es cuando se complica porque encima [hubo] mucho problema con el sistema de pago. (E: ¿Problemas a nivel administrativo con el sistema de pago...?) Claro, con los **bancos**. Nosotros *lo hemos dado de baja hace un año* y todavía sigue llegando la **cuenta**. Porque nosotros *habíamos puesto la tarjeta*, todo, pero eran problemas de ellos que no podían solucionarlo. (...) todavía quedamos debiendo dos meses ¿viste?... hasta que genera, genera, genera hasta que la **tarjeta** engancha, pero han pasado meses y meses. (E: ¿Y de dónde salían los fondos, lo pagaste vos?) No, con la **otra chica**. Ella fue la que puso la **tarjeta**. Ella está enganchada a la tarjeta. Por suerte, quedan dos meses y ya la puede soltar. Imagínate, un año y todavía no pueden cobrar porque es problema de banco. Ella habló con **VISA**. Es problema del sistema de pago que tienen ellos, es muy malo”. (Entrevista. Creador de CórdobaPR. 2012).

Los miembros de la red social en Ning reconocieron la relación entre entornos y creadores como servicio contratado y la baja de la página por falta de pago. En las entrevistas nos comentaban:

“**CórdobaPR** obviamente debe seguir hoy, la verdad que no sé, porque era una **plantilla** de (Creador) y que (**Creador**) pagaba el **mantenimiento** y todo” (Entrevista Miembro 1 de CórdobaPR. 2013)

“Y de hecho, bueno, **Córdoba PR** creo que tampoco ya está en la **web**... porque *no se pagó más* el..., la **administración**, una cosa así, como que se disolvió todo”. (Entrevista Miembro N° 3 de CórdobaPR 2013)

Administradora-FanPage.

Durante este período cobró también protagonismo la plataforma de **Facebook**. Allí, su creador gestionaba desde 2009 una **FanPage** con el nombre de CórdobaPR que, desde la primera reunión de La Red, hacía la difusión de los avances del grupo y las nuevas convocatorias.

La **nueva responsable** de la FanPage de Facebook gestionó también en esta plataforma un **nuevo entorno virtual** en el **cibespacio**, destinado al debate interno y ya bajo su **administración**: un **Grupo de Facebook**. Este grupo era secreto, es decir que era privado y sólo

accesible mediante invitación, y estaba destinado a quienes en ese momento **participaban activamente** de las **reuniones**.

“Claro sí, era un **grupo cerrado**, si era cerrado, secreto,... para que siguiéramos compartiendo cosas a nivel internas, del funcionamiento de nosotros... (E: ¿Y quiénes estaban en el grupo cerrado?) Todos **los que habíamos ido a la reunión**, todos, todos, todos, todos, salvo las personas que no querían participar o que no querían formar parte o que no aceptaban la solicitud del grupo, pero después *se los convocó a todos en el grupo*. Y la **FanPage** era para todos ya directamente abierto para todo el que quería”. (Entrevista. Miembro 3 de CórdobaPR. 2013).

En nuestro caso, *no fuimos aceptados como miembros y no pudimos acceder a los intercambios*. Cabe aclarar que las dos últimas reuniones se realizaron los días sábados por la tarde, fechas en las que cursamos el primer cuatrimestre del Doctorado en Comunicación en la ciudad de La Plata, por lo que no nos encontrábamos en la ciudad del evento. Sin

[Redacted]

mira, si vi
yo no te acepte, por el tema de como que yo no participo
no daba que yo lo hiciera

Lo Ma dice:
claro

[Redacted]

vi, que no te habian aceptado

Lo Ma dice:
ahh cualquiera puede aceptar
pense que solo el administrador

[Redacted]

los que estan en el grupo

[Chat con el creador de CórdobaPR. MSN. 2012](#)

embargo, este desplazamiento visibilizó nuevos elementos del ensamblaje: las **configuraciones de privacidad** de los entornos y los **administradores** del grupo, quienes tienen las posibilidades técnicas de controlar el ingreso de miembros y la información intercambiada. Hasta entonces, nuestra relación con el creador, antiguo administrador de los entornos, nos había abierto las puertas a la participación de cada espacio de encuentro online, pese a tener el consentimiento formal de todos en la primera reunión de La Red. A diferencia de los **entornos** gestionados por el creador en Ning, donde él decidía personalmente las **membresías**, en el caso del **grupo de Facebook** cualquier **miembro** podía agregar **nuevos integrantes**. De todas maneras, no fuimos agregados. Esto nos llevó a incluir particularmente este elemento en las entrevistas y chats para poder continuar nuestra etnografía conectiva.

Sin embargo, *sí recibimos la invitación de amistad y para participar de la Fan Page* con un mensaje interno dentro de la plataforma de Facebook de parte de la nueva administradora, a quien no teníamos como contacto hasta ese momento en esa plataforma. Las participaciones también duraron un tiempo en la plataforma de Facebook. Nos cuenta una de las entrevistadas:

“Quedó ahí, pero bueno, en una de las que estaba yo quedó porque no volvimos a hablar sobre qué **contenidos...** El **grupo** sigue estando igual, la **FanPage** también está, están las dos. No están **activas**, o sea, no están activas, digo, no hay nadie que vaya, que esté publicando cosas, porque *se dejó de publicar*. Lo mismo... *Esta pérdida de contacto físico, de reunirnos, que lo hacíamos siempre, se trasladó también para esta falta de comunicación a nivel online* y, de hecho, bueno, **Córdoba PR** creo que tampoco ya está en la **web...**” (Entrevista. Miembro 3 de CórdobaPR. 2013).

Al igual que ocurrió con los otros entornos durante el proceso los **niveles de actividad** de las plataformas se transformaron y el Grupo de Facebook se visibilizó durante la primera mitad de 2011, sin embargo, quedaron finalmente inactivos.

Coordinadora-Red.

En la coordinación de las reuniones de La Red fue donde más repercutió el traspaso del rol de líder del grupo. Comentaba quien debió asumir estas tareas, durante la entrevista:

“Yo no tenía ninguna intención aparte de ser ni la presidenta ni la líder ni nada del grupo, estaba en **otra cuestión**, tampoco podía hacerme cargo, entonces es como que no. (...) *Quedamos acéfalos* de quien venía, remaba para las **reuniones**, nos **citaba** a esto, ‘acuérdense que tal cosa’, y bueno no sé, y todos acompañábamos, pero el que llevaba la voz cantante digamos era **él**. Y después *él se fue, nadie siguió.*” (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

De todas maneras, la entrevistada *convocó a dos nuevas reuniones* tras el receso de verano. El 20 de febrero de ese año recibimos un nuevo mail de convocatoria desde el correo personal de la nueva encargada.

“Hola Gente, Feliz año!!!
Retomamos el contacto para comenzar a trabajar en el ciclo 2011.
(Creador) Está en San Juan pero nos pidió que empezáramos a reunirnos para definir nuestro año.
La idea sería que podamos actualizarnos en novedades y finalmente generar actividades. Para eso sería necesario que nos reunamos todos.
Tentativamente habíamos puesto fecha para el sábado 26/02 a las 19hs. El lugar puede ser Brulatty o si alguien consigue otro mejor no hay problema.
Según la agenda del día deberíamos disponer de 2 hs aprox.
Los temas a tratar son los siguientes:
Novedades de RED y DELEGACIÓN
Roles en cada uno de ellos
Cronogramas de reuniones y actividades
Sedes
Procedimientos para la convocatoria delegación
Compromisos de cada participante.
Sabemos por las actividades 2010 que no es fácil para ninguno de nosotros poder disponer del tiempo necesario, pero participar en este proyecto conlleva responsabilidades que vamos a tener que asumir completamente.
Por favor, necesitamos contar con la asistencia de todos, rogamos confirmar presencia y ser puntuales.
Aguardamos comentarios, nos vemos pronto!
Desde ya muchas gracias” (Mail Reunión de CórdobaPR. 2010).



Mail de Miembro 3 con invitación a FanPage, y solicitud de Amistad en plataforma Facebook. 2011.

Las reuniones cobraron otros tiempos y modalidades de trabajo, transformando nuevamente la red de relaciones establecidas hasta entonces. Del mensaje se desprende que las reuniones comenzaron a ser entre las 19 y las 21 hs, y la siguiente fue convocada un sábado por la mañana, es decir, en días no laborables. Esto estaba vinculado al **tiempo disponible** para dedicarle al **proyecto**, lo que lo convertía en un elemento importante en este ensamblaje. La lucha entre quienes vivían de la comunicación y quienes se encontraban por fuera del sistema volvía a aparecer en este desplazamiento.

“Se disolvió, por un lado, porque no tenía quién lo llevara, porque, como te digo, tampoco hay muchos que podemos vivir de la comunicación. Entonces, al no poder vivir de la comunicación, vos tenés que..., era el caso por lo menos de la mayoría de los que estaban en la red, al no poder vivir de la comunicación, *vos tenés un trabajo en relación de dependencia*, generalmente, que te lleva **ocho horas** de tu vida y en los **momentos libres** te dedicás a esto. Entonces hay un desgaste también en ese tipo de personas, ¿me entendés?. ¡Qué diferente sería si vos decís “sí, yo trabajo de la comunicación, entonces desde esto puedo ir haciendo”!. Entonces es muy difícil, era juntarse en **horarios complicados**, era hacer... Y bueno, cuando estaba (Creador) es como que estábamos todos muy cómodos porque él hacía la mayor parte del trabajo, él redactó la nota y vino y la puso y todos dijimos sí, estamos de acuerdo o cambiala acá, sacale acá, pero él redactó la nota, él se ocupó de hacerle firmar a todo el mundo, él se ocupó de mandarla, él, ¿me entendés? (...) Cuando no hubo ya una persona que llevara ese..., porque obviamente yo podía tener toda la disposición pero yo tenía un laburo y salía a las nueve de la noche, entonces muchas veces, inclusive, no me podía juntar o se juntaban a las siete y yo llegaba a las nueve cuando salía”. (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

Las **reuniones debían hacerse en horario nocturno o fines de semana**, cuando se terminaba la **jornada laboral**. Además, la **disponibilidad** estaba relacionada al **tipo de contratación** que tenían los **profesionales**, que distinguía entre quienes trabajaban en relación de **dependencia** y quienes lo hacían de manera **independiente**.

“Bueno, al principio yo *convocé un par de reuniones*, hice un par de cosas pero cuando uno tiene otra, como te digo, trabajaba en **relación de dependencia** muchas **horas**, que no era el caso de (Creador), (Creador) tenía la posibilidad de... él **trabajaba independiente**, entonces por ahí tenía un poco más de tiempo o manejaba un poco más sus **tiempos**. Yo llegaba reventada, nos teníamos que juntar, yo salía a las nueve de la noche de laburar, *nos teníamos que juntar a esa hora*, o sea, un quilombo. Entonces, la verdad que entre eso, ya se fue uno por una cosa, se fue otro por otra cosa, otro tuvo otro problema, entonces como que quedó en la nada”. (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

Esto repercutía en los niveles de **asistencia** a las **reuniones** que fueron menores que en eventos anteriores, y en la ejecución de tareas y realización del proyecto. De las entrevistas se desprende que apenas 4 personas respondieron a la última convocatoria. En coincidencia, el **archivo de control de asistencia** que nos facilitó el propio creador, nos muestra los niveles de deserción del grupo con el correr de las reuniones.

“Y después, bueno, tuvimos varias reuniones pero como que se quedó ahí. (E: ¿Vos participaste en todas las reuniones?) *Y fui a varias*, sí, yo creo como cinco reuniones. *Después que se empezaron*

1*	2*	3*	4*	5*	
					2
					4
					4
					2
					1
					2
					3
					2
					4
					0
					0
					1
					5
					2
					2
					3
					5
					1
					1
					5
					0
					0
30496					5
					3
					2

Archivo Tabla Excel. Control de asistencia a reuniones. 2010 Fragmento. Caso: CórdobaPR

a abrir, a ver, ¿quién fue el último que se fue cuando yo estaba?. No sé, éramos muy pocos, habíamos quedado cuatro o cinco. (Creador) se había ido ya a San Juan me parece”. (Entrevista. Miembro 2 de CórdobaPR. 2013).

“Sí, sentí que era como una etapa de formación pero me pareció interesante, más allá que después... que *mucha gente iba y después se desaparecía* ¿viste?, Como que nos costó, pero al final quedamos como un grupo, se consolidó un grupo... Creo que... la propuesta era interesante, se podría haber llegado a desarrollar más. Fue como que quedó ahí truncada un poco”. (Entrevista. Miembro 5 de CórdobaPR. 2013).

Cuando se les indagó por la falta de realización del proyecto, reapareció este elemento temporal vinculado a la división de **tareas** y las **prioridades** respecto a otros compromisos. De acuerdo a las entrevistas, los niveles de prioridad están relacionados a controversias de intereses.

“Porque, para mí, cuando vos querés hacer algo, el tiempo siempre lo encontrás, te ajustarás. Y yo creo que cuando vos más cosas hacés es cuando más tiempo encontrás. El día te rinde mucho más. Entonces, eso de “no tenía tiempo”, no, para mí, desde mi óptica ¿eh? en el fondo siempre oculta algo. Hay una veta de no querer hacerlo. Había mucha gente que no quería hacerlo y no estaba. No era el momento. Esto no es criticar, por supuesto, porque yo también he tenido actividades en las que vos decís “no, no me puedo comprometer porque tengo un montón de otras actividades”, en donde les das **prioridad**, como todos; pero, digo, entonces en las siguientes reuniones éramos mucho menos, se fueron cayendo y en la última debemos haber sido cinco”. (Entrevista. Miembro 3 de CórdobaPR. 2013).

Respecto a la asistencia, los propios entrevistados hablaron sobre la disminución en los niveles de motivación relacionada a la falta de cumplimiento en las tareas que se asumían.

“Como que se tiraban ideas y cosas y *después nadie se hacía cargo*. O bueno, lo va a hacer el otro y el otro a lo mejor no lo hacía, o hacía su parte y... y entonces eso te va..., por lo menos a mí me *desmotiva* porque si yo propongo hacer algo y cumplo, y bueno, quiero que vos que estás al lado y estás participando también, estamos todos en la misma situación”. (Entrevista. Miembro 2 de CórdobaPR. 2013).

Por otro lado, en su evaluación sobre el cierre del proyecto, emergieron los **objetivos** iniciales como un elemento importante en la red de relaciones de estos procesos. Cuando se les preguntó a los entrevistados sobre el abandono del proyecto remitieron a que no se alcanzó a cumplimentar los objetivos, es decir, ni La Red o el Consejo para regular la profesión, ni trabajar en conjunto en proyectos privados. Aunque los objetivos llevaron a los actores a realizar una serie de acciones para cumplirlos, esto no se logró.

“De hecho, nosotros nos fuimos..., vos ya no estabas pero nos fuimos delirando por el tema del colegio y que hay que hacer, y que esto, y aquello, y que lo otro, y que sí, que vamos y que venimos, y que presentamos una carta, *y ¿qué hicimos...? nada*”. (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

“Creo que siempre estuvimos como en una etapa inicial, después no avanzamos mucho de ahí... Lo que me estoy acordando es que... estábamos como en la gatera, porque *no alcanzamos ningún proyecto a desarrollar*”. (Entrevista. Miembro 5 de CórdobaPR. 2013).

“Y... Y después me di..., no sé, como que no, *parecía que quedaba todo en charlas y proyectos, y no sé, no se concluía con el objetivo me parece*. (...) Creo, con respecto a lo que yo buscaba, no me sumó... no sé, me parece que como se discutían o se hablaban cosas y no se concretaba nada...” (Entrevista. Miembro 2 de CórdobaPR. 2013).

Vinculado a ello, los entrevistados mencionaron la diferencia entre el **networking** y el exceso de **debate** como un impedimento para obtener resultados y que estaba relacionado a la participación

de los miembros. Con ello, decir, relacionado con el debate, y hacer, con el Networking, como dos elementos que permiten visibilizar y reconstruir las redes de relaciones.

“Sí, *participo pero no*. Participo del Blog, bueno, de la página, yo le digo Blog porque funciona sobre el **Wordpress**, pero es una **página**. Sí, participo. Lo que pasa es que no hay **networking real**. Yo a las reuniones no voy porque es perder una tarde al vicio porque en definitiva, como lo veo yo, *no se construye nada, porque empezamos a discutir* desde lo más tonto que es ‘Ah no, porque vos hiciste universitario y vos terciario, porque vos estudiaste en la pública y vos en la privada’ o sino ‘Ah no, no vamos a hacer un colegio para profesionales’, o ‘vamos a hacer una red que sea solo para profesionales y no vayan estudiantes’, o ‘vamos a hacer una red de solos estudiantes y no vayan profesionales’. Y a mí me parece que eso no me aporta, no me aporta a mí, me parece que no me aporta en general entonces a eso no voy, *pero todo lo que es virtual sí colaboro* de hecho estoy entre los... (...) yo soy uno de los **profesionales amigos**” (Entrevista. Miembro 4 de CórdobaPR. 2013).

“Lo que pasa es que creo que todos los comunicadores tenemos el mismo mal y es que *nos vamos en comunicaciones y no hacemos prácticamente...* (...) nos cuesta mucho trabajar en equipo, paradójicamente nos cuesta mucho comunicarnos... creo que en la hiper comunicación se nos va la cuestión. (E:¿Cómo la hiper comunicación?) Claro, porque estamos como muy..., estamos como sobre-comunicados. Entonces en esta cuestión del comunicar, y del comunicar bien, y del comunicar, nos vamos en comunicación, nos sobre-comunicamos y en realidad nos *quedamos en eso, en la charla...* (...) *como que no, no concreta*” (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

Sin embargo, la visión, los intereses y las modalidades de **liderazgo** enfrentaron al grupo con otras formas de trabajo que modificaba las conexiones entre los miembros.

“Ahí quedó, exactamente, porque en realidad el tema fue que (Creador) coordinaba todo, y (Creador) tenía una visión mucho más eh... ¿cómo te puedo decir?, eh... no, no es verticalista, pero él tenía una visión de hacer. Y bueno, hay que hacer y se hace de esta forma, ¿entendés?. No era un tipo que te imponía, pero era un tipo que abría las posibilidades y él decidía. Cuando él se fue, obviamente, *todos me tiraron el bardo* a mí por ser yo, digamos, de una característica muy así... como también muy organizadora, muy participadora, muy lo que sea. Entonces, como yo tenía muy buena relación con (Creador), entonces *él también medio que me dejó el mandato...* Pero yo soy como mucho más democrática en el sentido de que a mí, quizás, me tiembla un poco el pulso cuando hay que decir ‘bueno, hay tantas opciones y decíamos tanto’. Entonces yo no quería parecer que era yo la que decidía todo. Entonces trataba de ponerlo todo más a consenso de todos y, bueno, *es ahí donde realmente se diluyen un poco las cosas*, porque uno tiene que decir ‘bueno, a o b, bueno, votemos, y se hace b, punto’. Como que yo tampoco quería, porque a mí no me gusta, no era mi idea.” (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

En estas diferencias de gestión también coincidía el ex- líder. De acuerdo a su postura, existían intereses contrapuestos al interior del grupo sobre el objetivo del grupo, que visibilizaba el **rédito económico** como un actor importante. Según él, esto lo llevaba a *mantener una gestión basada en un sistema autoritario* hasta el momento de retirarse para mantener al grupo en el objetivo de la colegiatura.

“Sí, porque por ahí la idea era hacer buscar la parte de **rédito económico**, y eso no era la idea. La idea era hacer algo que aportara pero a todo. Ahí puede ser uno de los conflictos, no es que fuera una **asociación con fines de lucro**...¿Viste? Había **controversia**, había bastante controversia con eso. (E: ¿Dónde estaban los puntos de conflicto?) Y, en la parte económica... que algunos querían que se produjeran acciones para uno, cuando la idea era ganar plata para mantenerlo en el tiempo y que fuera un lugar donde nosotros mismos creáramos nuestras capacitaciones, nuestras propias oportunidades laborales, que era lo que estaba faltando. Y no terminar siendo una empresa que, sin lugar a dudas, se podrían haber juntado aparte y crear una empresa. Por ahí el error era creer que la empresa fuera ese lugar... ¿cómo se resolvía? *Y era una dictadura.* (E: ¿Cómo era una dictadura?) *Y que el que lo quería hacer, lo hiciera por el lado de afuera...* ¿me

entendés? Vos querés hacer plata, ahí está la puerta. (E: Lo que pasa que en el medio fue tu viaje a San Juan.) Claro. Si, por ahí vino el conflicto...” (Entrevista. Creador de CórdobaPR. 2012).

Sin embargo, tras su retiro, estos intereses volvieron a aparecer, ahora propiciados por la nueva gestión. El proyecto se desplazó de dar forma de la **colegiatura** para regular la **profesión** a

trabajar para una **empresa privada** ofreciendo **asesoramiento** en comunicación.

“Entonces, al irse (Creador), nadie tomó la posta. Varios dijimos de reunirnos. De hecho, yo llevé un **proyecto** a la red que fue trabajar con una empresa manisera que me llegó ¿viste?, porque son las cosas de la vida. Me llegó gente que quería asesoramiento comunicacional... y era una empresa grande, y bueno, entonces lo planteé. Nos juntamos con la gente de la red eh... Si, teníamos realmente como interés de hacerlo y, bueno, como que dijimos ‘bueno, sí, qué sé yo, blablaba’. Estábamos (...) ¿Quién más estaba? (...) no me acuerdo si había alguien más. Me parece que hombres no había... (...) Como que empezaban a hacer un montón de cosas, movimientos, que en realidad como que se hizo imposible que nos coordináramos para hacer ese proyecto. A la vez también desde la empresa como que se desinflaron, entonces es como que quedó en nada y bueno y... pasó digamos, se diluyó.” (Entrevista. Miembro 1 de CórdobaPR. 2013).

Aunque no se avanzó en la concreción del proyecto, el ex – líder rechazó este movimiento. La idea de un **trabajo con fines de lucro** no era compatible para él con los objetivos de una **asociación profesional**, por lo que el desplazamiento era vinculado a cuestiones de **credibilidad**, como nos cuenta en un chat. Finalmente, cuando le preguntamos si pensaba recuperar el proyecto en Córdoba, nos respondió recuperando su interés por la parte gremial:

“Si volviera a Córdoba, sí. En realidad, me gustaría recuperarla y delegarla, por eso yo te digo que me veo obligado a la **parte gremial**. (...) Si de la **parte profesional**, porque la idea de esto es darle una mano al joven, al estudiante, al joven profesional, que no tenga que vivir, por ejemplo, lo que yo viví, que no sepa dónde buscar trabajo. De última, que tenga una página donde [haya] algún

[redacted] dice:
mira aparte no me gusta como se estan manejando
ahi vi que habia publicado [redacted] que habian conseguido un trabajo
o sea que lo estan haciendo lucrativo, y esa no era la idea principal
Lo Ma dice:
(...) claro, salio en las reuniones que a la mayoría les estaba faltando oportunidades laborales y por eso se sumaba
[redacted] dice:
claro, pero no hacer la organización lucrativa, es una empresa lo que estan haciendo. no se si me explico (...)
nada que ver con una asociación profesional
Lo Ma dice:
pero fijate que quienes tenian su consultora o su kiosquito, cuando vieron esa onda se abrieron un poco del proyecto y quedo un grupo que buscaba eso
[redacted] dice:
claro, pero lo tenes que aclarar de un principio que quieres hacer y que vas hacer
no podes lanzarte como una asociación profesional y lucrar por medio de ella
que seriedad y credibilidad puede tener algo asi?

Chat en MSN con el creador de CórdobaPR. 2011.

Córdoba PR en Twitter

Publicado por [redacted] el agosto 27, 2009 a las 1:19pm

[Enviar mensaje](#) [Ver discusiones](#)

Quería saber si este grupo ya tiene Twitter?? No los vi por allá y me parece que a la luz de los acontecimientos, no estar en Twitter sería un pecado :P jejeje

Avisenmé así los agregó :)

[Compartir](#)[Twitter](#)[Facebook](#)

[▼ Responde a esto](#)

Respuestas a esta discusión

[redacted]
[Vínculo permanente](#) Respuesta de [redacted] el agosto 28, 2009 a las 11:57am
Hola [redacted] gracias por preguntar, pero realmente todavía no estamos en twitter, tenemos que organizar algunas cosas.
Muchas gracias por la sugerencia y pronto estaremos seguramente participando en Twitter!!!!
Saludos!!!

[redacted]
[Vínculo permanente](#) Respuesta de [redacted] el agosto 28, 2009 a las 12:05pm
ok, buenísimo :)

[redacted]
[Vínculo permanente](#) Respuesta de [redacted] el febrero 18, 2010 a las 5:14pm
Hola [redacted] perdón por la demora, por las dudas que no hayas visto todavía el Twitter de la red es @cordobapr!!

CórdobaPR. Foro de Discusión: CórdobaPR en Ning. Tema: Twitter.2010

que otro **consejo**, algún que otra **guía** consiga para su futuro profesional, para ir insertándose, para ir conociendo, aprendiendo un poco más. Por eso me veo yendo por esa rama, siempre por esa rama, a través del **Consejo**, y si no se abre el Consejo, hago el mío, no tengo ningún problema”. (Entrevista. Creador de CórdobaPR. 2012).

Continuidad de CórdobaPR tras caída del Proyecto

Con la baja del servicio, los **dueños de Ning** y sus **especialistas en software** dejaron inaccesibles el entorno de CórdobaPR en el ciberespacio y, con ello, se quedaron con todo lo intercambiado hasta ese momento. Sin embargo, el **contacto** entre los **miembros** se mantuvo por la participación de otras **plataformas**. Específicamente se visibilizaron **Twitter** y **Facebook** donde se replicó la cartera de contactos de CórdobaPR.

“(E: ¿O sea ni siquiera vos podés acceder a los contenidos?) No, lo que quedó fue **Facebook** y **Twitter**, la *mayoría han quedado* porque estaban en el mismo nivel de personas, que eran 600 y picos de personas, las *seguimos manteniendo en Facebook y Twitter* que por ahí yo tiro cosas, información ahí.” (Entrevista. Creador de CórdobaPR. 2012).

“Si, aparte viste también tiene que ver con las **modas** que tienen el **Internet**. En ese momento había muchas redes de profesionales. En esas plataformas estaba **Córdoba PR** que ahora perdieron por ahí, no sé, popularidad al existir el **Google Drive**, el **Google+**, el mismo **Facebook**, todo ese como que *se disparó para ese lado* y ya esas plataforma dejaron. Aparte, cuando ya empezaron a ser más... tenías que pagar, ya no eran gratuitas cien por cien, entonces también *mucha gente dejaron de publicar*. Yo he participado en varias de esas plataformas que perdieron... (E: ¿En qué plataformas?) En donde estaba **Córdoba PR** en **Ning**”. (Entrevista. Miembro 3 de CórdobaPR. 2013).

La comunidad iniciada en Ning continuó reunida en el ciberespacio a través de otros dos entornos: la Fan Page en Facebook y la cuenta en Twitter, ambas bajo la misma razón social “CórdobaPR”. Las dos *fueron revitalizadas* para dar continuidad a la comunidad por su **creador** en 2011 recibiendo la **membresía** de sus integrantes como **seguidores** de estas **páginas**, pero existían de manera simultánea que Ning desde 2010. Como dato llamativo, la **cuenta de Twitter**



PrintScreen. Plataforma: Facebook Descripción: FanPage de CórdobaPR 2012. Fragmento.



PrintScreen. Plataforma: Twitter--Descripción: Perfil de CórdobaPR. 2013. Fragmento.

fue creada en respuesta una solicitud pública de uno de los **miembros** de CórdobaPR a través de los **foros de discusión** en Ning para que la comunidad tenga presencia en esta tecnología de micro-blogging. Sin embargo, estas **plataformas** no tienen espacios de debate abierto tales como **grupos** o **foros de discusión**, por lo que desaparecieron las discusiones públicas. Aquí el **administrador** de las cuentas vuelve a cobrar un lugar importante en la red de relaciones, puesto que es quien *publica en estas cuentas*. La participación del resto de miembros queda evidenciada en estos entornos en el número de seguidores o amigos de la página, los comentarios en muros o publicaciones del creador, y en acciones de compartir contenidos publicados. Ambos entornos permanecen hasta la actualidad en el ciberespacio y con publicaciones periódicas de la mano de su creador.

Resumen del Capítulo.

En primer lugar, este capítulo recupera los aportes de la TAR (Teoría del Actor-Red) y presenta los antecedentes sobre asociaciones. Sobre esta base, proponemos una reconceptualización de la noción de Comunidad Virtual, ya no entendida como agregado social sino asumiendo una perspectiva simétrica radical. Las definimos entonces como ensamblajes socio-técnicos cuya existencia está definida por las asociaciones que se establecen entre humanos y no humanos en torno a una actividad o práctica común.

Llegados a este punto, presentamos una descripción cronológica detallada donde se despliegan la heterogeneidad actores y relaciones vinculados a procesos de conocimiento en la comunidad estudiada, en este caso, CórdobaPR. Particularmente, me gustaría resaltar que la riqueza de esta perspectiva radica en el relato, por lo que cualquier síntesis aquí presentada no sería fiel al abordaje. De todas maneras, nos gustaría resaltar algunas relaciones que en las otras perspectivas había permanecido invisibilizadas, entre ellas, la relación con instituciones vinculadas a la profesión como asociaciones profesionales, universidades y consultoras, así como con otros elementos, tales como links, cartas, firmas, tarjetas de crédito, dinero, tiempo, y más. Aquí destacamos particularmente las relaciones comerciales y financieras entre plataforma y creador, y su vinculación con el control y gestión de los intercambios. En segundo lugar, las relaciones profesionales por el control del mercado, entre quienes están dentro y fuera del sistema, y que mantienen en lucha a diferentes grupos sociales, tales como consultoras y profesionales independientes. Finalmente, los vínculos con los procesos de formación y titulación en el caso particular de la familia profesional de la comunicación.

Conclusiones

En esta tesis nos propusimos aproximarnos a las prácticas profesionales contemporáneas y los procesos de construcción de saberes en Internet para asomarnos a una cuestión de mayor relevancia social, comprender las dinámicas actuales de los nuevos modos de producir conocimiento. La emergencia de numerosas plataformas virtuales en Internet con utilidad potencial para el intercambio online, desde las iniciales listas de distribución hasta los recientes Sitios de Redes Sociales (SRS), ayudaron al surgimiento y consolidación de Comunidades Virtuales (CoV). Para este trabajo partimos de una concepción social de base que ha entendido a dichas comunidades como un conjunto de personas que se agrupan en el ciberespacio en torno a intereses comunes y que establecen vínculos entre sí, utilizando como medio de comunicación y relación las herramientas hipermediales que brinda la Internet. En este marco, planteamos la pregunta por los procesos intersubjetivos de producción, circulación y uso de conocimientos en las comunidades virtuales de Argentina. El recorte estuvo puesto en un tipo especial de CoV, conocidas como CoV profesionales, cuyo interés se encuentra vinculado a un conocimiento definido por procesos de formación superior y una práctica profesional determinada.

El saber profesional, generalmente considerado un saber técnico, ha sido emparentado a la información y habilidades obtenidas de manera individual, tanto por procesos formativos de nivel superior como a la experticia obtenida de la práctica profesional. Esto ha remitido los estudios sobre este tipo de conocimientos al saber y saber hacer subjetivo, es decir, al conocimiento abstracto del saber qué, y al saber hacer puesto en práctica en la acción. Asimismo, ha separado los estudios sobre la adquisición, producción y uso de conocimientos profesionales. Mientras los de adquisición han profundizado en los procesos de formación y de experiencia laboral de los profesionales, los de uso analizaron el ejercicio profesional en términos de aplicación de conocimientos, considerando los diversos contextos de trabajo. En nuestro caso, alejándonos de las cuestiones individuales que atañen a los profesionales, nos propusimos aquí indagar en la producción y el uso de conocimiento profesional que ocurre de manera colectiva en entornos virtuales. Para ello, recuperamos la noción de conocimiento reflexivo de Schön (1998), quien postulaba el conocimiento generado por la reflexión sobre la acción como un momento *a posteriori* de la acción, con mayor relación a la construcción intersubjetiva del conocimiento profesional.

Particularmente, enfocamos las CoV de los profesionales de la comunicación en nuestro país. Sin embargo, la comunicación es un campo sociocultural diverso atravesado por prácticas y perspectivas interdisciplinarias, lo que redundará en la complejización del análisis. Antes que una profesión, puede ser considerada una familia profesional, pues en su interior conviven una heterogeneidad de disciplinas, sub-campos y áreas de trabajo diferentes.

Los antecedentes directos sobre producción colaborativa en Internet han mostrado las bases utópicas entre las que se asientan los trabajos sobre intercambios online, próximos a la idea de una producción colectiva potenciada por la conectividad de Internet y la cooperación entre los individuos, entre los cuales está distribuido el conocimiento, de tal manera de fomentar un conocimiento abierto y de libre acceso. Las investigaciones específicas, al contrario, indagaron en procesos de intercambio situados en entornos virtuales, asentados predominantemente en los foros públicos de discusión asincrónica, donde buscaron modelizar las diferentes fases de los procesos de negociación. En nuestro caso, asumimos las tendencias más recientes sobre combinación de metodologías de abordaje, tomando como punto de partida los abordajes etnográficos pero buscando trascender los límites de los debates online.

Para ello, realizamos un trabajo de campo etnográfico virtual. Entre la variedad de exploraciones que caracterizan las *Etnografías de Internet*, adherimos a la postura de Hine (2004; 2008), quien consideraba necesario realizar una Etnografía Conectiva para el estudio de Internet, cuya base se encuentra en una noción de campo no anclada al territorio sino a las relaciones que el etnógrafo debe seguir comprometidamente y dar cuenta a través de un trabajo de inmersión.

Al interior de nuestra trayectoria investigativa, reconocemos dos momentos en la construcción del campo. En una primera parte, tomamos las Plataformas Virtuales (PV) de Sitios de Redes Sociales (SRS) como punto de partida para el trabajo de campo, particularmente el caso de Ning. Los primeros meses fueron de búsqueda, localización, registro, ingreso y observación en busca de entornos virtuales donde se asentaban comunidades de comunicadores nacionales al interior de esta plataforma. Durante estos momentos, mantuvimos una consideración de campo en sentido restringido, como lugar virtual, marcado por los límites tecnológicos de la propia plataforma. Además, el trabajo estaba basado en la observación no participante a través del *lurking* de los entornos virtuales. Sin embargo, aparecerán algunos acontecimientos que marcarán bisagras en el trabajo de campo. En 2010, asistimos a la modificación de la política comercial de Ning y, en segundo lugar, a la convocatoria a conformar una red de profesionales

de la ciudad de Córdoba al interior de una de las comunidades, CórdobaPR. Hacia 2013, observamos la disminución de niveles de actividad en muchos espacios de intercambio soportados en Ning, lo que nos llevó a indagar nuevas plataformas. Como quiebres importantes, el trabajo etnográfico debió trascender las fronteras online-offline y también entre entornos online, y asumir un rastreo de conexiones siguiendo la práctica de los actores. Como consecuencia, tres comunidades se convirtieron en casos de estudios para esta tesis a través de un muestreo intencional, no probabilístico, debido a que adquirieron significatividad durante el trabajo de campo: por un lado, las comunidades de CórdobaPR y DIRCOM Social de Ning, y, por el otro, Comunicación Social Argentina en la plataforma LinkedIn. De ahí que, nos propusimos como objetivo general caracterizar los procesos de producción, circulación y uso del conocimiento en las comunidades virtuales de profesionales de la comunicación de DIRCOM Social, CórdobaPR y Comunicación Social Argentina, entre julio de 2008 y diciembre de 2013.

El marco de abordaje para esta investigación se asentó en el cruce de dos perspectivas que tradicionalmente han estudiado las tecnologías de la información y la comunicación: los aportes en Ciencia, Tecnología y Sociedad (CTS) y los Estudios de Internet (Internet Studies). Por un lado, insertamos este trabajo al interior al metacampo de los Estudios sobre Internet, particularmente en línea con los aportes sobre Comunicación Mediada por Computadora (CMC), los estudios ciberculturales sobre comunidades virtuales que nacieron en la década de los '90 y los estudios sobre Sitios de Redes Sociales (SRS) que caracterizan los últimos años. Por el otro, recuperamos tres estudios al interior del campo de CTS, que sirvieron para proponer lecturas de análisis en el abordaje de los intercambios de estas comunidades. A diferencia de las reflexiones epistemológicas, que privilegiaron el conocimiento y dieron mayor legitimidad a la ciencia excluyendo otros saberes, como los profesionales, y las perspectivas económicas, ya sea de la innovación como de gestión del conocimiento, que se centraron en éste como capacidad individuales como factores de producción y motor de desarrollo, con una dimensión tácita, consideramos que los aportes sociológicos permiten acercarse a procesos intersubjetivos vinculados a todo tipo de conocimiento. Nos focalizamos en el campo de CTS, particularmente en los estudios de corte sociológico sobre producción de conocimiento científico que en la década de los '70 pretendían superar el modelo acumulativo positivista mertoniano.

El giro constructivista asumido implicaba algunos desplazamientos, entre los que se destacan considerar el conocimiento como creencia, como constructo social y como producto situado. Otro elemento importante es que consideraban el uso del conocimiento como parte del mismo

proceso constructivo y no en una fase temporal y espacialmente diferente. Los estudios de laboratorio se hicieron eco de este movimiento para estudiar la ciencia mientras se hace, focalizándose en los procesos de construcción al interior de los espacios de práctica científica. En nuestro caso, recuperamos y adaptamos los aportes de Knorr Cetina para proponer uno de los tipos de análisis desarrollados para el estudio de las interacciones virtuales a partir de las controversias que emergen en el debate online, al que denominamos *lectura de las negociaciones*. En este caso, analizamos particularmente la comunidad de CSA y, dentro de ella, el foro de “En busca de un Colegio de Comunicadores Sociales”.

Asimismo, asumimos el giro simétrico de los estudios en CTS que busca poner en pie de igualdad a la tecnología y la sociedad. De ahí, recuperamos los Estudios Socio-constructivistas de la Tecnología (SCOT) que sostienen la co-construcción entre elementos técnicos y sociales, para adaptarlo hacia el estudio de los intercambios de producción de conocimiento virtual como entramado socio-técnico. En base a ello, elaboramos una *lectura de las tecnologías* donde recuperamos los elementos técnicos que generalmente están invisibilizados en las perspectivas sociales. Desde la categoría de pares socio-técnicos, presentamos las mutuas influencias entre las prácticas sociales de grupos involucrados y estructuras técnicas, tomando como referencia el caso de DIRCOM Social que muestra una presencia multi-plataforma y multi-dispositivo en el ciberespacio.

Por último, asumimos una postura simétrica más radical con la Teoría del Actor-Red, donde lo social y lo técnico adquirieron capacidad de agencia. A diferencia de estudiar lo social estabilizado a partir de los intercambios, realizamos una *lectura de las asociaciones*. Con ello, recuperamos las traducciones, ensamblajes socio-técnicos que se vuelven visibles durante los desplazamientos en las relaciones, a partir de los cuales pudimos desplegar la serie de actores heterogéneos involucrados y, con ello, analizar los procesos de construcción socio-técnica. En este caso, trabajamos sobre el caso de CórdobaPR, una comunidad surgida en Ning, que migró entre diferentes plataformas tras el cambio comercial, a la vez que se involucró en un proyecto colectivo en torno a la conformación de una red profesional de la comunicación en la localidad.

Acerca de la Lectura de las Negociaciones

Un primer trabajo de análisis fue realizado entonces sobre los grupos de discusión público de la comunidad de Comunicación Social Argentina. El estudio de foros online ha mantenido una perspectiva social de abordaje de interacciones mediadas por TIC. A partir de un muestreo intencional, se seleccionó el caso del Foro “En busca de un colegio de comunicadores sociales” para analizar el surgimiento, evolución y desarrollo del debate a partir de la emergencia y resolución de controversias al interior del foro. Por un lado, es el foro con mayor nivel de participaciones y de mayor duración de las tres comunidades. Por otro, aborda una temática transversal a la profesión, la colegiatura. Finalmente, presentan referencias explícitas a los otros dos casos de estudio durante el transcurso de la discusión. El interés estuvo puesto en la estructura y dinámica de los intercambios virtuales realizado a partir de un análisis de contenido y discursivo de los mensajes publicados, que tomaron como unidad de análisis el *post*. Esto permitió recuperar el encadenamiento e interacción entre mensajes y reconstruir los hilos argumentativos durante la interacción, que ayudaron a reconstruir los procesos de producción y uso de conocimientos en este foro de debate.

Un primer elemento que observamos de las interacciones fue que el debate progresaba a través de la exposición de preguntas y controversias. Aunque el análisis de contenido mostraba una mayor cantidad de mensajes con intenciones de acuerdo, y apenas el 11% mostraban desacuerdo respecto a mensajes anteriores, el análisis de discursivo nos permitió observar que eran éstos últimos los que permitían avanzar hacia fases más avanzadas durante el debate. A nivel estructural, observamos que los mensajes presentaban un hilo conductor marcado por el mensaje inicial. Sin embargo, se presentaban *bifurcaciones* en el historial del foro a partir de post que presentaban tópicos específicos que se despegaban de del tronco principal.

Como la plataforma LinkedIn mantiene un registro lineal, acumulativo y cronológico de lo publicado, la respuesta de cada eje va quedando intercalada, lo que dificulta el seguimiento de hilos argumentativos. Con la ayuda de CAQDAS, sistematizamos las participaciones y organizamos los post por tópicos. Allí, pudimos observar que los sub-tópicos se originan en preguntas y en controversias, es decir, en post con contraargumentos o contra-informaciones en el foro.

Respecto al primer elemento, y apoyados en las entrevistas, el análisis permitió recuperar la importancia de la formulación de la pregunta en esta fase de las discusiones. Por otro lado,

observamos que, mientras las primeras preguntas son abiertas, a medida que va avanzando la discusión, las preguntas comienzan a ser formuladas de manera más acotada. Asimismo, las preguntas pueden ser enmarcadas en consultas interprofesionales en tanto se vinculan a las dudas que la motivan y a las respuestas esperadas, lo que la vincula al reconocimiento y valorización del conocimiento de la comunidad por sobre el propio, factible de ser explicitado de manera pública en el debate. Además, observamos que, antes que respuestas cerradas y recetas de acción, se espera la emergencia de nuevas preguntas que inspiren más debate o de visibilizar la pluralidad de opiniones de los participantes. Sin embargo, no todas las opiniones son igualmente valoradas. Se aceptan los post temáticamente vinculados, pero se rechazan los post violentos o con tintes políticos. Finalmente, un aspecto no menor es que algunos participantes agregan sus comentarios sin haber alcanzado a procesar todas las intervenciones anteriores, lo que fomenta la recurrencia temática o argumental y permite sospechar la importancia de la interacción en sí misma antes que en el contenido.

Del análisis de las interacciones, pudimos observar la existencia de pequeños ciclos al interior de cada sub-tópico de debate. El proceso comenzaba con la presentación de post con desacuerdos. Esto implicaba una respuesta opuesta a un mensaje anterior, a través de contra-información, contra-propuestas o contra-argumentos que inician procesos de controversias. Luego, las intervenciones se polarizaban, incrementándose las participaciones horizontales entre particulares, con destinatario explícito. Posteriormente, las nuevas participantes se dividían a favor de una y otra postura, con participaciones horizontales generales destinadas a toda la comunidad. Finalmente, la controversia se cierra. Como veremos posteriormente, de acuerdo a cada temática, usaban una estrategia de cierre diferenciado. El ciclo se reiniciaba con nuevos mensajes de desacuerdo o contraargumentos. Sin embargo, en el caso que analizamos observamos que el último ciclo tuvo como argumentación la recurrencia temática de elementos ya debatidos para dar por cerrado el debate. Será durante estos ciclos que los mensajes lejos de sumar una opinión incorporen recursos argumentativos específicos. Entre los recursos utilizados, reconocimos evidencias, definiciones, referencias y experiencias. Cada uno de ellos generalmente son materializaciones tanto del saber, como del saber hacer. En el uso de conocimientos anteriores será la experiencia la que se destaque por sobre el resto.

Cada uno de estos sub-tópicos, se integran y ayudan a avanzar el foro de debate. De acuerdo al análisis transversal y diacrónico del debate, hemos podido identificar que la discusión pasa por cuatro fases: sinergia, investigación, lineamientos y ejecución. Aunque no siguen una correlación

lineal de fases sucesivas con el inicio de los tópicos ni con el registro de las plataformas, todas estas fases aparecen estructurando el debate hacia la puesta en marcha del proceso de colegiatura. La primera etapa es la sinergia. En ella podemos reconocer los aportes destinados a realizar un diagnóstico situacional de la profesión en Argentina y al reconocimiento de la necesidad de una colegiatura. La segunda etapa, de investigación, presenta los requisitos legales para regular la profesión y las experiencias previas que se pudieron el mismo objetivo. La elaboración de lineamientos se corresponde con una tercera fase, donde se presentan debates específicos sobre la definición y el alcance del proyecto, tanto en lo que se refiere a las fronteras del grupo como la identidad propia del colegio profesional. Finalmente, la ejecución está vinculada a las acciones que se requieren para la puesta en marcha. En el caso estudiado se destacan las cartas, reuniones presenciales y grupos de debate online destinados al intercambio entre los involucrados.

A su vez, las fases presentaron estrategias diferenciadas de cierre de las controversias. En el caso de la sinergia, estuvo relacionada a la acumulación de opiniones favorables. Respecto a la investigación, la articulación entre las investigaciones y las experiencias anteriores con el proyecto. Diferente fue el caso de la ejecución, cuyo cierre estuvo vinculado a la toma de decisiones que quedaban vinculados a espacios offline y luego sistematizados como actas del encuentro en los post online.

Por último, queremos destacar las diferencias que emergieron al interior del foro entre el debate y el *networking* profesional, término con el que se hace referencia al trabajo colaborativo en red. Una vez que las acciones se pusieron en marcha para la realización del proyecto, se crearon espacios de debate de carácter privado para los intercambios de los miembros involucrados que complementaron reuniones presenciales. Esto permitió trascender el debate online y las fronteras del ciberespacio en el proceso de producción de conocimiento. Explícitamente se mencionó que no era para debate sino para intercambio específico con el proyecto. Esto nos llevó a integrar el debate en un proceso mayor de trabajo en red con el que incluimos nuevas etapas al proceso: por un lado, la fijación de metas al inicio el proceso. Por el otro, los resultados obtenidos. Mientras el primer mensaje y el título del foro contenían el objetivo compartido inicial sobre el que se debatía y organizaba, “En busca de un colegio de comunicadores sociales”, los resultados dependieron de las acciones realizadas, puesto que de la creación de un objetivo nacional se delinearón tras asesorarse la realización de colegiaturas provinciales. Aquí distinguimos en el capítulo entre resultados exitosos, como el caso de Mendoza, y otros frustrados, como Buenos Aires, donde no se logró conformar una reunión.

En consecuencia, observamos un proceso de seis fases: determinación de objetivos, sinergia, investigación, lineamientos, ejecución y resultados. Sin embargo, el análisis estudio reducido a la participación de los post explícitos en foros de discusión públicas al interior de un grupo de discusión, limitando el análisis a la acción humana intencional mediada por TIC, lo que oscurece las influencias del elemento técnico en la producción, circulación y uso de conocimientos en estas comunidades.

Acerca de la Lectura de las Tecnologías

Para visibilizar los elementos técnicos involucrados, puesto que observábamos que los intercambios donde se producían el conocimiento estaban vinculados una gran diversidad de TIC, tanto artefactos y software social, asumimos una postura simétrica.

En primer término propusimos una lectura de las tecnologías a partir de los aportes de SCOT (Estudios Socio-Constructivistas de la Tecnología, que usan como herramienta teórica la noción de entramado socio-técnico para recuperar las influencias de co-construcción entre lo social y lo técnico. En su caso, el análisis parte de los grupos sociales relevantes y su flexibilidad interpretativa para recuperar el lado social de los procesos. En nuestro caso, queríamos visibilizar los otros elementos a la vez que superar las críticas recibidas por esta perspectiva como determinista social por su perspectiva de abordaje. Para ello, recurrimos a la noción de pares socio-técnicos para analizar el caso de estudio de DIRCOM Social, donde nos proponemos articular los usos y apropiaciones de los grupos sociales como ver las influencias de las estructuras técnicas involucradas. En este sentido, pudimos reconocer tres pares socio-técnicos: dueños-plataformas; creadores-entornos virtuales y miembros-perfiles.

Respecto al primer par del entramado, aunque generalmente invisibilizados en las interacciones virtuales, mantienen un gran poder en estas relaciones. En primer lugar, las plataformas son aquellas que brinda la infraestructura de hardware y software para la existencia de entornos virtuales. En el caso de los sitios de redes sociales (SRS), incluye los servicios de hosting y dominio a los que da soporte, delimitando las condiciones y herramientas disponibles para las interacciones. En este caso, se encuentran vinculados a los dueños de las plataformas, quienes mantienen el control técnico y comercial del servicio. Esto les permite presentar desarrollos tecnológicos al interior de la plataforma, agregar o quitar herramientas a la vez que controlar el

acceso a los contenidos intercambiados. De allí que, la experiencia de Ning los haya visibilizado, puesto que se quedaron con todo lo intercambiado en los entornos virtuales de la mayoría de las comunidades que estudiamos en la primera parte del trabajo de campo y que no optaron por pagar el canon establecido para el mantenimiento del servicio. El respaldo para ello se encuentra en las condiciones del servicio y los términos de uso que explican las influencias que los dueños tienen sobre las plataformas y los que las plataformas tienen, a su vez, para su creador y el resto de los miembros. A su vez, observamos que las modificaciones y actualizaciones, tanto técnicas, de regulaciones y comerciales, se realizan de manera unidireccional y arbitraria, puesto que si los usuarios desean continuar con el servicio no tienen más opción que aceptar las condiciones impuestas, de lo contrario pierden todo acceso y con ello el historial de conocimiento producido e intercambiado en esos entornos.

El par creadores-entornos virtuales son quizás quienes mayor visibilidad tienen en estos espacios, ocupando espacios de referencia. Mientras los creadores pueden gestionar el entorno, decidir las condiciones estéticas y de disposición de cada elemento y modificarlos cuando lo desee, también decide quiénes son los miembros que pueden entrar en el entorno o bloquearlos si es de su interés. Lo mismo sucede con el contenido. Así como esto va dando forma al entorno, el entorno a su vez influye en las acciones del creador puesto que, al estar en la plataforma, sus acciones están limitadas por las posibilidades técnicas, la cantidad de opciones gestionables entre opciones de configuración del sistema y herramientas disponibles para dar forma a la red social. Como caso destacado, la comunidad virtual de DIRCOM Social nace en la plataforma Ning, bajo la gestión del Grupo DIRCOM, lo que termina para sus miembros asociándolas, al igual que a su creador y a su empresa consultora. Sin embargo, este equipo de trabajo sostiene una apropiación diferencial de las redes sociales, puesto que no limitan su participación en entornos virtuales de Ning, sino que mantienen una presencia multi-plataforma en busca de mayor visibilidad. Esto incluyó la observación y registro de diversos perfiles y páginas de Ning, Facebook, Twitter, LinkedIn, páginas institucionales, entre otros entornos virtuales. Esta multiplicidad técnica, que requiere tiempos de actualización y gestión y conocimientos específicos para el manejo de la estructura y dinámica de la diversidad de sitios de redes sociales, influyen para la aparición de un nuevo actor social: el Community Manager, en tanto responsable administrador de los múltiples entornos donde tiene presencia el grupo, entre ellos, la red social. A nivel de procesos de conocimientos es de suma importancia, puesto que esta persona es la encargada de mantener determinados niveles de actividad en todos los espacios y regular las interacciones. De ahí que, lo publicado no surge de manera espontánea entre los miembros sino que reciben sugerencia y

abastecimiento de material por parte de esta nueva figura. Además, pudimos observar que se generaron cambios significativos en los contenidos de DIRCOM Social. Un cambio de identidad visual fue el detonante que nos permitió observar en detalle este proceso, en el cual pudimos observar que también se modificó la accesibilidad y el historial de participaciones con la desaparición de contenido ya intercambiado. De esta manera, tanto entornos, creadores y esta nueva figura del Community Manager influyen en los procesos de conocimiento puesto que no podemos asegurar que todos los intercambios visibles se correspondan con la totalidad de mensajes intercambiados, cuya accesibilidad en el ciberespacio queda restringida a períodos de tiempo determinados.

En tercer lugar, abordamos el par miembros-perfiles, puesto que al interior de las plataformas de SRS, y para cada uno de los entornos, los miembros deben crear un perfil personal para participar. Por un lado, los miembros gestionan sus datos personales y los contenidos que publican al interior de su perfil, así como las participaciones en cada parte de la red social puesto que quedan registradas como parte de su página. Esto lo realizan de acuerdo a las posibilidades técnicas y comerciales previamente determinadas por los dueños-plataformas y entornos-creadores, que están disponibles de acuerdo a cada plataforma. Pese a que dentro de los SRS algunos autores clasifican entre generales y profesionales de acuerdo a la finalidad esperada en su diseño, ofreciendo herramientas de intercambio diferenciales, los miembros utilizan ambos con fines profesionales. En consecuencia, los miembros se apropian estas tecnologías de acuerdo a estrategias de *múltiple pertenencia*, destinadas a superar las restrictivas condiciones técnicas y comerciales de los otros pares socio-técnicos.

De esta manera, entonces, participan simultáneamente de múltiples entornos virtuales en diferentes plataformas, y replican la cartera de contactos en cada una de ellas para mantener su grupo estabilizado en todos estos espacios. A su vez, gestionan sus publicaciones de acuerdo a las potencialidades y dinámicas propias de cada red social así como al perfil del resto de los miembros. Por otro lado, mantienen una diferencia entre público y privado mediante las “configuraciones de privacidad” propuestas por las plataformas. Mientras algunos publican diferencialmente de acuerdo a grupos de contactos, tanto personales como profesionales, y de acuerdo cada red social, otros utilizan nuevas tecnologías de software desarrolladas para la participación multi-plataforma. Con la multi-pertenencia de miembros en diferentes SRS, se crearon soluciones informáticas destinadas a ahorrar tiempo en la gestión de cada perfil, permitiendo replicar las publicaciones en todos estos espacios, interviniendo nuevas capas de software en los intercambios virtuales. Con todos estos elementos, la gestión de contenidos

también interviene en los procesos de producción y uso de conocimientos puesto que, mientras muchos de ellos son replicados en los diferentes entornos en otros se publican diferencialmente; mientras algunos se realizan públicamente, la mayoría de los intercambios se realizan de manera privada entre contactos individuales, invisibilizados en estos espacios. Lo mismo ocurre con los grupos de discusión cuyo acceso depende de sus administradores.

Asimismo, los miembros sostienen las participaciones en dispositivos móviles adquiridos en base a la doble necesidad de conectividad y portabilidad. En relación al objeto de estudio, queremos resaltar aquí la relación que esta multi-pertenencia y multi-dispositivos tienen con los procesos de circulación de la información y el conocimiento. De acuerdo a lo presentado en la lectura de las tecnologías, estas estrategias ayudan a la circulación del conocimiento puesto que los materiales van siendo compartidos entre los diferentes entornos. De acuerdo a lo analizado, el proceso incluye una primera fase de búsqueda y suscripción de grupos temáticos específicos donde informarse y debatir. Allí, se realiza la suscripción de membresía y se asocia el entorno al mail de usuario donde se reciben periódicamente notificaciones en formato de newsletter. Esto ha llevado a los servicio de mails a actualizar las interfaces de usuario para clasificar su bandeja de entrada de correos entre las notificaciones de SRS y otros. A su vez, el ingreso de material en las casillas de mails, llevan a los sujetos a realizar un seguimiento diario de sus notificaciones por medio de un monitoreo desde sus dispositivos móviles, y destacan selectivamente aquellos en los que están interesados para revisarlos con detenimiento al ingresar por computadora desde el domicilio. Finalmente, lo que consideran interesante es retransmitido para su circulación en otros espacios y entornos virtuales. No sólo incluyen simples reproducciones sino que también incluyen comentarios que permitan aportar y dar nuevos sentidos a lo intercambiado. La circulación es lo que permite la puesta en valor del conocimiento socializado. Antes que el consumo personal, las informaciones y experiencias se solicitan para su socialización en otros espacios o círculos de personas. Los comentarios permiten a su vez, brindarle otro carácter a los materiales y avanzar cualitativamente como proceso intersubjetivo de conocimiento.

De todas estas experiencias, pudimos finalmente acercarnos a los conocimientos que los entrevistados consideraron claves para la participación en intercambio en Internet y que reclamaron como necesarios en su formación profesional. Entre ellos destacamos el conocimiento sobre dominio y hosting en internet asociado a cuestiones legales de la Red de Redes; los lenguajes de programación para realizar ediciones básicas en los entornos a partir de la modificación de los códigos de las plataformas; programas de diseño para gestionar la visibilidad en la virtualidad y los SRS y dispositivos móviles. Todos ellos han sido presentados

como saberes tecnológicos requeridos como parte del conocimiento profesional. Actualmente los sujetos han adquirido esto mediante experiencias personales, basadas en el ensayo-error, la interconsulta profesional, o foros especializados mediante autogestión. Sin embargo, consideramos importante su consideración para futuros planes de estudio de profesionales de la comunicación.

Esta perspectiva permitió indagar en las mutuas influencias entre lo social y lo técnico, dando lugar a un entramado que interviene en las interacciones donde se producen la producción, la circulación y el uso de conocimientos. Nos permitió destacar la dispersión de los intercambios entre múltiples plataformas por medio de múltiples pertenencias, y observar con mayor detenimiento los procesos de circulación entre estos entornos ayudados por los múltiples dispositivos móviles. Sin embargo, el análisis queda reducido a un puñado de actores que son causa y explicación de todos los demás. Por ello, optamos por extender el principio de simetría de la mano de la TAR y radicalizar la noción socio-técnica dando a los elementos humanos y no humanos, capacidad de agencia.

Acerca de la Lectura de las Asociaciones

En este caso, proponemos una lectura de las asociaciones cuyo foco está en el despliegue de una variedad de actores heterogéneos a partir de las cuestiones de interés, que permiten observar los desplazamientos, y movimientos por los cuales se tejen, destejen y traman las asociaciones. El foco está puesto entonces en los procesos antes que las estabilizaciones, en desplegar y describir gran cantidad y variedad de actores antes que en determinar causas de lo social.

Esto ha requerido un esfuerzo de investigación importante y una consecuencia conceptual mayor: la reconsideración de las comunidades como ensamblajes socio-técnicos y no como agregado social ni como entorno tecnológico. Para superar ambos determinismos, asumimos una lectura de las asociaciones y definimos las comunidades virtuales como ensamblajes socio-técnicos cuya existencia está definida por las asociaciones que se establecen entre humanos y no humanos en torno a una actividad o práctica común. Basados en esta concepción, tomamos como caso de análisis la CoV de CórdobaPR y rastreamos los movimientos y transformaciones en las asociaciones de los actores involucrados, tanto sociales como técnicos. Se presenta un informe que narra una historia cronológica y descriptiva donde se despliega un actor-red en sentido simétrico. Como la riqueza está en la descripción, esperamos que haya permitido comprender el

proceso de producción y uso de conocimientos presente en este ensamblaje. En particular, me gustaría rescatar algunos elementos del proceso, pero consideramos que vale la pena la lectura de todos los movimientos y desplazamientos involucrados.

Para ello, me gustaría focalizarme en el proyecto, debido a las vinculaciones que tiene con el tema de networking trabajado en el capítulo de las negociaciones. Allí los objetivos se convirtieron en elementos fundamentales puesto que hicieron hacer al resto de los actores muchas actividades. Sin embargo, a diferencia de lo ocurrido en CSA, en CórdobaPR presenciamos varios desplazamientos y reconfiguración de asociaciones vinculadas a cambios en los objetivos. Mientras que al inicio el Proyecto estaba puesto en la conformación de la Red de Profesionales y Consultoras Independientes de la ciudad; en otros momentos estuvo centrado en conformar una Delegación del Consejo de RRPP de Argentina; y, hacia el final, en la conformación de una organización con fines de lucro. Esto generó muchos cambios en las relaciones entre los diversos actores involucrados. Por otro lado, también observamos desplazamientos vinculados al líder del proyecto. Mientras, en un primer momento, el rol de líder era ocupado por el creador de CórdobaPR en Ning, tras su mudanza a otra provincia, se produjo un traspaso de mando que dividió las tareas en tres personas diferentes, una que administraba la fan page de Facebook, otro que Administraba CórdobaPR en Ning, y finalmente, quien coordinaba las reuniones de la red. Estos elementos también modificaron las relaciones entre elementos heterogéneos. Desde quienes participaban hasta cuáles eran los espacios de intercambio cambiaban en relación a los líderes. Finalmente, como mencionamos en varias partes del proyecto, las plataformas serán otro actor-red relevante de transformación pues, relacionadas con transformaciones en el sistema comercial, y a las empresas que se encuentran detrás donde intervienen no sólo accionistas y desarrolladores, mantienen relaciones con los entornos, creadores, miembros y perfiles que se verán transformadas varias veces a lo largo de esta investigación.

Un elemento fundamental fue la decisión de los dueños de pasar a un sistema pago, que implicó las asociaciones entre el creador y un financista que pusiera la tarjeta de crédito y su cuenta para la transferencia de dinero para el mantenimiento del servicio donde se asegura el hosting y la URL que se requiere para el funcionamiento de la página. Algunos de estos movimientos fueron discutidos como causas potenciales de transformación en el ciclo de vida de las comunidades virtuales desde análisis realizados desde perspectivas sociales (Zanotti y Magallanes, 2015). Sin embargo, en este caso, rescatamos la producción de sentido a partir de toda la red desplegada

durante el trabajo de campo, que no sólo incluyó a los grupos, foros de discusión, post y miembros involucrados como en el caso de la lectura de las negociaciones; ni desplegó apenas los softwares y dispositivos involucrados en el proceso, sus plataformas, lenguajes de programación, hosting, links, SRS, dueños, creadores, miembros y demás elementos trabajados en el capítulo de tecnología, sino que permitió reintegrar un conjunto de actores vinculados a la profesión que pasaron desapercibidos en las otras lecturas pero que permitieron ser visibilizados desde la perspectiva de las asociaciones. En ellas incluimos desde la cuenta bancaria, las tarjetas de crédito, links, cartas, reuniones, entornos virtuales, y los eventos capacitación profesional, los referentes, las consultoras, los consejos profesionales, competencia laboral, colegas, universidades -ECI-UNC; UE SigloXI-, profesionales de la comunicación, profesionales de otras disciplinas, estudiantes, empresas, clientes, contratación, publicaciones, capacitaciones, medios de comunicación, La Red, Newsletters, Currículums, Perfiles profesionales, SRS, Título profesional, formación profesional, logotipos, Buenos Aires, el tiempo, dinero, líderes de proyecto, entre muchos otros elementos que participan en los procesos de producción, circulación y uso de conocimiento en las CoV de profesional, en este caso de CórdobaPR.

Para finalizar, quiero destacar que, pese a partir de lecturas diferentes, todas las experiencias nos conectaron de nuevo con el resto de los casos de estudio. Mientras en CSA se referenciaron como experiencias anteriores en momentos de investigación; en el caso de DIRCOM Social aparecieron como miembros de múltiple pertenencia, por lo que los informantes claves para el caso de CórdobaPR y el proyecto de La Red fueron igualmente claves en el análisis de DIRCOM Social. Finalmente, en el caso de CórdobaPR no sólo coincidían los entrevistados como miembros. También observamos que los creadores mismos se cruzaban. Mientras el creador de CórdobaPR aparece en post de Blogs en DIRCOM, el creador de DIRCOM gestiona grupos de discusión temática en CórdobaPR en Ning. Esto nos permite hipotetizar que todos los casos de estudio participan de una misma experiencia comunitaria, y sus miembros, una vez generadas las competencias específicas que requiere este tipo de interacción, las aprovechan en diferentes ocasiones y situaciones. Desde el punto de vista del análisis, en lugar de considerarlas como comunidades separadas, es factible entenderlas como un solo caso de estudio, al que se ingresa desde tres puertas diferenciadas: cada una de las plataformas de intercambio.

El trabajo etnográfico virtual conectivo favoreció la articulación entre casos, puesto que la apertura de campo permitió evidenciar estas relaciones al superar las fronteras puestas por las propias plataformas e ingresar en el camino del rastreo de asociaciones. Asimismo, cada lectura

visibilizó, a la vez que oscureció, aspectos diferentes del fenómeno. Mientras la lectura de las negociaciones permitió analizar las controversias en los debates mediados, ocultando el aspecto tecnológico, la lectura de las tecnologías permitió analizar los entramados socio-técnicos involucrados pero limitaron las opciones a unos pocos actores como causas del resto. De todas maneras, ambas aportaron al esclarecimiento de los procesos de conocimiento en CoV de profesionales de la comunicación. Mientras las negociaciones ayudaron a ver los procesos y usos en el nivel argumentativo, las tecnologías permitieron ver las influencias de estructuras tecnológicas y apropiaciones sociales en la participación, visibilidad y control de lo publicado, mostrando el carácter fragmentado de los aportes en múltiples plataformas y con diferentes capas de software, por lo que los procesos reducidos a un solo espacio de intercambio y solo a foros públicos es muy limitado.

Además, permitió observar los procesos de circulación de conocimiento que tienen lugar en las múltiples plataformas a través de múltiples dispositivos, que tienen como centro el mail, tecnología cuyo uso está disminuyendo últimamente. Finalmente, la radicalización de la simetría, para considerar con capacidad de agencia tanto actores humanos como no humanos, con o sin configuración, ha ampliado la perspectiva. Lejos de concentrarse en actores tradicionales vinculados a la noción de CoV como creadores y miembros, o entornos y herramientas de comunicación entre las cuales se destacan los foros, se lo ha podido reinsertar a nivel profesional gracias a la superación de límites comunes en estudio de lo social en Internet, y la rearticulación de diversos elementos como lejos-cerca; pequeña-gran escala y dentro-fuera. De todo ello, rescatamos entonces la complementariedad de enfoques antes que privilegiar a uno sobre el otro. Consideramos que la estrategia de esta triple lectura ha sido uno de los aciertos fundamentales de esta tesis para el abordaje de un fenómeno de esta complejidad.

Como en toda investigación genuina, no existe un final sino que surgen nuevos interrogantes que pueden convertirse en interesantes líneas de investigación a futuro. En primer lugar, se plantea el debate sobre legitimidad de estos conocimientos y su valor. La tecno-ciencia y su método siguen teniendo un lugar privilegiado, y este tipo de procesos no alcanza a validarse aún. En segundo lugar, puede intentarse un acercamiento a la percepción de los involucrados sobre la utilidad de lo producido e intercambiado en estos espacios. Consideramos que el abordaje de las percepciones individuales de los miembros de las comunidades virtuales puede ser una interesante vía de exploración a futuro, donde las categorías emergentes en esta tesis pueden ser utilizadas en la conformación de cuestionarios electrónicos a fin de analizar estos aspectos. Finalmente, sería interesante recuperar algunos tópicos emergentes de este trabajo que no

pudieron ser profundizados aquí. De un lado, las temporalidades en la progresión del debate, puesto que hemos observado la ruptura de la linealidad pero no indagamos las dinámicas del tiempo en estos espacios. Aquí también rescatamos como tópico trascendental las diferencias establecidas entre debate virtual y networking profesional como modos diferenciales de producción y uso de conocimiento.

En el caso de la lectura de las tecnologías, sería interesante recuperar el elemento invisibilizado del ensamblaje, dueños, desarrolladores y plataformas y reintegrarlos en los análisis dando voz a estos actores. Asimismo, creemos importante continuar con los estudios sobre multi-pertenencia, multi-plataforma y multi-dispositivos propios de las dinámicas actuales de intercambios. En el caso de la lectura de las asociaciones, rescatamos entre los elementos más importantes las relaciones comerciales y financieras detrás del conocimiento y las experiencias de trabajo colaborativo por proyectos, próximo al networking. Respecto a la profesión en el país, las relaciones entre el interior del país y Buenos Aires; entre grandes consultoras y profesionales independientes; así como la articulación entre universidad y estos entornos de intercambio virtual.

Uno de los desafíos de cualquier trabajo centrado en las tecnologías es superar la inmediata obsolescencia que deviene de su continua renovación. Nuestro trabajo intentó, en este sentido, apuntar no sólo a comprender un fenómeno del presente sino, sobre todo, a desarrollar una matriz de análisis y a caracterizar un proceso, identificando etapas, componentes, relaciones. Esperamos, en este sentido, que contribuya al desarrollo de un campo de estudios cuyo dinamismo y versatilidad obstaculizan y dificultan, al mismo tiempo que fascinan, poniendo a prueba lo que podemos saber, lo que podemos entender, lo que podemos decir.

Bibliografia

- ASHTON, K. (2011): That 'Internet of Things' Thing. *RFID Journal*. Disponible en: <http://www.rfidjournal.com/articles/view?4986> Consultado: 03/07/2015
- ABBOTT, A. (1988). *The system of Professions: An Essay on the División of Expert Labor*. Chicago: The University of Chicago Press.
- ACOSTA, M.C. (2004). *Tecnología y nuevas tecnologías de comunicación: Reflexiones desde una perspectiva histórica*. Ponencia presentada en Primer Congreso Virtual Latinoamericano de Educación a Distancia. [Latineduca2004.com](http://www.ateneonline.net/datos/92_03_Acosta.pdf). Disponible en: http://www.ateneonline.net/datos/92_03_Acosta.pdf. Consultado: 27/01/2009.
- AFACOM (2006). Proyecto para el diseño y elaboración de los Exámenes de Calidad de la Educación superior (ecaes) para los programas de Comunicación e Información 2004-2005. Bogotá: AFACOM, Universidad Externado de Colombia.
- AGUAYO, C. (2007). *Las profesiones modernas: dilemas del conocimiento y del poder*. Buenos Aires: Editorial Espacio.
- AGUERRE, C.; BENITEZ LARGHI, S.; CALAMARI, M.; FONTECOBA, A.; MOGUILLANSKY, M.; ORCHUELA, J.; PONCE DE LEÓN, J. y WINOCUR, R. (2014). *Problemas teórico-metodológicos en los estudios de la apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación en el caso de jóvenes de sectores populares urbanos*. Ponencia presentada en las Jornadas ESOCITE, Buenos Aires. Disponible en: http://www.upf.edu/amymahan/_pdf/Ponencia_Jornadas_ESOCITE_Benxtez_Larghi_y_otros.pdf Consultado: 18/10/2014.
- AIBAR, E. (1996). La vida social de las máquinas: Orígenes, desarrollo y perspectivas actuales en la sociología de la tecnología. *REIS*, 76, 141-170. Disponible en: http://www.uoc.edu/webs/eaibar/_resources/documents/Aibar_vida.pdf. Consultado: 04/07/2015
- AIBAR, E. (2008) Las culturas de Internet: la configuración sociotécnica de la red de redes. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*. Vol. 4. Núm. 11. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-00132008000200002 Consultado: 03/07/2015
- ALADI (julio, 2003). La brecha digital y sus repercusiones en los países miembros de la ALADI (Asociación Latinoamericana de Integración), Secretaría General. *Estudio 157*. Rev 1. Disponible en: <http://www.aladi.org/nsfaladi/estudios.nsf/inicio2004> Consultado: 04/07/2015
- ALLEN, S., URE, D., y EVANS, S. (2003). Virtual Communities of Practice as Learning Networks. En *MASIE Center*. Disponible en: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=D0825881CCA91475CAC7A5B0D1B2989B?doi=10.1.1.90.7058&rep=rep1&type=pdf> Consultado: 04/07/2015
- ALONSO ALONSO, M. M. (2004). Usos socioculturales de Internet: Nueva agenda para la investigación comunicológica en Cuba. (Versión Electrónica). En *Revista Universidad de La Habana*, Nro. 259, 138-148. Disponible en: <http://www.uh.cu/> Consultado: 04/07/2015
- ALONSO ALONSO, M. M. (2010). Mediación y Construcción de Sentidos: notas en torno a su articulación teórico-metodológica en el estudio de la apropiación de Internet, *Mediaciones Sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*, 6 (I), 3-37. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/mediars>. Consultado: 09/08/2014.
- ALTHABE, G. y SHUSTER, F. (comps) (1999). *Antropología del Presente*. Ediciones Edicial.
- ÁLVAREZ CADAVID, G. M. (2009). Etnografía Virtual: Exploración de una opción Metodológica para la investigación en Entornos Virtuales de Aprendizaje. *Revista Q. Educación, Comunicación, Tecnología*, 3(6), 1-31. Disponible en: <http://revistaq.upb.edu.co/ediciones/8/270/270.pdf>. Consultado: 29/04/2010.
- ALVAREZ, G. y MORAN, L. (septiembre, 2010). Análisis de las intervenciones de apertura de foros de formación online desde una perspectiva discurso multimedial y didáctico discursiva. Artículo en línea. *EDUTECH, Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, Nro. 33. ISSN 1135-9250 Disponible en: http://edutech.rediris.es/Revelec2/Revelec33/pdf/Edutech-e_n33_Alvarez_Moran.pdf. Consultado: 14/02/2011.
- AMARAL, A., NATAL, G., y VIANA, L. (2008). Netnografía como aporte metodológico da pesquisa em Comunicação Digital. *Comunicação Cibernética*, (20), 34-40. Disponible en: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/famecos/article/viewFile/4829/3687>. Consultado: 04/07/2015
- AMARAL, A. y PORTELLA, S. (2010). Pesquisa em cibercultura e internet: estudo exploratório-comparativo da produção científica da área no Brasil e nos Estados Unidos. *Revista Conexão. Comunicação e Cultura*, UCS, Caxias do Sul, 9 (18) 57-73. Disponible en: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/conexao/article/viewFile/618/457>. Consultado: 06/06/2014
- ANDERSON, B. (1993) *Comunidades Imaginadas*, Fondo de Cultura Económica, Mexico.
- AOKI, K. (1994). Virtual Communities in Japan. Disponible en: <http://www.ibiblio.org/pub/academic/communications/papers/Virtual-Communities-in-Japan>. Consultado: 23/06/2015.

- ARDÈVOL, E. (2002) Cibercultura / ciberculturas: la cultura de internet o el análisis cultural de los usos sociales de Internet. Simposio: Ciudadanos de silicio, ciudadanos del ciberespacio: ¿un nuevo campo social para las identidades colectivas? *Actas del IX Congreso de Antropología de la Federación de Asociaciones de Antropología del Estado Español*. Barcelona, Septiembre 2002.
- ARDÈVOL, E. (2005). Cyberculture: Anthropological perspectives of the Internet. *Using anthropological theory to understand media forms and practices* Workshop Loughborough, 9 de diciembre. Disponible en: <https://eardevol.files.wordpress.com/2008/10/cyberculture.pdf>. Consultado: 10/01/2014.
- ARDÈVOL, E.; BERTRAN, M.; CALLEN, B y PEREZ, C. (2004). Etnografía Virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Revista Athenea digital*, Nro. 3. Disponible en: <http://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/viewFile/34111/33950>. Consultado: 17/02/2011.
- ARDÈVOL, E.; ESTALELLA, A. y, DOMINGUEZ FIGAREDO, D. (coords.) (2008). *La mediación tecnológica en la práctica etnográfica*. España: Ankulegi Antropología Elkartea.
- ARELLANO HERNÁNDEZ, A. (2003). La sociología de las ciencias y de las técnicas de Bruno Latour y Michael Callon. *Escuelas sobre la tecnología, un debate abierto*, Vol. 8, 1–12. Chapingo: Universidad Autónoma. Disponible en: <http://historia.fcs.ucr.ac.cr/cuadernos/c-23his.pdf>. Consultado: 04/07/2015
- ARISTÓTELES (1998) [1985] *Ética Nicomáquea*. Editorial Gredos: Madrid. 4ta reimpression.
- ARRIAZU MUÑOZ, R. (2007). ¿Nuevos medios o nuevas formas de indagación?: Una propuesta metodológica para la investigación social on-line a través del foro de discusión. *FORUM: Qualitative Social Research Sozialforschung*, 8(3). Art. 37, septiembre. Disponible en: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/viewFile/275/606> Consultado: 04/07/2015
- ARRISCADO NUNES, J. (1996). *Entre Comunidades de Prática e Comunidades Virtuais: os mundos da ciência e as suas mediações*. *Oficina do Ces*, 70. Coimbra. Disponible en: <http://www.ces.uc.pt/publicacoes/oficina/ficheiros/70.pdf>. Consultado: 23/06/2015.
- ÁVILA MELÉNDEZ, L. A., MIRANDA MADRID, A. y ECHEVERRÍA GONZÁLEZ, M. DEL R. (2009). Construcción de comunidades virtuales para la investigación. *Revista de Universidad y Sociedad Del Conocimiento*, 6(I), 1–12. Disponible en: <http://www.raco.cat/index.php/Rusc/article/viewFile/129745/179180>. Consultado: 23/06/2015.
- BAQUERO, R.; CAMILLONI, A.; CARRETERO, M.; CASTORINA, J.A.; LENZI, A. y LITWIN, E. (2008). *Debates Constructivistas*. Buenos Aires: Aique Grupo Editor.
- BARNES, B. (1974). *Scientific Knowledge and Sociological Theory*, Londres, R.K.P
- BARNES, B. (1977). *Interests and the Growth of Knowledge*, Londres, Routledge and Kegan Paul
- BAYM, N. (1997). Interpreting soap operas and creating community: Inside a computer mediated fan club. En Kiesler, S. (Ed.) *Culture of the Internet* (103-120). Mahwah (NJ): Lawrence Earlsbaum Associates Publishers.
- BAYM, N. (1998). The emergene of on-line community. En Jones, S. F. (Ed.) *Cybersociety 2.0: revisiting computer mediated communication and community* (35-68). Thousand Oaks, California: Sage.
- BEAULIEU, A. (2004). Mediating Ethnography: Objectivity and the Making of Ethnographies of the Internet. *Social Epistemology*, 18(2-3), 139–163. Disponible en: <http://virtualknowledgestudio.nl/staff/anne-beaulieu/documents/mediating-ethnography.pdf> Consultado: 04/07/2015
- BEAULIEU, A., y ESTALELLA, A. (2012). Rethinking Research Ethics for Mediated Settings. *Information, Communication and Society*, 15(1): 23-42. Disponible en http://www.estalella.eu/wp-content/uploads/2010/03/Estalella_Rethinking-Research-Ethics.pdf. Consultado: 04/07/2015
- BECERRA, M. (2014). Medios de comunicación : América Latina a contramano. *Nueva Sociedad*, 249, 61–74. Disponible en: www.nuso.org. Consultado: 22/08/2014.
- BECKMANN, S. C., Y LANGER, R. (2005). Netnography : Rich insights from online research. *Insights@CBS*, 14 (6). Disponible: https://stosowana.files.wordpress.com/2010/10/670005_beckmann_langer_full_version.pdf Consultado: 04/07/2015
- BELL, D. (1976) [1973]. *El advenimiento de la sociedad postindustrial: un intento de prognosis social*. Madrid:Alianza.
- BELL, D. (2001) *An introduction to cybercultures*, London: Routledge
- BENEDIKT, M. (1991). *Cyberspace: The First Steps*. Cambridge: M.I.T. Press.
- BENÍTEZ LARGHI, S. (2009). *La lucha desigual por la apropiación de las TIC en las Organizaciones de Trabajadores Desocupados*. Tesis de Doctorado en Ciencias Sociales, UBA, Buenos Aires, Mimeo.
- BENÍTEZ LARGHI, S. (2013). Lo popular a partir de la apropiación de las Tic. tensiones entre representaiones hegemónicas y prácticas. *Revista Question*. Vol. 1. N° 38. (Otoño-2013). Disponible en: <http://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/1813/1575> Consultado: 03/07/2015
- BEREITER C. y SCARDAMALIA, M. (2003) Learning to Work Creatively With Knowledge En E. De Corte, L. Verschaffel, N. Entwistle, & J. van Merriënboer (Eds.), *Unravelling basic components and dimensions of powerful learning environments*. EARLI Advances in Learning and Instruction Series. Disponible en: <http://ikit.org/fulltext/inresslearning.pdf> Consultado: 04/07/2015

- BERGER, P. y LUCKMANN, T. (1997) [2008]. *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- BERNERS LEE, T. (2000). *Tejiendo la red: el inventor del World Wide Web nos descubre su origen*, Madrid: Siglo XXI España.
- BERRY, G. (2006). Can Computer-Mediated Asynchronous Communication Improve Team Process and Decision Making? Learning from the Management Literature. *Journal of Business Communication* 43 (4), 344-66.
- BETTETINI, G. y COLOMBO, F. (1995) *Las nuevas tecnologías de la comunicación*. Paidós, Barcelona.
- BIANCO, C; LUGONES (coord.), G; PEIRANO, F y SALAZAR, M. (2005). Indicadores de la sociedad del conocimiento e indicadores de innovación. Vinculaciones e implicancias conceptuales y metodológicas. REDES. Centro de Estudios sobre Ciencia, Desarrollo y Educación Superior. Investigación en el marco del Proyecto "Redes del Conocimiento" (COLCIENCIAS/OCyT/OEA). Seminario internacional "Redes, TICs y Desarrollo de Políticas Públicas". Buenos Aires. Disponible en: <http://www.littec.ungs.edu.ar/eventos/UNGS2Lugones%20et.al.pdf>. Consultado: 8/01/2009.
- BIELACZYK, K., y COLLINS, A. (1999). Learning communities in classrooms: a reconceptualization of educational practice. En: C. Reigeluth (Ed.), *Instructional-design theories and models. A new paradigm of instructional theory*. Vol. 2. pp. 269-292. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates
- BIEBER, M., ENGELBART, D., FURUTA, R., HILTZ, S. R., NOLL, J., PREECE, J., ET AL. (2002). Toward virtual community knowledge evolution. *Journal of Management Information Systems*, 18(4), 11-35. Disponible en: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.116.8463&rep=rep1&type=pdf> Consultado: 04/07/2015
- BIJKER, W. (mayo, 2005). ¿Cómo y por qué es importante la tecnología? *Revista REDES*, 11 (21), Buenos Aires, 19-53.
- BLANCO, J.R. (1993). Las relaciones entre ciencia y sociedad: hacia una sociología histórica del conocimiento científico. *Política y Sociedad*, 14/15, 35-45. Disponible: <http://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO9394110035A/30341> Consultado: 04/07/2015
- BLANCHARD, A. L. (2008) Sense of Virtual Community: Definition, Antecedents and Outcomes. En S. Kelsey y Kirk St. Amant (Eds.) *Handbook of Computer-Mediated Communication Research*. Hershey, New York: Information Science Reference. Disponible en: <http://www.irma-international.org/viewtitle/48739/> Consultado: 04/07/2015
- BLOOR, D. (1998) [1976]. *Conocimiento e imaginario social*. Barcelona, Gedisa.
- BLOOR, D. (1999). Anti-latour. *Stud. Hist.Phil.Sci.*, 30(1), 81-112. Disponible: <https://reclus.files.wordpress.com/2009/03/bloor-anti-latour.pdf> Consultado: 04/07/2015
- BOCZKOWSKI, P. (2010). *News-at-Work. Imitation in an Age of Information Abundance*. Chicago: The University of Chicago Press.
- BOCZKOWSKI, P., y LIEVROUW, L. (2008). Bridging STS and Communication Studies: Scholarship on Media and Information Technologies. En E. J. Hackett, O. Amsterdamska, M. Lynch, y J. Wajcman (Eds.), *The Handbook of Science and Technology Studies* (Third Edit., 949-977). London: The MIT Press. Disponible en: <http://polaris.gseis.ucla.edu/lievrouw/BoczowskiLievrouw.pdf>. Consultado: 04/07/2015
- BOELLSTORF, T. (2008). *Coming of age in Second Life*. Princeton University Press.
- BOELLSTORFF, T.; NARDI, B.; PEARCE, C. y TAYLOR, T.L. (2012). *Ethnography and Virtual Worlds: A Handbook of Method*. Princeton: Princeton University Press.
- BÖHME, G. Y N. STEHR (1986) *The Knowledge society: the growing impact of scientific knowledge on social relations*, Dordrecht, D. Reidel publishing Company.
- BOISIER, S. (2001). *Sociedad del Conocimiento, Conocimiento Social y Gestión Territorial*. Documento de Trabajo. Preparación de un informe para la OCDE. Disponible: http://www.cesla.uw.edu.pl/www/images/stories/wydawnictwo/czasopisma/Revista/Revista_4/60-94_Boisier.pdf Consultado: 04/07/2015.
- BONILLA URVINA, M. (2000). *Investigando las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como campos de lucha simbólica en América Latina y el Caribe*, 1-19. Ponencia presentada en el Pan Lac 2000. IDRC Ottawa. Disponible en: <http://firgoa.usc.es/drupal/files/bonilla.pdf>. Consultado: 29/07/2009.
- BONILLA URVINA, M., y CLICHE, G. (2001). *Internet y sociedad en América Latina y el Caribe, investigaciones para sustentar el diálogo*. Quito, Ecuador: FLACSO, Sede Ecuador. Disponible en: <https://www.flacso.org.ec/docs/sfinternet.pdf>. Consultado: 08/09/2014.
- BOURDIEU, P. (2001). *El Oficio De Científico. Ciencia de la ciencia y reflexividad*. Barcelona: Anagrama.
- BOUZAS, P. (2004): *El constructivismo de Vigotsky*. (Compendios). Buenos Aires: Longseller.
- BOYD, J. (2002). In community we trust: Online security communication at eBay [Electronic version]. *Journal of Computer Mediated Communication*, 7(3) Disponible: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2002.tb00147.x/full> Consultado: 04/07/2015

- BOYD, D. y ELLISON, N. (2007). Social Network Sites: Definition, History and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 1. Disponible en: <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html>. Consultado: 24/05/2011.
- BOWLER, G.M.J. (2010). Netnography: A Method Specifically Designed to Study Cultures and Communities Online. *The Qualitative Report*, 15 (5), 1270-1275. Disponible: <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR15-5/kozinetns.pdf> Consultado: 04/07/2015
- BROWN JS, y DUGUID P. (2000). *The Social Life of Information*. Boston: Harvard Bus. Sch. Press
- BRUUN JENSEN, C. (2010). Asymmetries of Knowledge: Mediated Ethnography and ICT for Development. *Methodological Innovations Online*, 5 (1), 72-85. Disponible en: <http://www.methodologicalinnovations.org.uk/wp-content/uploads/2013/11/6.-Jensen-72-85-Proofed.pdf> Consultado: 04/07/2015
- BUBAŠ, G. (2001). Computer mediated communication theories and phenomena: Factors that influence collaboration over the Internet. *3rd CARNET Users Conference*. Zagreb. Disponible en: <http://cuc.carnet.hr/cuc2001/papers/b1.pdf>. Consultado: 18/07/2014.
- BUDKA, P. (2011). From Cyber to Digital Anthropology to an Anthropology of the Contemporary? Working paper for the *EASA Media Anthropology Network's 38th e-Seminar*, 22 de noviembre al 6 de diciembre. Disponible en: http://www.philbu.net/blog/wp-content/uploads/2011/09/budka_dgv_cyberculture_paper3.pdf Consultado: 04/07/2015
- BUDKA, P. y KREMSER, M. (2004): CyberAnthropology - Anthropology of Cyber- Culture, en KHITTEL, S.; PLANKENSTEINER, B. y SIX-HOHENBALKEN, M. (Eds.) *Contemporary issues in socio-cultural anthropology. Perspectives and research activities from Austria*. Viena, Loecker, 213-226. Disponible en: http://www.philbu.net/budka_kremser_cyberanthro.pdf Consultado: 04/07/2015
- BUNK, G.P. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA. *Revista Europea de Formación Profesional*, 1, 8-14. ISSN 0258-7483.
- BURCH, S. (2005). Sociedad de la información/Sociedad del conocimiento”. Fragmento. En Ambrosi, A., Peugeot, A. y Pimienta, D. *Palabras en Juego: Enfoques Multiculturales sobre las Sociedades de la Información*. Licencia Creative Commons. Disponible en: <http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsiberprome/socinfsocon.pdf> Consultado: 04/07/2015.
- BURKELL, J; FORTIER, A; YEUNG CHERYL WONG, L y LYNN SIMPSON, J. (2014). Facebook: public space, or private space? *Information, Communication & Society*, 17:8, 974-985. Disponible en: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1369118X.2013.870591#.VZht5v1_Oko Consultado: 24/08/2014.
- CABELLO, R. (Coord.) (2013). *Migraciones digitales. Comunicación, educación y tecnologías digitales interactivas*. Los polvorines: UNGS, Colección Comunicación, artes y cultura. Disponible en: http://www.ungs.edu.ar/cm/uploaded_files/publicaciones/620_CAC10_Migraciones%20digitales_web.pdf. Consultado: 01/04/2014.
- CABELLO, R. y MORALES, S. (Ed.) (2011). *Enseñar con Tecnologías. Nuevas miradas en la formación docente*. Buenos Aires: Prometeo.
- CABERO, J. (2006). Comunidades virtuales para el aprendizaje. Su utilización en la enseñanza. [Versión Electrónica]. *EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 20. Disponible en: <http://www.uib.es/depart/gte/gte/edutec-e/revelec20/cabero20.htm>. Consultado: 23/04/2008.
- CABRERA, D. (2006). *Lo tecnológico y lo imaginario*. Buenos Aires: Biblos.
- CALLEN, B.; DOMÈNECH, M., LÓPEZ, D.; RODRÍGUEZ, I.; SÁNCHEZ-CRIADO, T.; TIRADO, F (2011). Diásporas y transiciones en la Teoría del Actor-Red. *Revista Athenea Digital*. (1), 3-13. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3688015.pdf> Consultado: 04/07/2015
- CALLON, M. (Ed.). (1988). *La Science et ses réseaux*, París: La Découverte.
- CALLON, M. y LAW, J. (1982). On interests and their transformation: Enrolment ant counter-enrolment. *Social Studies of Science*, 12 (4), 615-625.
- CAMPOS, M.; LAFERRIÈRE, T. y HARASIM, L. (2001). The post-secondary networked classroom: renewal of teaching practices and social interaction. *Journal of Asynchronous Learning Networks*. 5 (2). Disponible en: <http://www.edtechpolicy.org/ArchivedWebsites/Articles/PostSecondaryNetworkedClassroom.pdf> Consultado: 04/07/2015
- CAPOGROSSI, M.L., (2013) *La relación capital-trabajo en «economías de enclave» y sus transformaciones durante el proceso de ajuste estructural en los 90. El caso de los trabajadores de YPF en CampamentoVespucio y General Mosconi, Salta*. Tesis doctoral, Facultad de Filosofía y Humanidades,
- CAPOGROSSI, M.L; MAGALLANES, M.L.; SORAIRE, F. (2015). Los desafíos de facebook. Apuntes para el abordaje de las redes sociales como fuente. *Revista de Antropología Experimental* Nro. 15. Texto 4, 47-63. España: Universidad de Jaén. Disponible en: <http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/rae/article/view/2390/2024>. Consultado: 04/07/2015

- CAPURRO, R. y HJØRLAND, B. (2003). The Concept of Information. En Blaise Cronin (Ed.), *Annual Review of Information Science and Technology*, 37, 343-411. Medford, NJ: Information Today Inc. Disponible en: <http://www.capurro.de/infoconcept.html> Consultado: 04/07/2015
- CARIA, T.; PEREIRA, F.; FILIPE, J.P.; LOUREIRO, A.; SILVA, M (2005). *Saber Profissional*. Coimbra: Almedina. 323p.
- CASACUBERTA, D. (2003). *Creación Colectiva. En Internet el creador es el público*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- CASTAÑEDA, L. (2012). Las Redes Sociales como entornos naturales para el desarrollo de competencias. Aprender enredados. En Cano, E. (Ed.), *Aprobar o Aprender. Estrategias de evaluación en la sociedad en red*. (117-146) Barcelona: Laboratori de Mitjans Interactius. Universitat de Barcelona. ISBN: 978-147504258.
- CASTAÑEDA, L. y GUTIÉRREZ I. (2010). Redes sociales y otros tejidos online para conectar personas. En Castañeda, L. (Coord.), *Aprendizaje con redes sociales. Tejidos educativos para los nuevos entornos* (17-39). Sevilla: MAD.
- CASTAÑEDA PÉREZ, M. y PÉREZ RODRÍGUEZ, Y. (2005). Aspectos teórico-conceptuales sobre las redes y las comunidades virtuales de conocimiento, *Acimed* 13 (6), 1-38. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci020605.pdf Consultado: 04/07/2015
- CASTELLS, M. (1997). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Vol.1 La sociedad red. Madrid: Alianza
- CASTELLS, M. (1999), La era de la información. Vol. I: La sociedad red. México: Siglo Veintiuno Editores.
- CASTELLS, M. (2001). *La galaxia internet*. Barcelona: Areté.
- CASTELLS, M. (2007). Communication, Power and Counter-power in the Network Society. *International Journal of Communication*, 1 (1), 238-266. Disponible en: <http://ijoc.org/ojs/index.php/ijoc/article/view/46/35>. Consultado: 04/07/2015.
- CASTELLS, M. (2014). El impacto de Internet en la sociedad: una perspectiva global. En BBVA *C@mbio: 19 ensayos clave acerca de cómo Internet está cambiando nuestras vidas*. OpenMind. Disponible en: <https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2014/03/BBVA-Comunicaci%C3%B3n-Cultura-Manuel-Castells-El-impacto-de-internet-en-la-sociedad-una-perspectiva-global.pdf> Consultado: 22/08/2014.
- CASTILLO VIDAL, J. (1999). Trabajo colaborativo en comunidades virtuales. *El profesional de la información*, 8 (11), 40-44. Disponible en: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/noviembre/trabajo_colaborativo_en_comunidades_virtuales.html Consultado: 04/07/2015
- CEPAL (2003). Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y El Caribe. CEPAL (Comisión Económica para América Latina). Conferencia Ministerial Regional Preparatoria para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Bávaro, Punta Cana, República Dominicana, enero. Disponible en: [http://www.virtualeduca.org/documentos/2012/cepal_72\(2003\).pdf](http://www.virtualeduca.org/documentos/2012/cepal_72(2003).pdf) Consultado: 04/07/2015
- CÉSPEDES, P. y DÍAZ, L. (2003). *Creación de Comunidades Virtuales de Conocimiento en Zonas Rurales*, 1-20. Proyecto de Tesis. Costa Rica. Disponible: http://oldemarrodriguez.com/yahoo_site_admin/assets/docs/CCvCCzr.249170902.pdf. Consultado: 23/06/2015.
- CHANG CASTILLO, H.G. (enero, julio 2010). El modelo de la triple hélice como un medio para la vinculación entre la universidad y empresa. *Revista Nacional de Administración*, 1, 85-94. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044042.pdf> Consultado: 07/07/2015
- CHAPARRO, F. (2001). Conocimiento, aprendizaje y capital social como motor de desarrollo. *Ciência da Informação*, 30 (1), 19-31. Brasília. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652001000100004 Consultado: 22/06/2015.
- CHERNY, L. (1999). *Conversation and Community: Chat in a Virtual World*. Stanford, CA: CSLI Publications.
- CHOO, C. W. (1998). *Information management for the intelligent organization. The art of scanning the environment* (2nd ed.). Medford, NJ: Information Today, Inc.
- CHOO, C. W. (2003). *A organização do conhecimento*. São Paulo: SENAC.
- CINDA (2000). Las nuevas demandas del desempeño profesional y sus implicancias para la docencia universitaria. Santiago de Chile: Alfabetas Artes Gráficas.
- CIPOLLA, C.; DELL'AQUILA, P. (1998): "Cibernauti di tutta Italia unitevi in comunità, virtuali!", *Telèma*, vol. 13 Disponible en: <http://web.tiscalinet.it/urban2/cipoll13.htm> Consultado: 04/07/2015
- COBO ROMANÍ, C. (2006). Las Multitudes Inteligentes de la Era Digital. *Revista Digital Universitaria*, 7 (6), UNAM. Disponible en: <http://www.revista.unam.mx/vol.7/num6/art48/int48.htm>. Consultado: 22/06/2015.
- COBO ROMANÍ, C., y PARDO KUKLINSKI, H. (2007). *Planeta web 2.0. Inteligencia colectiva o medios fast food*. Grup de Recerca d'Interaccions Digitals. Universitat de Vic. Barce/ México DF.: FLACSO, Sede México.

- COGO, D. (2014). Los Estudios de Recepción en América Latina : perspectivas teórico-metodológicas *Lecciones del Portal*, 1–14. Disponible en: http://portalcomunicacion.com/lecciones_det.asp?lng=esp&id=48. Consultado: 22/08/2014.
- COLEMAN, E. G. (2010). Ethnographic Approaches to Digital Media. *Annual Review of Anthropology*, 39, 487–505. Disponible en: <http://doi.org/10.1146/annurev.anthro.012809.104945> Consultado: 04/07/2015
- COLLINS, H. (2001). Tacit Knowledge, Trust, and the Q of Sapphire. *Social Studies of Science*, 31 (1), 71-85.
- COLLINS, H., y YEARLY, S. (1992): *Epistemological Chicken*, en A. Pickering (ed.), *Science as Practice and Culture*, Chicago: The University of Chicago Press, pp. 301-326
- COLLINS, H. M. y PINCH, T. J. (Eds.) (1982). *Frames of Meaning: The Social Construction of Extraordinary Science*. Boston: Routledge and Kegan Pau
- COMPAGNUCCI, E. Y CARDÓS, P. (enero/diciembre 2007). El desarrollo del conocimiento profesional del profesor en psicología. *Orientación y Sociedad*, 7, La Plata. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/orisoc/v7/v7a05.pdf>. Consultado: 26/06/2015.
- CONSTANTINO, G.D. (2006) [2004]. Discurso Didáctico Electrónico: Los modos de interacción discursiva en el aula virtual en contraste con el aula presencial. *Linguagem em (Dis)curso- LemD*, Tubarão, 6(2), 241-267. Disponible en: <http://www3.unisul.br/paginas/ensino/pos/linguagem/0602/7%20art%205%20%28constantino%29.pdf>. Consultado: 14/02/2011.
- COROMINAS ROVIRA, E. (2001). Competencias genéricas en la formación universitaria. *Revista de Educación* 325, pp. 299-32. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=19417> Consultado: 04/07/2015
- COTHREL, J.; y WILLIAMS, R. (1999). Online Communities: Helping them Form and Grow, en *Journal of Knowledge Management*, 3(1), 54-60
- COWAN, R.; DAVID, P. y FORAY, D. (junio 2000). The Explicit Economics of Knowledge Codification and Tacitness. *Industrial and Corporate Change*, 9 (2), 211-253.
- COX, C. Y GYSLING, J. (1990). *La Formación del profesorado en Chile 1842-1927*. Santiago de Chile: Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación (CIDE).
- CRISTINO MONTAÑEZ SOTO, J. D. (2005). Cuando aprendí como cantan los ruseñores (recurso electrónico): Una visita a una Comunidad Virtual de Práctica. *Simbiosis* 2(1). Disponible en: http://cmappublic.ihmc.us/servlet/SBReadResourceServlet?rid=1162044113595_1049351797_6020. Consultado: 04/07/2015
- COOVER, R. (2004) 'Using Digital Media Tools and Cross-Cultural Research, Analysis and Representation', *Visual Studies* 19(1): 6–25
- CRAVE, S. y VOROBAY, V. (2008) Business Models for PVC: Challenges and Perspectives. En *Methods and Tools for Collaborative Networked Organizations*, Camarinha-Matos, L.M., Afsarmanesh, H. and Ollus, M. (eds), 2008, Springer, pp. 295–306
- CROVI DRUETTA, D. (2004). *Sociedad de la información y el conocimiento: entre lo falaz y lo posible*. Buenos Aires: La Crujía.
- CROVI DRUETTA, D. (Coord.) (2013). *Jóvenes y apropiación tecnológica. La vida como hipertexto*. México: SITESA. UNAM.
- CUCURELLA, L. (1999). *Antropología del ciberespacio*. Quito: ABYA-YALA.
- DAVID, P. A. y FORAY, D. (2002). Fundamentos económicos de la sociedad del conocimiento. *Comercio Exterior*, 52(6), 472–490. Disponible en: <http://www.economia.unam.mx/academia/inae/inae3/u114.pdf> Consultado: 04/07/2015
- DAVID, P. A. y FORAY, D. (2003). Economic Fundamentals of the Knowledge Society, (September 2001). Disponible: <http://time.dufe.edu.cn/wencong/stanford/swp02003.pdf> Consultado: 04/07/2015
- DECEMBER, J. (1996). Units of analysis for Internet communication. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 1(4).
- DE HARO, J. (2008). Redes sociales educativas en Ning sin publicidad. Educativa. En Blog JJ de Haro. Disponible en: <http://jjdeharo.blogspot.com/2008/12/redes-sociales-educativas-en-ning-sin.html> Consultado: 03/07/2015
- DELARBRE, R. T. (octubre/diciembre, 2004). La investigación latinoamericana sobre Internet. *TELOS*, 61, 83-88 Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf902/investigacion-latinoamericana-internet/investigacion-latinoamericana-internet.pdf>. Consultado: 19/08/2014.
- DEL BRUTO, B. (2001). De las comunidades virtuales a los movimientos sociales. Un esbozo de interpretación. *Cibersociedad*. Disponible en: <http://cibersociedad.rediris.es/archivo/orals/c96.pdf?art=16>. Consultado: 31/08/2008.
- DELEUZE, G. (1996). *L'actuel et le virtuel*. En G. Deleuze y C. Parnet (Eds.), *Dialogues*. Paris: Flammarion.
- DELEUZE, G. y GUATTARI, F. (1975). *Kafka, Toward a minor literature*. Theory and history of literature, Vol. 30. Minneapolis: University of Minnesota Press.

- DELEUZE, G. y GUATTARI, F. (2002) [1977]. *Mil Mesetas. Capitalismo y Esquizofrenia*. España: Pre-textos. Traducción de José Vázquez Pérez con la colaboración de Umbelina Larraceleta.
- DEL MORAL PÉREZ, M.E. y VILLALUSTRE MARTÍNEZ, L. (2008). Las wikis vertebradoras del trabajo colaborativo universitario a través de WebQuest. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 7 (1), 73-83. Disponible en: <http://campusvirtual.unex.es/cala/editio/>. Consultado: 26/12/2008.
- DERBER, C. (1983). Managing professionals: Ideological proletarianization and post-industrial labor. *Theory and Society*, 12 (3), 309-341.
- DESPRES, C. y CHAUVEL, D. (eds.) (2000). *Knowledge horizons: the present and the promise of knowledge management*. Boston Butterworth- Heinemann.
- DÍAZ GARCÍA, J. P. (2013). *Propuesta de Comunidad Virtual de Comunicadores y Medios de Comunicación Digital de Parroquias, Comunidades religiosas e Instituciones pertenecientes a la Diócesis de Santa Rosa de Osos*. Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Periodismo Electrónico. Universidad Pontificia Bolivariana, Escuela de Ciencias Sociales, Medellín. Disponible en: http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/791/1/T_G_Juan_Pablo_D%C3%ADaz_Garc%C3%ADa.pdf Consultado: 04/07/2015
- DIAZ QUERO, V. (2005). Teoría emergente en la construcción del saber pedagógico. *Revista Iberoamericana de Educación*, 37/3. Disponible en: <http://www.rieoei.org/1122.htm>. Consultado: 08/01/2009.
- DI BELLO, M. E. (2010). Producción y uso de conocimientos científicos orientados a la resolución de problemas sociales . Análisis de tres grupos de investigación. In *VI Jornadas de Sociología de la UNLP*. Disponible en: <http://www.aacademica.com/000-027/574.pdf> Consultado: 04/07/2015.
- DICKS, B., MASON, A. COFFEY AND P. ATKINSON (2005) *Qualitative Research and Hypermedia: Ethnography for the Digital Age*. London: SAGE
- DICKS, B., SOYINKA, B. y COFFEY, A. (2006). Multimodal Ethnography. *Qualitative Research*, 6(1), 77–96.
- DI MAGGIO, P.; HARGITAI, E.; NEUMAN, W. R.; ROBINSON, J. P. (2001) "The Internet's Effects on Society". *Annual Reviews of Sociology*, 27: 307-336
- DOMÈNECH, M y TIRADO, F.J. (coords.) (1998). *Sociología Simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- DOMÍNGUEZ, D.; BEAULIEU, A.; ESTALELLA, A.; GÓMEZ, E.; SCHNETTLER, B. y READ, R. (2007). Etnografía virtual. *Forum: Qualitative Social Research*, 8(3), Disponible en: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0703E19>. Consultado: 04/08/2009.
- DOMÍNGUEZ FIGAREDO, D. (2007). Sobre la Intención de la Etnografía Virtual. *Revista Electrónica Teoría de La Educación. Educación y Cultura En La Sociedad de La Información*. 8(1), 42–63. Disponible : http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_01/n8_01_dominguez_figaredo.pdf. Consultado: 12/02/2011.
- DOMÍNGUEZ FIGAREDO, D. y ALONSO DÍAZ, L. (2005). "Evaluación mixta de comunidades de aprendizaje en línea". Disponible en el ARCHIVO del Observatorio para la CiberSociedad en: <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=205>. Consultado: 13/08/2008.
- DOMÈNECH, M. y TIRADO, F.J. (1998). *Sociología Simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- DRUCKER, P. (1969). *The Age of Discontinuity*. New York: Harper y Row.
- DRUCKER, P. (1994). *Knowledge Work and Knowledge Society, JFK School of Government*, Harvard University.
- DUBÉ, L.; BOURHIS, A. y JACOB, E. (2006). Towards a typology of virtual communities of practice. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management* 1, 69-93.
- DUFFY, T.; DUEBER, B. y HAWLEY, C. (1998). Critical thinking in a distributed environment: a pedagogical base for the design of conferencing systems. En: Bonk, C.Y.K. (Ed.), *Electronic collaborators* (51-78). New Jersey: Lawrence Erlbaum Ass.
- DUQUESNOY, M. (2004). El saber antropológico : sobre la experiencia de campo. *Cuicuilco*, 11(032), 73–86. Disponible: <http://www.redalyc.org/pdf/351/35103204.pdf> Consultado: 04/07/2015
- EAN, L. C. (2011). Computer-Mediated Communication and Organisational Communication : The Use of New Communication Technology in the Workplace. *SEARCH: The Journal of the South East Asia Research Centre for Communication and Humanities*, 3, 1–12. Disponible en: [http://search.taylors.edu.my/journalonline/Vol%203/Catherine\(edSP\)01-12.pdf](http://search.taylors.edu.my/journalonline/Vol%203/Catherine(edSP)01-12.pdf). Consultado: 18/07/2014.
- ECHEVERRÍA EZPONDA, J. (2008). Transferencia de conocimiento entre comunidades científicas. *ARBOR. Ciencia, Pensamiento Y Cultura.*, CLXXXIV(731 Mayo-Junio), 539–548.
- ECHEVERRÍA, J. y GONZÁLEZ, M. (julio/agosto, 2009). La Teoría del Actor-Red y la Tesis de la Tecnociencia. *ARBOR. Ciencia, Pensamiento y Cultura*, CLXXXV 738, 705-720. Disponible en: <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/325/326>. Consultado: 04/07/2015
- EL MORR, C., MARET, P., RIOUX, M., DINCA-PANAITESCU, M. y SUBERCAZE, J. (2011). Virtual community life cycle: A model to develop systems with fluid requirements. En *Virtual Community Building*

- and the Information Society: Current and Future Directions* (1-14). USA: IGI Global. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4018/978-1-60960-869-9.ch001>. Consultado: 04/07/2015
- EMANUELLI, P. (enero/junio, 1999). Investigación de la comunicación en Argentina. reflexiones sobre la investigación crítica. *Revista Ámbitos* 2, 61-86. Disponible en: <http://grupo.us.es/grehcco/ambitos02/pbemanuelli.pdf>. Consultado: 08/09/2014.
- ERICSSON, K. A. (2000). "Expert Performance and Deliberate Practice". Reseña de la publicación: "The Acquisition of Expert Performance and how this is explained by Deliberate Practice". Disponible en: <https://psy.fsu.edu/faculty/ericsson/ericsson.exp.perf.htm> Consultado: 03/07/2015.
- ESCOBAR, A. (2005). Bienvenidos a Cyberia. Notas para una antropología de la Cibercultura. *Revista de Estudios Sociales*, (22), 15-35. Disponible en: <http://www.unc.edu/~aescobar/text/esp/bienvenido%20a%20Cyberia.pdf>. Consultado: 17/02/2014.
- ESCOBAR, A. y OSTERWEIL, M. (enero/junio, 2009). Movimientos sociales y la política de lo virtual. Estrategias deleuzianas. *Tabla Rasa*, 10, 123-161. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39612022005> Consultado: 04/07/2015
- ESS, C. y Committee, A. E. W (2002) Ethical Decision-Making and Internet Research, Association of Internet Researchers, Disponible en: <http://www.aoir.org/reports/ethics.pdf> Consultado: 03/07/2015
- ESS, C. y SUDWEEKS, F. (2005). Culture and Computer-Mediated Communication: Toward New Understandings. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11, 179-191. Disponible en: http://researchrepository.murdoch.edu.au/1062/1/culture_and_computermediated_communication.pdf. Consultado: 17/08/2014.
- ESTALELLA, A. (2005). Filtrado colaborativo: la dimensión sociotécnica de una comunidad virtual. *UOC Papers. Revista sobre la sociedad del conocimiento*, 1. Disponible en: <http://www.uoc.edu/uocpapers/1/dt/esp/estalella.pdf>. Consultado: 30/06/2015.
- ESTALELLA, A. (2011). *Ensamblajes de esperanza. Un estudio antropológico del bloguear apasionado*. Tesis doctoral. UOC, Barcelona.
- ESTALELLA, A. (julio, 2012). Ensamblajes de esperanza. Una etnografía del bloguear apasionado. *Athenea Digital* 12(2): 161-174. TESISTECA. ISSN: 1578-8946. Disponible en línea: <http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/Estalella>. Consultado: 25/09/12.
- ESTALELLA, A. y ARDEVOL, E. (2007). Ética de campo: hacia una ética situada para la investigación etnográfica de internet. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 8(3). Disponible: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/277/609> Consultado: 04/07/2015
- ESTALELLA, A., y ARDEVOL, E. (2010). Internet: instrumento de investigación y campo de estudio para la antropología visual. *Revista Chilena de Antropología Visual*, (15), 1-18. Disponible en: http://www.rchav.cl/estalella_&_ardevol.htm. Consultado: 02/08/2011.
- ESTALELLA, A., y ARDEVOL, E. (2011). E-research: desafíos y oportunidades para las ciencias sociales. *Convergencia*, 18(55), 87-111.
- ESTALELLA, A., ARDEVOL, E., DOMÍNGUEZ, D., y GÓMEZ, E. (2006). Etnografías de lo digital. En A. Estalella, E. Ardevol, D. Domínguez, y E. Gómez Cruz (Eds.), *III Congreso Online- Observatorio para la SiberSociedad. Grupo de Trabajo: Etnografías de lo Digital* (1-109). Creative Commons.
- ETZKOWITZ, H. y LEYDESDORFF, L. (2000). The Dynamics of Innovation: from National System and 'Mode 2' to a Triple Helix of University-Industry-Government. *Research Policy*, 29.
- EVANS, L. (2010). Authenticity Online: using webnography to address phenomenological concerns. En A. Mousoutzanis y D. Riha (Eds.), *New Media and the Politics of Online Communities*. Oxford, United Kingdom: Inter-Disciplinary Press. Disponible en: <http://www.inter-disciplinary.net/wp-content/uploads/2010/08/cyber5ever119082010.pdf>. Consultado: 27/11/2013
- FARFÁN GONZÁLEZ, J. (diciembre, 2013). Capital social y redes sociales digitales: análisis de la red social MuyPR perteneciente a la plataforma NING. *Ruta: revista universitària de treballs acadèmics* 5, 1-30. Disponible en: <http://www.raco.cat/index.php/Ruta/article/view/275931/363870>. Consultado: 18/10/2014.
- FARÍAS, I. (marzo, 2010). Ensamblajes urbanos: la TAR y el examen de la ciudad. *Revista Athenea Digital*, 11(1), 15-40. Disponible en: <http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/826>. Consultado: 04/07/2015
- FARKAS, M. G. (2007). *Social Software in Libraries. Building Collaboration, Communication, and Community Online* Medford, New Jersey: Information Today.
- FAURA, R. (1998) La cultura local en el ciberespacio. El papel de las Freenets. *Ier Congreso Virtual de Antropología y Arqueología*, Ciberespacio, Octubre de 1998. Disponible en: <http://www.naya.org.ar/congreso> Consultado: 01/03/2012
- FAVARETTO, A. (2004). Comunidad de aprendizaje y comunidad de práctica. Documento impreso del Curso Tutor on line "Tecnologías y métodos de formación en red". Universidad de Salamanca y Foscari da Venezia.

- FAY, M. (2007). Mobile Subjects , Mobile Methods : Doing Virtual Ethnography in a Feminist Online Network. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 8(3). Disponible en: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/278>. Consultado: 04/07/2015
- FEENBERG, A. y BAKARDJIEVA, M. (2004). Virtual community: no “killer implication.” *New Media & Society*, 6(1), 37–43.
- FERNANDES BRÁS, R. D. (2006). *Gestão de conhecimento e comunidades de prática. Aplicações escolares*. MST em Eng. Informática, Universidade da Madeira. Disponible en: <http://digituma.uma.pt/bitstream/10400.13/133/1/MestradoRuiBr%C3%A1s.pdf> Consultado: 04/07/2015
- FERNÁNDEZ ZUBIETA, A. (2009). El constructivismo social en la ciencia y la tecnología: las consecuencias no previstas de la ambivalencia epistemológica. *Arbor*, CLXXXV (738), 689–703. Disponible en: <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/324/325>. Consultado: 04/07/2015
- FERNBACK, J.; t THOMPSON, B. (1995). Virtual Communities: Abort, Retry, Failure?, Disponible en: <http://www.well.com/user/hlr/texts/VCCivil.html>. Consultado: 31/08/2008
- FERREIRA, M. (2007). La nueva sociología de la ciencia: El conocimiento científico bajo una óptica positivista. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 15(1). Disponible en: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/15/miguelferreira_socciencia.pdf Consultado: 04/07/2015
- FERRER, C. (2012). *El Entramado. El apuntalamiento técnico del mundo*. Buenos Aires: Ediciones Godot. Colección crítica.
- FERRI, P. (2005). Manual de introducción a las Comunidades Virtuales. MOSAIC. Disponible en: http://www.uoc.edu/mosaic/pdf/Manual_de_Introduccion_a_las_Comunidades_Virtuales.pdf Consultado: . 01/04/2007
- FIGALLO, C. (1998). *Hosting Web Communities*. New York: John Wiley & Sons.
- FINQUELIEVICH, S. (coord.) (2000). *¡Ciudadanos, a la Red! Los vínculos sociales en el ciberespacio*. Buenos aires: Ciccus/La Crujía.
- FINQUELIEVICH, S. (2004). *La sociedad civil en la economía del conocimiento : TICs y desarrollo socio-económico*. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, UBA (Documentos de trabajo nro. 40). Disponible en: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/iigg-uba/20100719121159/dt40.pdf>. Consultado: 22/06/2015.
- FLORES MÁRQUEZ, D. (agosto/diciembre, 2012). Reflexiones epistemológicas en Desafíos en el estudio de la comunicación en Internet. *Virtualis* 6, 16–30. Disponible en: <http://aplicaciones.ccm.itesm.mx/virtualis>. Consultado: 22/08/2014.
- FOOT, K. A.; SCHNEIDER, S. M.; DOUGHERTY M.; XENOS M.; LARSEN, E. (2003). Analyzing Linking Practices: Candidate Sites in the 2002 US Electoral Web Sphere. *Journal of Computer-Mediated Communication*, Nº 8, 2003.
- FOSTER, D. (1996): Community and Identity in the Electronic Village. En Porter, D. (Ed.): *Internet Culture*. Routledge New York 23-38
- FREIDSON, E. (Ed.) (1983). The theory of professions: State of the art. En R. Dingwall y P. Lewis (Eds.), *The Sociology of Professions: Lawyers, Doctors, and Others* (19-37). Londres: MacMillan.
- FUENTES NAVARRO, R. (2000). Perspectivas socioculturales postdisciplinarias en la investigación de la comunicación. En: Orozco Gómez (Coord.): *Lo viejo y lo nuevo. Investigar la comunicación en el siglo XXI* (17-31). España: Ediciones de la Torre.
- FUENTES NAVARRO, R. (2001) “El ITESO y las ciencias de la comunicación. Notas para la contextualización de una historia particular”, en Fuentes Navarro, Raúl (2001) *Comunicación, utopía y aprendizaje. Propuestas de interpretación y acción 1980-1996*, Guadalajara (Jalisco): ITESO, pp. 9-25.
- GAIRIN SALLÁN, J. y MUÑOZ, M. (2006). Análisis de la interacción en Comunidades Virtuales. *Educación* 37, 125-150. Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en: <http://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn37p125.pdf>. Consultado: 08/07/2008.
- GALIMBERTI, U. (2001). Psiché y Techné. *Revista Artefacto. Pensamientos sobre la técnica*, 4, 37-46.
- GALINDO CÁCERES, L. J. (2010). La internet y sus redes sociales. Comunicología e ingeniería en Comunicación Social de un fenómeno aun emergente. *Razón y palabra*, 71. Disponible: http://www.razonypalabra.org.mx/N/N71/VARIA/34%20GALINDO_REVISADO.pdf Consultado: 18/10/2014
- GALLAND, B. (1999). “Espaces virtuels: la fin du territoire?”, paper presented at the 1er forum art et science, Le virtuel ou la conscience de l'artificiel, Institut Universitaire Kurt Bösch, Sion (Suisse), 7-10 October 1999. Disponible: http://temis.documentation.developpement-durable.gouv.fr/documents/Temis/0073/Temis-0073651/TTS_37-2.pdf Consultado: 04/07/2015
- GÁLVEZ, A. (2005). Sociabilidad en pantalla: un estudio de la interacción en los entornos virtuales. *AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana*, 1. Disponible: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1382250>; Consultado: 29/04/2009

- GALVIS, A. H. (2002). Aprender y enseñar en compañía y con apoyo de TICs. In F. Chacón (Ed.), *Metodologías de la Educación a Distancia* (Vol. Capítulo 6). Madrid, España: Fodepal.
- GALVIS, A. y LEAL, D. (2008). *Aprendiendo en comunidad: Más allá de aprender y trabajar en compañía* Serie: Autores y actores de la educación, ILCE. México, DF: ILCE, Unidad de Investigación y Modelos Educativos. ISBN 968-5247-91-9.
- GARBER, D. (2004). Growing virtual communities. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 5(2). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1083-6101.2000.tb00114.x>. Consultado: 04/07/2015
- GARCIA, J. E. (2005). "Complejidad y Construcción del conocimiento". Departamento de didáctica de las Ciencias. Universidad de Sevilla. Enseñanza de las Ciencias, N° Extra. VII Congreso. Disponible en: http://enciencias.uab.es/webblues/www/congres2005/material/Simposios/06_Es_historia_filo/Garcia_709B.pdf. Consultado: 08/01/2009.
- GARCÍA, J. M., GRECA, I. M. y MENESES, J. A. (2008). Comunidades virtuales de práctica para el desarrollo profesional docente en Enseñanza de las Ciencias. *Revista Electrónica de Enseñanza de Las Ciencias*, 7(2), 439-462. Disponible: http://reec.uvigo.es/volumenes/volumen7/ART10_Vol7_N2.pdf Consultado: 04/07/2015
- GARCIA, M. C. y PERERA RODRIGUEZ, V. H. (2007). Comunicación y aprendizaje electrónico: la interacción didáctica en los nuevos espacios virtuales de aprendizaje. *Revista de Educación* 343, 381-429. Disponible en: http://www.revistaeducacion.mec.es/re343/re343_17.pdf. Consultado: 15/02/2011.
- GARCÍA CABRERO, B., MÁRQUEZ, L., BUSTOS, A., MIRANDA, G. A. y ESPÍNDOLA, S. (2008). Análisis de los patrones de interacción y construcción del conocimiento en ambientes de aprendizaje en línea: una estrategia metodológica. *Revista Electrónica de Investigación Educativa* 10 (1). Disponible en: <http://redie.uabc.mx/vol10no1/contenido-bustos.html>. Consultado: 09/01/2009.
- GARCIA CARREÑO, I. (2012) Redes Sociales Educativas: Plataforma Ning Red de Docentes de América Latina Y Del Caribe (REDDOLAC). En *Revista Cognición* N° 26. Disponible en: http://www.cognicion.net/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=319 Consultado: 03/07/2015
- GARCÍA DEL DUJO, A. y SUAREZ GUERRERO, C. (2011). Interacción virtual y aprendizaje cooperativo. Un estudio cualitativo. *Revista de Educación* 354, 473-498. Disponible en: http://www.revistaeducacion.educacion.es/re354/re354_19.pdf. Consultado: 08/02/2011.
- GARCÍA SUÁREZ, V. M., y ALONSO ALONSO, M. M. (diciembre, 2006). Internet: Modelar el Presente, Para Disfrutar el Futuro. *Glossa. An Ambilingual Interdisciplinary Journal* 2(1). Disponible en: http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Glossa/Journal/vol1num2/Internet_Modelar_el_Presente.pdf. Consultado: 22/08/2014.
- GARDNER, H. (1993), *Multiple Intelligences. New Horizons in Theory & Practice*, 6.a ed., Basic Books, Harvard.
- GARRIDO, A. (2003). *El aprendizaje como identidad de participación en la práctica de una comunidad virtual*. Trabajo de Doctorado. UOC. Disponible en: <http://www.uoc.edu/in3/dt/20088/index.html>. Consultado: 29/04/2009.
- GHASARIAN, C.; ABELES, M.; BELLIER, I.; COHEN, P.; ERIKSON, P.; FAINZANG, S.; GABORIAU, P.; GODELIER, M.; LAPLANTINE, F.; LOSONCZY, A-M. OTTINO, P. (2008): *De la Etnografía a la antropología reflexiva. Nuevos campos, nuevas prácticas, nuevas apuestas*. Ed. Del Sol, 2008. Serie Antropológica. Primera Edición, Buenos Aires.
- GHERARDI, S., Y NICOLINI, D. (2000). The organizational learning of safety in communities of practice. *Journal of Management Inquiry*, 9 (1), 7-18.
- GIBBONS, M. (1994). *The new production of knowledge: the dynamics of science and research in contemporary societies*. London: Sage.
- GIBSON, W. (1984). *Neuromancer*. New York. Ace Books.
- GIGLIOLI, A., MOCCI, A. Y MAZZONI, E. (2005). Fundamentals of virtual communities management. *Elex*. Disponible en: <HTTP://217.222.182.72/HTML/ELEXCOURSE/INDEX.HTM>. Consultado: 04/07/2015
- GOFFMAN, E. (2006). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- GÓMEZ, E. (2008). CMC Research in Latin America and Spain: Meta analysis From an Emergent Field. En *Handbook of research on computer mediated communication*. (p. 883-) ICI Global.
- GOMEZ, E y GALINDO, A. (2005). Los Estudios de Comunicación Mediada por Computadora: una Revisión y algunos Apuntes. *Razón y Palabra* 10 (44). Disponible: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n44/gomergalindo.html>. Consultado: 11/08/2011
- GÓMEZ, E. y LARA, T. (2010). Cultura Digital y vida cotidiana en Iberoamérica. Una revisión más allá de la comunicación. *Razón y Palabra*, 73 (agosto-octubre). Disponible en: www.razonypalabra.org.mx. Consultado: 26/07/2014
- GOMEZ, R. (2013). The Changing Field of ICTD: Growth and maturation of the field, 2000-2010. *EJISDC - Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries* 58 (1) 1-21. Disponible en: <http://ejisdc.org/ojs2/index.php/ejisdc/article/view/1155/473>. Consultado: 18/10/2014.

- GÓMEZ CRUZ, E. (2002). "Hacia la construcción de una metodología para el estudio de las 'Comunidades Virtuales'. Una propuesta emergente". Fuente Original: Versión 12, UAM-Xochimilco. Disponible en el ARCHIVO del Observatorio para la CiberSociedad en <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=21>. Consultado: 12/07/2008.
- GÓMEZ CRUZ, E. (2010). Profesionales y amateurs en la Cultura Digital. Notas empíricas sobre las prácticas de fotografía digital. En *Pensar la Comunicación. Reflexiones resultado de investigación*. Colombia: Universidad de Medellín.
- GOMEZ, S. y GEWERC, A. (2002). *Interacciones entre tutores y alumnos en el contexto de comunidades virtuales de aprendizaje*. Universidad de Santiago de Compostela. Disponible en: <http://web.udg.edu/tiec/orals/c96.pdf>. Consultado: 23/04/2008.
- GÓMEZ VARGAS, H. (2009). Los estudios culturales y los Estudios de la Comunicación. Las membranas del tiempo y del espacio en la era de la comunicación digital. *Razón y Palabra*, 1–22. Disponible: www.razonypalabra.org.mx. Consultado: 22/08/2014.
- GONZÁLEZ DE LA FE, T., y SÁNCHEZ NAVARRO, J. (1988): «Las sociologías del conocimiento científico», *REIS*, 43, 75-124 Disponible en: documat.unirioja.es/descarga/articulo/249199.pdf Consultado: 04/07/2015
- GROS, B (2002). Constructivismo y diseños de entornos virtuales de aprendizaje. *Revista de Educación*, 328, 225-247. Disponible en: <http://www.doredin.mec.es/documentos/008200430039.pdf>. Consultado: 23/03/2009.
- GROS, B., SILVA, J. y BARBERÀ, E. (2006). Metodologías para el análisis de espacios virtuales colaborativos. *RED. Revista de Educación a Distancia*, 16. Disponible en: <http://um.es/ead/red/16>. Consultado: 16/10/ 2006.
- GUBER, R (2001). *La etnografía, método, campo y reflexividad*.- Bogotá: Grupo Editorial, Norma. 146p.
- GUBER, R. (2005) [1991]. *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Madrid: Paidós.
- GUILLEN, M. (1990). Profesionales y burocracia: desprofesionalización, proletarización y poder profesional en las organizaciones complejas. *Revista Reis*, 51, 35-51. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=248991> Consultado: 04/07/2015
- GUILLEN, M. F. (1992). El sistema de profesiones: el caso de las profesiones económicas en España. *REIS*, 59, 243–259. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=250125> Consultado: 04/07/2015
- GUNAWARDENA, C.N et al (1997). Analysis of a global online debate and the development of fan interaction analysis model for examining social construction of knowledge in computer conferencing. *Journal of Educational Computing Research*, 17, 397-431.
- GURAK, L. (2004). *Internet Studies in the XXIst Century*. En Gauntlett, D. y Horsley, R (Eds) Londres, Arnold.
- GUTIERREZ, S. A (2009). Etnografía virtual na pesquisa de abordagem dialética em redes sociais on-line. En: *32 Reunião Anual da ANPEd, 2009*, Caxambu. Sociedade, cultura e educação: novas regulações? Disponible: <http://32reuniao.anped.org.br/arquivos/trabalhos/GT16-5768--Int.pdf> Consultado: 04/07/2015
- GUTIÉRREZ-RUBÍ, A. y FREIRE, J. (2013). *Manifiesto Crowd. La empresa y la inteligencia de las multitudes*. Licencia Creative Commons.
- GUYOT, V. (2005). Epistemología y prácticas del conocimiento. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 30, año XVI, 9-24. Disponible en: http://www.revistacdyt.uner.edu.ar/articulos/descargas/cdt30_guyot.pdf Consultado: 04/07/2015
- HAGEL III, J. y ARMSTRONG, A. (1997). *Net.gain: expanding markets through virtual communities*. Boston: Harvard Business School Press.
- HAKKEN, D. (1999), *Cyborgs@Cyberspace?: An Ethnographer Looks to the Future*, New York: Routledge.
- HAMADA, J. P (abril/junio 2012). Estudios sobre periodismo digital: ejes principales que guiaron el abordaje de la digitalización de las noticias. *Revista Aposta* 57. Disponible en: <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/phamada.pdf>. Consultado: 05/05/2013.
- HANSSON, S.O. (2002). Las inseguridades de la sociedad del conocimiento. *Revista Internacional de Ciencias Sociales UNESCO*, 171. Disponible en: <http://portal.unesco.org/shs/en/files/3810/10753813201fulltext171spa.pdf/fulltext171spa.pdf>. Consultado: 29/03/2009.
- HARA, N., SHACHAF, P. y STOERGER, S. (2009). Online communities of practice typology revisited. *Journal of Information Science*, 35(6), 740-757. [online] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1177/0165551509342361>. Consultado: 04/07/2015
- HARASIM, L., HILTZ, S., TELES, L. Y TUROFF, M. (1995): *Learning Networks*. The MIT Press, Cambridge, MA
- HARAWAY, Donna J., 1995 (1991), *Ciencia, cyborgs y mujeres. La reinención de la naturaleza*, Madrid: Ediciones Cátedra
- HAUG, M. R. (1973). Deprofesionalization: An alternative hypothesis for the future. *Sociological Review Monograph*, 20, 195-211.
- HENRI, F. (1992). Computer conferencing and content análisis. En A. Kaye (Ed.) *Collaborative learning through computer conferencing* (117-136). London: Springer Berlin Heidelberg.

- HENRI, F. y PUDELKO, B. (2003). Understanding and analysing activity and learning in virtual communities. *Journal of Computer Assisted Learning*. Disponible en: <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/19/02/67/PDF/Henri-France-2003.pdf> Consultado: 19/03/2003
- HENRÍQUEZ CORONEL, P. (2013). Cibercultura y jóvenes en América Latina: aproximación a un estado del arte. *Acción pedagógica*, 22 (enero - diciembre), 06 - 16. Disponible en: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/38004/1/articulo1.pdf> Consultado: 04/07/2013.
- HERNÁNDEZ, O. D. A. (2002). El desarrollo profesional creador (dpc) como dimensión del proyecto de vida en el ámbito profesional. *Revista Cubana de Psicología*, 19(2), 1–25. Disponible en: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Cuba/cips/20120822040658/angelo2.pdf> Consultado: 04/07/2015
- HERMIDA, A. (2010). Twittering the News: The Emergence of Ambient Journalism. *Journalism Practice*, 4,(3), 297-308. Disponible en: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1732598. Consultado: 18/10/2014.
- HERRING, S. C. (2004). Slouching Toward the Ordinary: Current Trends in Computer-Mediated Communication. *New Media & Society*, 6(1), 26–36.
- HIGGINS, R. (1991). *Computer-mediated cooperative learning: Synchronous and asynchronous communication between students learning nursing diagnosis*. Unpublished doctoral dissertation. University of Toronto. Disponible en: <http://www.cybercorp.net/rhiggins/thesis/>. Consultado: 04/07/2015
- HILDRETH, P., y KIMBLE, C. (2002). The duality of knowledge. *Information Research*, 8(1), paper no. 142. Disponible en: <http://InformationR.net/ir/8-1/paper142.html> Consultado: 04/07/2015
- HILDRETH, P. y KIMBLE, C. (2004). *Knowledge Networks: Innovation through Communities of Practice*. London / Hershey: Idea Group Inc. ISBN 1-59140-200-X.
- HILTZ, S. R. y TUROFF, M. (1993). *The Network Nation: Human Communication via Computer*. (Revised Edition). Cambridge, MA: MIT Press.
- HINE, C. (2004).[2000] *Etnografía Virtual*. Barcelona: Editorial UOC, Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad.
- HINE, C. (2005a). *Virtual Ethnography*, 1–25. Disponible: <http://www.cirst.uqam.ca/pcst3/PDF/Communications/HINE.PDF>. Consultado: 27/11/2013.
- HINE, C. (2005a). Internet Research and the Sociology of Cyber-Social- Scientific Knowledge. *The Information Society*, 21, 239–248. Disponible en: <http://doi.org/10.1080/01972240591007553>. Consultado: 04/07/2015
- HINE, C. (2005b). *Virtual Methods. Issues in Social Research on the Internet*. New York: Berg. Oxford International Publishers Ltd.
- HINE, C. (2008). *Systematics as Cyberscience. Computers, change and continuity in science*. Cambridge: The MIT Press.
- HINE, C. (2012). *The Internet: Understanding Qualitative Research*. New York: Oxford University Press.
- HO, C. M. L. (2004). Computer-mediated Communication: Practice, Projects and Purposes. Singapore. *The Journal of teaching english with technology (TEwT)* 4, (1). Disponible en: http://www.tewtjournal.org/VOL%204/ISSUE%201/02_COMPUTERMEDIATED.pdf. Consultado: 18/07/2014.
- HORST, H., HJORTH, L., y TACCHI, J. (2012). Rethinking Ethnography: An Introduction. *Media International Australia*, (145), 86–93. Disponible en: http://static1.1.sqspcdn.com/static/f/1133095/22082623/1362360538947/MIA_ED_intro+1.pdf?token=RKiTzajBGTBeHMr6gH2fGQOIEKc%3D Consultado: 04/07/2015
- HOWARD, P. N. (2002). Network Ethnography and the hypermedia Organization: New Media, New Organizations, New Methods. *New Media & Society*, 4(4), 550–574. Disponible en: <http://doi.org/10.1177/146144402321466813>. Consultado: 04/07/2015
- IBARRA, A.; BARRENECHEA, J. y CASTRO, J. (2005). Redes de conocimiento: una propuesta de red para las ciencias sociales y humanidades en el país vasco. I Congreso Internacional CampusRed, Bilbao. Disponible en: <http://www.campusred.net-congreso-pdfs/comunicaciones-Ponencia Campusred ANDONI IBARRA.pdf> Consultado: 29/12/2008
- IGARZA, R. (2011). Nuevas formas de consumo cultural: por qué las redes sociales están ganando la batalla de las audiencias. *Revista Comunicação mídia e consumo*. ESPM. 7 (20). Disponible en: <http://revistacmc.espm.br/index.php/revistacmc/article/view/205/203>. Consultado: 20/05/2014.
- IMBERNON, F. (1994). La formación y el desarrollo profesional del profesorado. Hacia una nueva cultura profesional. Graó. Barcelona. En Jaume Sarramona, D.; Noguera, J.; Vera, J. (1998) “¿Qué es ser profesional docente? *Revista de Teoría de la Educación*, 10, 95-144. Disponible en: <http://www.segciencias.com.ar/profesional.htm>. Consultado: 10/09/2010.
- IPARRAGUIRRE, J. (1998) El taller de Comunidades Virtuales. Disponible en: <http://www.gpd.org/maig98/es/comvirtue.html> Consultado: 04/07/2015
- IRANZO, J. M. y BLANCO, R. (1995). *Sociología de la Ciencia y la Tecnología*. Madrid: CSIC (pp. 164–169). Disponible en: <http://ruc.udc.es/bitstream/2183/2690/1/SO-1-9-T-REC.pdf> Consultado: 04/07/2015

- ISLAS, O. y GUTIÉRREZ, F. (noviembre/enero, 2001). La actuación de Internet del gobierno de Ernesto Zedillo. *Razón y Palabra*. 20. Disponible en: http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n20/20_proyecto.html. Consultado: 28/08/2014.
- ISLAS, O y RICAURTE, P. (Coords.) (2013). Investigar las redes sociales. Comunicación total en la sociedad de la ubicuidad. México: *Razón y Palabra*. Disponible: http://www.razonypalabra.org.mx/Libro_IRS/InvestigarRedesSociales.pdf. Consultado: 01/04/2014.
- JÄRVELÄ, S y HÄKKINEN, P. (2002). Web-based cases in teaching and learning: the quality of discussion and a stage of perspective talking in asynchronous communication. *Interactive Learning Environments*, 10, 1-22. Disponible en: https://www.edu.helsinki.fi/svy/kvali/neuro/mat/artikkeli_3_%20monimen.pdf. Consultado: 21/06/2015.
- JENKINS, H. (2006) *Fans, Bloggers, and Gamers: Exploring Participatory Culture*. New York: New York University Press
- JOHNSON, C. M. (2001). A survey of current research on online communities of practice. *The Internet and Higher Education*, 4, 45–60. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1096751601000471>. Consultado: 04/07/2015
- JOHNSON, T.J. (1972). *Professions and Power*. Londres: MacMillan.
- JONES, Q. (1997). Virtual-communities, virtual settlements & cyber-archaeology: A theoretical outline. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 3(3), 24.
- JONES, S.G. (ed.) (1998). *Cibersociedad 2.0*. Barcelona: Editorial UOC, Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad, 2003.
- KANUKA, H.; ANDERSON, T. (1998). On line social interchange, disaccord and knowledge construction. *Journal of Distance Education*, 13, 1, 57-64.
- KATZ, J. E.; RICE, R. E.; ASPDEN, P. (2001) "The Internet 1995-2000: Access, Civic Involvement, and Social Interaction". *American Behavioral Scientist*, 45(3): 405-419.
- KERCKHOVE, D. DE. (1997). *Inteligencias en Conexión. Hacia una sociedad de la web*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- KHUN, T. (2004) [1962] *La estructura de las revoluciones científicas*. Fondo de Cultura Económica: México. 8va reimpresión.
- KIESLER, S., SIEGEL, J., y MCGUIRE, T. W. (1984). Social Psychological Aspects of Computer-Mediated Communication. *American Psychologist*, 39(10), 1123–1134. Disponible en: <http://www.experimentala.ro/0doc/EXPERIMENTALA/PREZENTARI%20MECANISME%20REGULATORI/CONSTANTIN%20SI%20TREFAS.pdf>. Consultado: 18/07/2014.
- KIM, A. J. (2000). *Community Building on the Web: Secret Strategies for Successful On-line Communities*. Addison-Wesley Longman Publishing.
- KIMBLE C; HILDRETH, P. y WRIGTH, P. (2000). "Communities of practice: Going virtual," *Knowledge management and business model innovation*, Idea Group Publishing, Hershey (USA)/London (UK), 2000, 220 - 234.
- KIRK, A. (2013). The Effect of Newer Communication Technologies on Relationship Maintenance and Satisfaction in Long-Distance Dating Relationships. *Pepperdine Journal of Communication Research*, 1(2), 2–7. Disponible en: <http://digitalcommons.pepperdine.edu/pjcr/vol1/iss1/2>. Consultado: 18/07/2014.
- KNORR CETINA, K. (1982). Scientific communities or transepistemic arenas of research? A critique of quasi-economic models of science. *Social Studies of Science*, 12, 101-33. *REDES, Revista de Estudios Sociales de la Ciencia* 3 (7)]
- KNORR CETINA, K. (1999) *Epistemic Cultures. How sciences make knowledge*. Cambridge: Harvard University Press.
- KNORR CETINA, K. (2005). *La fabricación del conocimiento: un ensayo sobre el carácter constructivista y contextual de la ciencia*. Buenos Aires: UNQ.
- KOCK, N. (1998). Can Communication Medium Limitations Foster Better Group Outcomes? An Action Research Study. *Information & Management*, 34, (5) 295-305. Disponible en: <http://www.tamui.edu/~nedkock/Pubs/1998JournalI&M/CompAdap.PDF>. Consultado: 18/10/2014.
- KOCK, N. (1999). A Case of Academic Plagiarism: The Perils of Internet Publication. *Communications of the ACM*, 42, (7) 96-104. Disponible en: <http://www.tamui.edu/~nedkock/Pubs/1999JournalCACM/Kock1999.pdf>. Consultado: 18/10/2014.
- KOCK, N. (2004). The Psychobiological Model: Towards a New Theory of Computer-Mediated Communication Based on Darwinian evolution. *Organization Science*, 15(3), 327–348. Disponible en: <http://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/orsc.1040.0071?journalCode=orsc>. Consultado: 18/07/2014.
- KOLLOCK, P. y SMITH, M. A. (2003). Comunidades en el ciberespacio. En M. A. Smith y P. Kollock (Eds.), *Comunidades en el Ciberespacio*. Barcelona: UOC Editorial.
- KOVAC, J. (2006). Professional ethics in science. En D. Baird, E. Scerri y L. McIntyre (Eds.) *Philosophy of Chemistry: Synthesis of a New Discipline, Boston Studies in the Philosophy of Science*, Vol. 242, Dordrecht:

- Springer, 157-169. Disponible en: <http://www.springerlink.com/content/lv2671213j221362/>. Consultado: 03/09/2010.
- KOZINETTS, R. V. (2002). The Field Behind the Screen : Using Netnography For Marketing Research in Online Communities. *Journal of Marketing Research*, 39, 61–72.
- KOZINETTS, R. V. (2010). Netnography. Doing ethnographic research online. Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- KREIMER, P. (1999). *De probetas, computadoras y ratones*. Buenos Aires: Ed. Universidad Nacional de Quilmes.
- KREIMER, P. (2005). Estudio preliminar. El conocimiento se fabrica. ¿Cuándo?, ¿Dónde? ¿Cómo? En Kreimer, P.; Thomas, H.; Rossini, P.; Lalouf, A. (Eds.). (2004). *Producción y uso social de conocimientos*. Estudios de la Sociología de la ciencia y la tecnología en América Latina. Colección Ciencia, Tecnología y Sociedad. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes.
- KREIMER, P. (2011) *Desarmando ficciones. Problemas sociales-problemas de conocimiento en América Latina*. En: Estudio social de la ciencia y la tecnología desde América Latina. Siglo del Hombre, Bogotá, pp. 127-165
- KREIMER, Pablo y THOMAS, Hernán (2000): “The social Appropriability of Scientific and technological Knowledge as Theorico.-Methodological Problem”, en Arvanitis, Rigas (comp) *section 1.20 Science and Technology policy of the EOLSS*.
- KREIMER, P. y ZABALA, J. P. (2006). ¿Qué conocimiento y para quién? Problemas sociales, producción y uso social de conocimientos científicos sobre la enfermedad de Chagas en Argentina. *REDES*, 12 (23), 49-78. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90702302> Consultado: 04/03/2014
- KREIMER, P.; THOMAS, H.; ROSSINI, P.; LALOUF, A. (EDS.). (2004). *Producción y uso social de conocimientos. Estudios de la Sociología de la ciencia y la tecnología en América Latina*. Colección Ciencia, Tecnología y Sociedad. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes
- KUNTSMAN, A. (2004). Cyberethnography as home-work. *Anthropology Matters Journal*. Vol. 6. Núm. 2. Disponible en: http://www.anthropologymatters.com/index.php/anth_matters/article/view/97/190, Consultado: 03/07/2015
- LACOURSE , F. (2009). Las rutinas profesionales en la educación primaria y secundaria: contribución a las competencias de la práctica de enseñanza. *Rev. Pensamiento Educativo*, 44-45, 159-183. Disponible en: <http://pensamientoeducativo.uc.cl/index.php/pel/article/view/453/938>. Consultado 25/06/2015.
- LAGO MARTINEZ, S. (Comp.) (2011/2012). *Ciberespacio y resistencias: Exploraciones en la cultura digital* Buenos Aires: Hekht Libros. Disponible en: la-periferica.com.ar/descargar.php?libro=978-987-25914-1-0.pdf Consultado: 04/07/2015.
- LAGO MARTINEZ, S.; MAROTIAS, A.; MOVIA, G.; MAROTIAS, L. (2006). Internet y lucha política: los movimientos sociales en la red. Buenos Aires: Editorial Capital Intelectual, Ministerio de Cultura de la Nación.
- LAI, K. W., PRATT, K., ANDERSON, M. y STIGTER, J. (2006). *Literature Review and Synthesis: Online Communities of Practice*. Dunedin: University of Otago.
- LAMO DE ESPINOSA, E.; GONZÁLEZ GARCÍA, J. M., y TORRES ALBERO, C. (1994). *La sociología del conocimiento y de la ciencia*, Madrid: Alianza Universidad.
- LAMPE, C., ELLISON, N. y STEINFELD, C. (2006). A Face(book) in the crowd: Social searching vs. social browsing. En: *Proceedings of the 2006 20th Anniversary Conference on Computer Supported Cooperative Work* (167–170). New York: ACM. Disponible en: <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1180901>. Consultado: 04/07/2015
- LARSON, M. S. (1977). *The Rise of Professionalism: A Sociological Analysis*, Berkeley, California: University of California Press.
- LARSON, M. S. (1979). Professionalism: Rise and fall. *International Journal of Health Services*, 9 (4), 607-627.
- LARSON, M. S. (1989). Acerca de los expertos y los profesionales o la imposibilidad de haberlo dicho todo. *Revista de educación*, Nro. Extra 1, 199-237. ISSN 0034-8082. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre1990/re199007.pdf?documentId=0901e72b8136908c>. Consultado: 06/12/2012
- LASORSA, D.; LEWIS, S. y HOLTON, A. (2012). Normalizing Twitter. *Journalism Studies*, 13(1), 19-36. Disponible: <http://dx.doi.org/10.1080/1461670X.2011.571825>. Consultado: 24/08/2014.
- LATOUR, B. (1983): “Give Me a Laboratory and I Will Raise the World”, *Science Observed*, Karin D. Knorr-Cetina y Michael Mulkay (eds.), London, Sage.
- LATOUR, B. (1987): *Science in Action*, Cambridge, Harvard University Press
- LATOUR, B. (1993). *Ciencia en Acción*. Barcelona: Labor.
- LATOUR, B. (1999) On Recalling ANT. In John Law and John Hussard (eds.) *Actor-Network Theory and After*. Oxford: Blackwell.
- LATOUR, B. (2007). Turning around politics. *Social Studies of Science*, 37 (5), 811-820.

- LATOUR, B. (2007) *Nunca fuimos modernos: Ensayo de antropología simétrica*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- LATOUR, B. (2008). *Reensamblar lo social: Una Introducción en la teoría del actor-red*. Buenos Aires: Manantial.
- LATOUR, B. y WOOLGAR, S. (1995) [1979]. *La vida en el laboratorio. La construcción de los hechos científicos*. Madrid: Alianza Editorial, Serie Alianza Universidad 813.
- LATZKO-TOTH, G. y PROULX, S. (2005). Mapping the Virtual in Social Sciences: On the Category of “Virtual Community” *The Journal of Community Informatics*, 2(1), 42–52. Disponible en: <http://ci-journal.net/index.php/ciej/article/view/237> Consultado: 23/06/2015.
- LAVE, J. y WENGER, E. (1991). *Situated learning: legitimate peripheral participation*. Cambridge [England], New York: Cambridge University Press
- LAW, J. (2007). *Actor Network Theory and Material Semiotics*. Disponible en: <http://heterogeneities.net/publications/Law2007ANTandMaterialSemiotics.pdf>. Consultado: 04/07/2015
- LAZAR, J. y PREECE, J. (1998). Classification schema for online communities. En *Proceedings of the 1998 Association for Information Systems*, pages 84–86
- LAZARATTO, M. (2008). Del conocimiento a la creencia, de la crítica a la producción de subjetividad. Eipcp. Disponible en: <http://eipcp.net/transversal/0808/lazarato/es> Consultado: 27/06/2015.
- LEA, M., y SPEARS, R. (1992). Paralanguage and social perception in computer-mediated communication. *Journal of Organizational Computing*, 2, 321–341.
- LE BOTERF, G. (2001). *Ingeniería de las competencias*. Barcelona: Epise
- LEE, A. S. (1994). Electronic mail as a medium for rich communication: An empirical investigation using hermeneutic. *MIS Quarterly*, 18(2), 143-157.
- LEE, C. K. M. (2002). Literacy Practices in Computer-Mediated Communication in Hong Kong. *The Reading Matrix*, 2(2), 1–25. Disponible en: <http://www.readingmatrix.com/articles/lee/article.pdf>. Consultado: 18/07/2014.
- LEE, F. S. L., VOGEL, D. y LIMAYEM, M. (2002). *Virtual Community Informatics: What We Know and What We Need to Know*. En 5th Hawaii International Conference on System Sciences (Vol. 00, pp. 1–10). Disponible en: <http://csdl2.computer.org/comp/proceedings/hicss/2002/1435/08/14350214b.pdf> Consultado: 20/10/2014.
- LEMO, A. (2003). Cibercultura. Alguns pontos para compreender a nossa época. En Lemos, A.; Cunha, P. (org.). *Olhares sobre a cibercultura* (11-23). Porto Alegre: Sulina.
- LENGUITA, P. (1999). *Análisis sincrónico de la comunicación en la Internet. Notas para construir el concepto de interacción*. Disponible en: <http://www.ceil-piette.gov.ar/areasinv/identidades/identidades.html>. Consultado: 29/12/2008.
- LEÓN DUARTE, G. A. (2009) *La nueva hegemonía en el pensamiento latinoamericano de la comunicación*. Prentice Hall y Universidad de Sonora, México.
- LEÓN DUARTE, G. A. (2012). El papel de la Ciespal en el proceso de institucionalización de los estudios de Comunicación en América Latina. *Miguel Hernández Communication Journal*, 3(13-38), 235–261. Disponible en: <http://vufind.uniovi.es/Record/ir-ART0000517430/Details>. Consultado: 22/08/2014.
- LEÓN DUARTE, G. A., y ABRIL VALDEZ, J. A. (2013). Comunicación digital interactiva y nuevos enfoque de análisis en las prácticas culturales: la perspectiva interdisciplinar en el estudio de la producción audiovisual. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 4(1), 85–98. Disponible en: <http://www.mediterranea-comunicacion.org/Mediterranea/article/view/46/120>. Consultado: 22/08/2014.
- LESSER, E. L. y STORK, J. (2001). Communities of practice and organizational performance. *IBM systems journal*, 40 (4): 831-841.
- LESTER, S. (2007). *On professions and being professional*, (June), 1–12.
- LEVIS, D. (noviembre, 2007). El Desafío Informático. *Revista Novedades Educativas*, 203, BsAS/México. Disponible en: <http://diegolevis.com.ar/secciones/Articulos/desafioinformatico.pdf>. Consultado: 18/10/2014.
- LÉVY, P. (1995): *Qu'est ce que le virtual?* Paris. La Découverte
- LÉVY, P. (1999). *¿Qué es lo virtual?*, Madrid: Paidós.
- LÉVY, P. (2004). *Inteligencia Colectiva. Por una antropología del ciberespacio*. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud.
- LÉVY, P. (2011). *Cibercultura: La cultura de la sociedad digital*. Iztapalapa: Anthropos Editorial.
- LI, S., ZHANG, Y. y ZHAO, D. (2005). *A longitudinal study: Does synchronous channel use affect the long-distance relationship?*. International Communication Association Annual Conference. New York, NY.
- LICHIA, I. (1995). Perspectivas de los estudios sociales de la ciencia y la tecnología. *Revista Redes*, 2 (4), UNQ, 129-138. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90711285005> Consultado: 04/07/2015
- LICKLIDER, J.C.R. y TAYLOR, R.W. (1968). The Computer as a Communications Device. *Science and Technology*, 76.
- LIEDKA, J. (1999). Linking competitive advantage with communities of practice. *Journal of Management Inquiry*, 8 (1), 5–16

- LIEVROUW, L. (2004). What's changed about New Media? Introduction to the fifth anniversary issue of *New Media & Society*. *New Media & Society*, 6(1), 9–15. Disponible en: www.sagepublications.com. Consultado: 18/06/2014.
- LIEVROUW, L. y LIVINGSTONE, S. (Eds.) (2002) [2006]. Introducción. *Handbook of new media: social shaping and social consequences – fully revised student edition*. London, UK: SAGE Publications, 1-14. Disponible en: <http://eprints.lse.ac.uk>. Consultado: 06/06/2014.
- LIM, J. S., y GOLAN, G. J. (2011). Social Media Activism in Response to the Influence of Political Parody Videos on YouTube. *Communication Research*, 38(5), 710–727.
- LIMA SILVAIN, G. (2008). Comunidades virtuales... ¿de prácticas?, ¿de aprendizaje?, ¿qué las distingue? In *congreso virtual iberoamericano de calidad en educación a distancia* (pp. 1–13).
- LINS RIBEIRO, G. (2002). El espacio público virtual. *Serie Antropológica*, 318. Instituto de Ciencias Sociales, Universidad de Brasilia, 5. Disponible en: <http://www.unb.br/ics/dan/Serie318empdf.pdf>. Consultado: 23/04/2008.
- LIVINGSTONE, S. (2005). Critical debates in internet studies: reflections on an emerging field. En Curran, J y Gurevitch, M (Eds.) *Mass Media and Society* (9-28) London, UK: Sage. Disponible en: <http://eprints.lse.ac.uk/1011>. Consultado: 06/06/2014.
- LLEDÓ SILLA, M. (2003). El profesional de la información ante los weblogs. En *Contenidos y Aspectos Legales en la Sociedad de la Información (CALSI)*, Valencia (España), 23-24 Octubre. [Conference Paper] Disponible en: <http://eprints.rclis.org/498/>. Consultado: 24/03/2009.
- LOPEZ CAICEDO, M. (2007) Construcción de conocimiento en un mundo de redes. Conferencia dictada el día 19 de diciembre de 2007 en el I congreso de 'Redes Académicas de lo Público', ESAP.
- LÓPEZ DE PEDRO, J.M y RIMBAU GILABERT, E. (2006). *Una revisión antropológica del trabajo profesional en la sociedad de la información. La construcción de la identidad personal en los profesionales asalariados*. Ponencia presentada en el XIV Congreso Nacional de Ética, Economía y Dirección (EBEN – España) “Ética y ejercicio profesional”, Valencia, 15 y 16 de diciembre. Disponible en: http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XIV/LOPEZ_JOSE_MARIA_ET_AL.pdf. Consultado: 07/09/2010.
- LOPEZ GARCIA, X; PEREIRA FARIÑAS, X y HERNÁNDEZ SOTO, T.(julio, 2006). Planes de Estudios de Comunicación en América Latina. *Revista Latinoamericana de Comunicación CHASQUI*, 94, 4-13. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/160/16009403.pdf>. Consultado: 22/08/2014.
- LONDOÑO, F. (2002). *Interficies de las Comunidades Virtuales*. Universidad Politécnica de Cataluña, Laboratorio Multimedia, Tesis doctoral
- LUNDVALL, B. (1999). La base del conocimiento y su producción. *Ekonomiaz, Revista Vasca de Economía*, 45, 14-37. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/265836.pdf>. Consultado: 04/07/2015
- MAGALLANES UDOVICICH, M. L (2009). *Construcción del conocimiento en comunidades virtuales de comunicadores. Los casos de Comunicadores en Red y DIRCOM Social*. Tesina de Grado. ECI, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, UNC.
- MAGALLANES UDOVICICH, M. L. (2010) “Identidad y Pertenencia en comunidades virtuales: posibles indicios”. En IX Jornadas Nacionales de Investigadores en Comunicación: “Investigación y participación para el cambio social”. Disponible en línea: <http://www.redcomunicacion.org/memorias/pdf/2010mamagallanes.pdf> Consultado: 04/07/2015.
- MAGALLANES UDOVICICH, M. L. (2011a). *Interacciones virtuales profesionales: reflexión sobre la construcción del campo en el ciberespacio*. Ponencia presentada en el GT: "Uma Antropologia do Ciberespaço e no Ciberespaço" en la IX Reunião de Antropologia do Mercosul realizada en Universidade Federal do Paraná del 10 al 13 de julio. RAM, Curitiba, Brasil. Disponible en: http://www.sistemasmart.com.br/ram/arquivos/ram_GT66_Magallanes_Udovicich_Mariana_Loreta.pdf. Consultado: 04/03/2012
- MAGALLANES UDOVICICH, M. L. (2011b). *Las referencias offline en los foros asincrónicos de discusión*. Ponencia presentada en el GT: “Ciência, Tecnologia e Inovação”. XXVIII Congresso ALAS. Universidad Federal de Pernambuco, septiembre. Brasil. Disponible en: http://www.sistemasmart.com.br/alas/arquivos/alas_GT01_Mariana_Loreta_Magallanes_Udovicich.pdf. Consultado: 04/03/2012
- MAGALLANES UDOVICICH, M. L. (2014). Ciberperiodismo: Digitalización de redacciones, neorutinas y estrés laboral. *Teknokultura. Revista de cultura digital y movimientos sociales*, 11 (3). Monográfico “Trabajo Social y Tecnología”. Universidad Complutense de Madrid, España. Disponible en: <http://teknokultura.net/index.php/tk/article/view/188> Consultado: 04/07/2015
- MAGALLANES UDOVICICH, M. L. y LADAGA C. A. (2013). Saberes Digitales, ¿saberes profesionales? Una lectura del periodismo desde el conectivismo. *Revista de Comunicación*, 12, 83-109. Perú: Facultad de Comunicación de la Universidad de Piura. Disponible en: <http://udep.edu.pe/comunicacion/rcom/pdf/2013/Art083-109.pdf>. Consultado:04/07/2015

- MANN, C. Y STEWARD F. (2000) *Internet Communication and Qualitative Research Online: A Handbook for Researching Online*. London: Sage
- MANNHEIM, K. [1936] (1949). *An Ideology and Utopia: An Introduction to the Sociology of Knowledge*. New York: Harcourt, Brace and Company.
- MANOVICH, L. (2011). Trending: The Promises and the Challenges of Big Social Data. *Debates in the Digital Humanities*. Disponible en: manovich.net/content/04-projects/066-trending-the-promises-and-the-challenges-of-big-social-data/64-article-2011.pdf Consultado: 05/05/2015
- MANOVICH, L. (2013). *Software takes command: extending the language of new media*. Bloomsbury Academic: New York – London.
- MANOVICH, L. (2014). *El software toma el mando*. UOC Press.
- MANTOVANI, G. (1994). Is computer-mediated communication intrinsically apt to enhance democracy in organizations? *Human Relations*, 47, 45-62.
- MARCUS, G. (1995) 'Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography', *Annual Review of Anthropology* 24: 95–117.
- MARCUS, G. y SAKA, E. (2006). Assemblage. *Theory Culture & Society*, 23 (2-3), 101-106. Disponible en línea: tcs.sagepub.com/content/23/2-3/101.full.pdf. Consultado: 10/07/12.
- MARÍN, A. L. (2006). Las TICs: cambios en el modelo de Comunicación. *Hologramática*, 1 (4), 15–33. Disponible en: http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/195/hologramatica4pp_15_33.pdf Consultado: 04/07/2015
- MARKHAM, A. N. (1998). *Life online: Researching real experience in virtual space*. Walnut Creek, CA: Altamira Press.
- MARKHAM, A., & BUCHANAN, E. (2012). *Ethical Decision-Making and Internet Research. Recommendations from the AoIR Ethics Working Committee*. Disponible en <http://aoir.org/reports/ethics2.pdf>. Consultado: 04/07/2015
- MARKUS, U. (2002). *Characterizing the Virtual Community*. SAP Design guild. Disponible en: www.sapdesignguild.org/editions/edition5/communities.asp. Consultado: 17/07/2014.
- MARTIN-BARBERO, J. (1997). *La Era de la información*. Vol. I, pp. 42-43. Madrid: Alianza.
- MARTIN-BARBERO, J. (2002). *Oficio de Cartógrafo. Travesías latinoamericanas de la comunicación en la cultura*. Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica.
- MARTIN-BARBERO, J. (noviembre, 2002). Tecnicidades, identidades, alteridades: des-ubicaciones y opacidades de la comunicación en el nuevo siglo. *Diálogos de la Comunicación*, 64. Disponible: http://www.infoamerica.org/documentos_pdf/martin_barbero1.pdf. Consultado: 18/10/2014.
- MARTIN-BARBERO, J. (2005). Los oficios del Comunicador. En Co-herencia. Vol 2. Núm. 2. Disponible en: <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/co-herencia/article/view/621> Consultado: 03/07/2015
- MARTÍNEZ FAJARDO, C.E. (2004). Gestión y creación de conocimiento. *Innovar*, 14 (23), Bogotá. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512004000100001&script=sci_arttext. Consultado: 26/06/2015.
- MARTINEZ OJEDA, B. (2006). *Homo Digitalis: Etnografía de la Cibercultura*. Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales-CESO, Departamento de Antropología.
- MARTINS, G.L (2012) Teaching cyber journalism: a comparative study in the Journalism *ALAIC Journal of Latin American Communication Research* Vol 2. Núm 1. Disponible en: <http://alaic.net/journal/index.php/jlacr/article/view/25> Consultado: 04/07/2015.
- MORTON, H. (2001). Computer-Mediated Communication in Australian Anthropology and Sociology. *Social Analysis Journal of Cultural and Social Practices*, 45(1), 3-11
- MARQUEZ DE MELO, J. (2007). *Entre el saber y el Poder: Pensamiento Comunicacional Latinoamericano*. México: Comité Regional de Cooperación con la UNESCO.
- MASON, B., Y DICKS, B. (1998). Issue Six: Research Methodology Online The Digital EIssue Six: Reserach Methodology Online. The Digital Ethnographer.
- MATTELART, A; SCHMUCLER, H. (1983). *América Latina en la encrucijada telemática*. Barcelona: Paidós.
- MAYANS I PLANELLS, J. (2002). Nuevas Tecnologías, Viejas Etnografías. Objeto y método de la antropología del ciberespacio. *Revista Quaderns*, (17-18), 79–97. Disponible en: <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=23>. Consultado:04/07/2015
- MCANALLY, L. (2007). La era conocimiento : del conocimiento : De sus conceptos a sus aplicaciones. *Revista Universitaria de la UABC*, 59, 14-17.
- MCCLURE, C.R. (1978). The information rich employee and information for decisión making: Review and comments. *Information Processing and Management*, Vol. 14, 382.
- MECyT (2007). Resolución 'Tecnatura Superior en Enfermería' Consejo Interministerial. Ministerio de Educación, Ciencia y Técnica. Consejo Federal de Cultura y Educación. Argentina Disponible en: <http://www.me.gov.ar/consejo/resoluciones/res07/07-07-anexo.pdf>. Consultado: 04/10/2011.
- MEDA, D. (1995). *Le travail, une valeur en voie de disparition?* París: Alto, Aubier.

- MEDINA MOYA, J.L. (2008). "De mapas y territorios: El problema de la formalización de los saberes profesionales en el currículum. Núm 107. Jul-Ago-Sept. *Enfuro*. Disponible en: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2932303.pdf Consultado: 04/07/2015
- MERCER, N. (2001). *Palabras y mentes*. Barcelona: Paidós.
- MERTON, R.K. (1977). *La sociología de la ciencia*, Alianza, Madrid.
- MILLER, D. y SLATER, D. (2000). *The Internet and Ethnographic Approach*. Oxford: Berg.
- MILLER, D. y SLATER, D. (2004). Etnografía on e off-line: cibercafés em Trinidad. *Horizontes Antropológicos*, 10(21), 41–65.
- MIRANDA, A.; SANTOS, G. y STIPCICH, S. (2007). Patrones de análisis de las interacciones en línea desde la perspectiva de la actividad. En Sánchez Gómez, M.C. y Revuelta Domínguez, F. I. (Coords.). *Metodología de Investigación Cualitativa en Internet* [monográfico en línea]. *Revista Electrónica de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 8 (1). Universidad de Salamanca Disponible en: http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_01/n8_01_miranda_santos_stipcich Consultado: 13/08/2008.
- MITCHELL, J. (2002). *The potential for communities of practice*. Australia: John Mitchell and Associates.
- MONTIEL RODRÍGUEZ, E.(2004). *La consolidación de una multicomunidad: ciberetnicidad*. Ponencia presentada en el VII Congreso ALAIC y el VIII IBERCOM, La Plata, 12 al 15 de octubre. Disponible en: <http://s3.amazonaws.com/lcp/alaic-internet/myfiles/Elizabeth%20Rodriguez%20%28%28Mexico%29.pdf>. Consultado: 05/05/2013
- MORAES, D. de (coord.) (2007). *Sociedad Mediatizada*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- MORAGAS, M. De. (2011). La comunicación , disciplina y campo de estudio. La experiencia latina. *Eu-topías: revista de interculturalidad, comunicación y estudios europeos*, 1 (2), 7-21 Disponible en: http://www.eu-topias.org/articulo.php?ref_page=29. Consultado: 22/08/2014.
- MORAND, D. A. y OCKER, R. J. (2003). Politeness Theory and Computer-Mediated Communication: A Sociolinguistic Approach to Analyzing Relational Messages. En *36th Hawaii International Conference on System Sciences* (Vol. 00, pp. 1–10). Disponible en: <http://23.30.224.201/read/politeness-theory-and-computer-mediated-communication-a-sociolinguistic-approach-to-analyzing-relational-messages-139360>. Consultado: 18/07/2014.
- MORGAN, R. (2013). Ethnography on the Cyberian Frontier. *Etropic*, 12(1), 84–96. Disponible en: http://researchonline.jcu.edu.au/20880/1/Ethnography_on_the_Cyberian_Frontier.pdf. Consultado: 20/05/2014.
- MORSE, M. (1994). ¿Ciberia o Realidad Virtual? Arte y Ciberespacio. *Revista de Occidente*. N° 153. Madrid, 1994.
- MOSQUERA VILLEGAS, M. A. (septiembre/diciembre, 2008). De la etnografía antropológica a la etnografía virtual. *Fermentum, Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 18 (53), Universidad de los Andes, Venezuela, 532-549. Disponible en: http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-30692008000300006&lng=es&nrm=iso Consultado: 04/07/2015
- MOYA, M. y VÁZQUEZ, J. (2010). De la Cultura a la Cibercultura: la mediatización tecnológica en la construcción de conocimiento y en las nuevas formas de sociabilidad. *Cuadernos de Antropología Social*, 31, 75–96. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/cas/n31/n31a04.pdf>. Consultado: 25/06/2014.
- MULKAY, M.: (1972) *The social process of innovation: a study in the sociology of science*. Londres, Macmillan.
- MÚNERA, P. (2010). Una aproximación in-disciplinaria a la epistemología de la comunicación. *Encuentros*, 8 (15), Universidad Autónoma del Caribe. Barranquilla (Colombia), 11- 23. Disponible en: http://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/encuentros/volumen-8-no-15/art01.pdf. Consultado: 25/06/2015.
- MURTHY, D. (2008). Digital Ethnography: An Examination of the Use of New Technologies for Social Research. *Sociology*, 42(5), 837–855. Disponible en: <http://doi.org/10.1177/0038038508094565>. Consultado: 04/07/2015
- MURTHY, D. (2011). Emergent Digital Ethnographic Methods for Social Research. In S. N. Hesse-Biber (Ed.), *The Handbook of Emergent Technologies in social research* (158–179). New York: Oxford University Press.
- MURTHY, D. (2013). Ethnographic Research 2.0. The ontologies of emergent digital technologies for qualitative organizational research. Maine, USA. *Journal of Organizational Ethnography* 2 (1), 23-36. Disponible en: www.emeraldinsight.com/2046-6749.htm. Consultado: 20/09/2014.
- NEFFA, G. y CORTASSA, C. (2012) Un Estudio de las áreas de Comunicación Científica de los Organismos Públicos de Investigación en Argentina. *Revista CPS*, Vol. 1 N° 1, pp. 2-16. Disponible en: <http://www.revistacps.org/wp-content/uploads/2012/04/01-Un-estudio-de-las-%C3%81reas-de-Comunicaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica-de-los-organismos2.pdf> Consultado: 05/07/2015
- NEVE, Eduardo (2006). Exploración del espacios y lugares digitales a través de la observación flotante. Una propuesta metodológica. Disponible en: <http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=493llengua=es> Consultado: 03/06/2015

- NONAKA, I. y TAKEUCHI, H. (1997) [1995]. *The knowledge-creating company*. Oxford University Press, Nueva York. (Versión Online) Disponible en: <http://books.google.com.ar/books?id=B-qxrPaU1-MC&pg=PA151&dq=The+knowledge-creating+company#PP1,M1>. Consultado: 27/01/2009.
- NONNECKE, B., Y PREECE, J. (2000). Lurker demographics: Counting the silent. *Proceedings of CHI 2000*, 73-78.
- NOVICK, M., YOGUEL G., ALBORNOZ F. Y CATALANO A. (2001): Nuevas configuraciones en el sector automotor argentino: la tensión entre estrategias productivas y comerciales, *Cendes (Centro de Estudios de Desarrollo)*, Universidad Central de Venezuela. Forthcoming.
- OLANIRAN, B. (2006). Applying Asynchronous Computer-Mediated Communication into Course Design. *Campus-Wide Information Systems* 23 (3), 210-20.
- OLIVÉ, L. (2006). Los desafíos de la sociedad del conocimiento: cultura científico-tecnológica, diversidad cultural y exclusión. *Revista Científica de Información y Comunicación*, 3, 29-52.
- ONTALBA Y RUIPEREZ, J.A. (2002). Contenidos en comunidades virtuales: análisis de las herramientas y servicios de información. Biblioteca – Universitat Oberta de Catalunya. *Contenidos y Aspectos Legales en la Sociedad de la Información (CALSI)*, Valencia (España), 23-23 Octubre. [Conference Paper] Disponible en: http://eprints.rclis.org/4299/1/17_ontalba_comvirtuales.pdf. Consultado: 04/07/2015
- ONTALBA Y RUIPÉREZ, J. A. (2002): Las comunidades virtuales académicas y científicas españolas: el caso de RedIris. *El profesional de la información*, 11 (5), 328-338. Disponible en: http://www.rediris.es/list/publ/EPI_115-328-338.pdf Consultado: 04/07/2015
- OROZCO GÓMEZ, G. (2003). Los estudios de recepción: de un modo de investigar, a una moda, y de ahí a muchos modos. *InTexto*, 9, Porto Alegre. Disponible en: www.intexto.ufrgs.br/n9/a-n9a6.html. Consultado: 17/02/2008.
- OROZCO GÓMEZ, G. (2011). La condición comunicacional contemporánea: desafíos latinoamericanos de la investigación de las interacciones en la sociedad red. En N. Jacks (Coord.), *Análisis de la recepción en América Latina: un recuento con perspectivas a futuro* (377-408). Ecuador: CIESPA.
- O'REILLY, T. (2005). *What Is Web 2.0? Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. O'Reilly Network. Disponible en: <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>. Consultado: 18/07/2014.
- O'REILLY, T. (2006). *What is Web 2.0? Principles and best practices*. En O'Reilly Radar. Disponible en: http://radar.oreilly.com/archives/2006/05/my_commencement_speech_at_sims.html. Consultado: 18/07/2014.
- PACCAGNELLA, L. (1997), "Getting the Seats of Your Pants Dirty: Strategies for Ethnographic Research on Virtual Communities," *Journal of Computer-Mediated Communications*, 3 (June).
- PAECH, V. (2009). A method for the times : a meditation on virtual ethnography faults and fortitudes. *Nebula*, 6(4), 195-215.
- PAPACHARISS, Z. (Ed.). (2010). *A networked self: Identity, community and culture on social network sites*. New York: Routledge.
- PAPARGYRIS, A. y POULYMENAKOU, A. (2003). Evolving knowledge: An exploration of affinities between knowledge management and communities of practice, *Proceedings of 4th European Conference on Knowledge Management*. Disponible en: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.202.884&rep=rep1&type=pdf> Consultado: 04/07/2015
- PARRA, E. y SALINAS J. (2010). Interacciones virtuales en un ambiente de formación inicial docente. *XIII Congreso Internacional EDUTEC 2010: E-Learning 2.0: Enseñar y Aprender en la Sociedad del Conocimiento*. Disponible en: <http://gte.uib.es/pape/gte/sites/gte.uib.es/pape.gte/files/Interacciones%20virtuales%20en%20un%20ambiente%20de%20formacion%20inicial%20del%20docente.pdf>. Consultado: 08/02/2011.
- PAYNE, J y FORUM, H. (2007). Using Social Software to Improve Collaboration: Determining Success for Successful Knowledge Sharing Spaces. *Knowledge Management Review* 10 (5), 24-29.
- PAZOS, M.; PEREZ, A. y SALINAS, J. (2001): Comunidades virtuales: De las listas de discusión a las comunidades de aprendizaje. Universidad de las Islas Baleares. *Congreso Internacional de Tecnología, Educación y Desarrollo Sustentable*. Disponible en: <http://www.uib.es/depart/gte/edutec01/edutec/comunic/TSE63.html>. Consultado: 24/03/2009.
- PEIRANO, M. (1995). *A favor da etnografia* (p. 180). Rio de Janeiro: Relume-Dumará.
- PEÑA ACUÑA, B., y RUBIO VEGA, M. (2013). Gestión de la emoción en la comunicación mediada por ordenador (CMO). *Estudios Sobre El Mensaje Periodístico*, 19 (Nro. Especial), 905-913. Disponible: http://dx.doi.org/10.5209/rev_ESMP.2013.v19.42174. Consultado: 18/07/2014.
- PEREZ, C. (diciembre, 2001). Cambio tecnológico y oportunidades de desarrollo como blanco móvil. *Revista de la CEPAL*, 76.

- PÉREZ I GARCÍAS, A. y SALINAS, J. (abril, 2001). Comunidades virtuales al servicio de los profesionales: EDUTEC, la Comunidad Virtual de Tecnología Educativa. *Educación y bibliotecas*, 122, 58-63. Disponible en: <http://gte.uib.es/articulo/cvu1.pdf>. Consultado: 23/04/2008.
- PERREN, J. (agosto, 2007). Los profesionales en la mira - Un ensayo sobre las relaciones entre élites de expertos y ciencias sociales. *Contribuciones a la Economía*. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2007b/jp.htm>. Consultado: 25/06/2015.
- PERVEZ, A. (2013). Computer Mediated Communication: Dissemination Information. *Global Journal of Computer Science and Technology Network, Web & Security*, 13(11). Disponible en: <http://computerresearch.org/stpr/index.php/gjst/article/view/1512/1378>. Consultado: 18/07/2014.
- PETIT, C. (comp.) (2006). *La Generación Tecnocultural,- Adolescentes. Uso de los medios audiovisuales y las nuevas tecnologías*. Córdoba: Editorial Brujas.
- PETIT, C. (Coords) (2009). *Medios y tecnologías de la información y la comunicación. Socialización y nuevas apropiaciones*. Córdoba: Editorial Brujas.
- PHILLIPS, J. (2006). Agencement/Assemblage. *Theory Culture & Society* 23 (2/3), 108-109. Disponible en: tcs.sagepub.com/content/23/2-3/108.full.pdf. Consultado: 10/07/2012.
- PICARD, W. (2011). Agile Professional Virtual Community Inheritance via Adaptation of Social Protocols. *International Journal of Services and Operations Management*, 6 (3), 362 – 376. Disponible en: <http://arxiv.org/abs/1111.5593>. Consultado: 21/06/2015.
- PICCIUOLO, J. L. (1998). Dentro y fuera del ciberespacio, Apuntes para una Etnografía del Ciberespacio. *Antroposmoderno*. Disponible en: http://antroposmoderno.com/antro-version-imprimir.php?id_articulo=1019. Consultado: 04/07/2015
- PIMENTEL, D.; AMARAL, A.; GOMEZ, J. y MEIRELES, R. (coords.) (2009). *Empresa e identidades profissionais. Algumas narrativas portuguesas*. Lisboa: Argusnauta.
- PINCH, T. y BIJKER, W. (1984). The Social Construction of facts and the artefacts: or how the sociology of science and the sociology of technology might benefit each other. *Social Studies of Science*, 14, 399 - 441. Disponible en: <http://www.alice.id.tue.nl/references/pinch-bijker-1984.pdf>. Consultado: 21/09/2011.
- PINCH, T. y BIJKER, W (1986). Science, Relativism and the New Sociology of Technology: Reply to Russell. *Social Studies of Science*, 16, 347-60.
- PINEDA, M. (2006). La investigación de la comunicación en América Latina: Evaluación del estado de la cuestión. *Opción*, 22(50). Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1012-15872006000200008&script=sci_arttext. Consultado: 22/08/2014.
- PISCITELLI, A. (2002) [1995]. *Ciberculturas en la era de las máquinas inteligentes*. Buenos Aires: Paidós.
- PISCITELLI, A. (1998). *Post-televisión. Ecología de los medios en la era de Internet*. Buenos Aires: Paidós
- PISCITELLI, A; ADAIME, I; BINDER, I. (Comp) (2010) *El Proyecto Facebook y la postuniversidad. Sistemas operativos sociales y entornos abiertos de aprendizaje*. España: Ariel. Colección Fundación Telefónica.
- PLATON (1996). [395-370 a.c.]. *La República*. Madrid: Alianza.
- POLANYI, M. (1967). *The Tacit Dimension*. Nueva York: Doubleday.
- POLIVANOV, B. (2013). Etnografía Virtual, Netnografía ou apenas Etnografía? Implicações dos Termos em pesquisas qualitativas na Internet. *Intercom. XXXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação* (1–15). Manaus. Disponible en: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2013/resumos/R8-0346-1.pdf>. Consultado: 17/05/2014.
- POOLE, M. (2002). Developing Online Communities of Practice in Preservice Teacher Education. Paper presented at the CSCL Conference, Boulder, CO.
- POWERS, M. (1997). *How to program a virtual community*. Ziff-Davis Press. New York.
- POYNTER, R. (2010). *The Handbook of Online and Social Media Research. Tools and Techniques for MARKET, Researchers*. United Kingdom: John Wiley and Sons, Ltd. Publication.
- PREECE, J. (2000). *Online Communities: Designing Usability supporting Sociability*. USA: John Wiley & Sons Ltd.
- PREECE, J.; MALONEY-KRICHMAR, D. y ABRAS, C. (2003). History of Emergence of Online Communities, En Wellman, B. (Ed.), *Encyclopedia of Community*. Berkshire Publishing Group, SAGE.
- PROULX, S. (2005). Mapping the Virtual in Social Sciences: On the Category of 'Virtual Community'. *The Journal of Community Informatics*, 2(1), 42–52. Disponible en: <http://ci-journal.net/index.php/ciej/article/view/237>. Consultado: 23/06/2015.
- PROYECTO TUNING AMÉRICA LATINA (2007): «Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina», en el Informe final Proyecto Tuning-América Latina. 2004-2007. Publicaciones Universidad de Deusto.
- QUERO, V. D. (2009) [2005]. Teoría emergente en la construcción del saber pedagógico Bases teóricas. *Revista Iberoamericana de Educación*. OIE Disponible en: <http://www.rioei.org/deloslectores/1122Diaz.pdf>. Consultado: 04/07/2015

- QUEVEDO, L. A. (2007). *Portabilidad y cuerpo. Las nuevas prácticas culturales en la sociedad del conocimiento*. Ponencia presentada en el Seminario sobre Desarrollo Económico, desarrollo social y comunicaciones móviles en América Latina, Fundación Telefónica. Buenos Aires, 20-22 de abril.
- RAINIE, L., y PACKEL, D. (2001). *More online, doing more*. Pew Internet & American Life Project.
- REDMIE. (2009). *La producción de conocimiento científico educativo desde la perspectiva de la cultura*. Jalisco.
- REID, E. M. (1991). *Electropolis: Communication and Community on Internet Relay Chat*. Honours Thesis, University of Melbourne.
- RESTREPO, E. (1998). Técnicas etnográficas, 1–39. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/155608386/Restrepo-Eduardo-Tecnicas-etnograficas#scribd> Consultado: 04/07/2015
- RETEGUI, L. (2012). Digitalización y cambios en las rutinas laborales: ¿qué pasa con el marco jurídico? COPEM. *Congreso de Periodismo y Medios de Comunicación*. UNLP. Disponible en: http://www.perio.unlp.edu.ar/congresos/sites/perio.unlp.edu.ar/congresos/files/mesa_4-retegui_final.pdf. Consultado: 20/01/2013.
- RHEINGOLD, H. (1996). [1993] *La comunidad Virtual: Una sociedad sin fronteras*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- RHEINGOLD, H. (2004) [2002] *Multitudes Inteligentes. La Próxima Revolución Social*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- RIEL, M. y POLIN, L. (2004). Online Learning Communities - Common Ground and Critical Differences in Designing Technical Environments. En S. A. Barab, R. Kling & J. H. Gray (Eds.), *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning* (pp. 16-50). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- RIOS, L. G. (2012). *La comunidad virtual de práctica: un espacio de colaboración y reflexión para docentes de matemática*. Universidad Nacional de La Plata.
- RIVA, G., y GALIMBERTI, C. (1998). Computer-mediated communication: identity and social interaction in an electronic environment. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 124, 434–464. Disponible en: http://www.heldref.org/html/body_mono.html. Consultado: 18/07/2014.
- RIZO GARCÍA, M. (2012). *Imaginario sobre la comunicación. Algunas certezas y muchas incertidumbres en torno a los estudios de comunicación, hoy*. Bellaterra: Institut de la Comunicació, Universitat Autònoma de Barcelona. ISBN 978-84-939674-6-8
- ROBBINS, A. P. (2009). *Frameworks for Virtual Research Communities- A Scoping Study* (Vol. 207, pp. 1–61).
- ROBINSON, L. y SCHULZ, J. (2009). New Avenues for Sociological Inquiry: Evolving Forms of Ethnographic Practice. *Sociology*, 43(4), 685–698.
- RODRÍGUEZ, J. M. (mayo, 2008). Comunidades virtuales; ¿ por qué y para qué? *E-Quantum*, 175–178.
- RODRÍGUEZ, J. A. Y GUILLÉN, M. F. (1992). Organizaciones y profesiones en la sociedad contemporánea. *REIS*, 59, 9-18. Disponible en: http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_059_03.pdf. Consultado: 24/06/2015.
- RODRÍGUEZ ILLERA, J.L. (diciembre, 2007). Comunidades virtuales, práctica y aprendizaje: elementos para una problemática. *Revista Electrónica Teoría de la Educación*, 8 (3). Disponible en: http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_03/n8_03_rodriguez_illera.doc Consultado: 10/09/2008.
- ROGERS, R. (2007). *Digital Methods*. The MIT Press: London.
- ROHN, U. (2013). Social Networking Sites Across Cultures and Countries: Proximity and Network Effects. *Qualitative Research Reports in Communication*, 14 (1), 28-34. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1080/17459435.2013.835339>. Consultado: 19/10/2014.
- ROSAS DIAZ, R. y SEBASTIÁN BALMACEDA, C (2008). *Piaget, Vigotsky, Maturana: constructivismo a tres voces*. Buenos Aires: Aique Grupo Editor.
- ROTHAERMEL, F. T., y SUGIYAMA, S. (2001). Virtual Internet communities and commercial success: Individual and community-level theory grounded in the atypical case of TimeZone.com. *Journal of Management*, 27(3), 297–312. doi:10.1016/S0149-2063(01)00093-9
- RÜDIGER, F. (2008). *Cibercultura e pós-humanismo*. Porto Alegre: Edipucrs.
- RÜDIGER, F. (2013). *As Teorias da Cibercultura. Perspectivas questões e autores* (2da ed.). Porto Alegre: Sulina.
- RÜDIGER, F. (2013). Preliminares ao relato da problemática teórica da cibercultura. En *As Teorias da Cibercultura. Perspectivas questões e autores* (2da ed., p. 319). Porto Alegre: Sulina.
- SAAVEDRA, M. G. (2006). Investigación en Laboratorio: estudio etnográfico. *Comunicaciones científicas y Tecnológicas*, Universidad Nacional del Nordeste. Disponible en: <http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt2006/01-Sociales/2006-S-055.pdf>. Consultado: 04/07/2015
- SADE-BECK, L. (2004). Internet Ethnography: Online and Offline. *International Journal of Qualitative Methods*, 3(2), 1–14. Disponible en: https://www.ualberta.ca/~iiqm/backissues/3_2/pdf/sadebeck.pdf Consultado: 04/07/2015
- SAINSAULIEU, R. (éd.) (1990). *L'entreprise, une affaire de société*. París: Presses de la FNSP.
- SAINTOUT, F., y FERRANTE, N. (2006). Los Estudios de Recepción en Argentina Hoy: Ruptura, continuidades y nuevos objetos. *Diálogos de la comunicación*, 73. Disponible en: <http://dialogosfelafacs.net/wp-content/uploads/2012/01/73-revista-dialogos-los-estudios-de-recepcion-en-argentina.pdf>. Consultado: 18/10/2014.

- SALINAS, J. (2003). Comunidades Virtuales y Aprendizaje Digital. en *VI Congreso de Nuevas Tecnologías de la Información y de la comunicación para la educación*. Venezuela.
- SALINAS BUENO, I., NEGRE BENNASAR, F., y BENITO CROSETTI, B. DE. (2001). *Creación de una Comunidad Virtual de Investigación para la atención integral en situaciones de extrema diversidad*. Disponible en: <http://www.utn.edu.ar/aprobatedutec07/docs/115.pdf> Consultado: 24/06/2015.
- SANCHEZ, R. (1999). Cibergrupos o comunidades virtuales : hacia una definición. *Vinculos En Internet*. Buenos Aires. Disponible en: <http://www.mdp.edu.ar/psicologia/psicomdp/cv.htm> Consultado:04/07/2015.
- SANCHEZ, M. y SAEZ, J. (2009). El estudio de las profesiones: la potencialidad del concepto de profesionalización. *Revista de ciències de l'educació*, 1, 103-117, Universitas tarraconensis. ISSN 0211-3368. Disponible en:http://pedagogia.fcep.urv.cat/revistaut/revistes/juny09/monografic_article02.pdf. Consultado: 25/06/2013.
- SÁNCHEZ ARCE, M. V. y SAORÍN PÉREZ, T. (2001). Las comunidades virtuales y los portales como escenarios de gestión documental y difusión de información. *Anales de Documentación*, 4, 215-227. Disponible en: <http://www.um.es/fccd/anales/ad04/a12comvirtuales.pdf>. Consultado: 23/04/2008.
- SÁNCHEZ-CRIADO, T., Y BLANCO, F. (noviembre, 2005). Introducción: Los constructivismos ante el reto de los estudios de la ciencia y la tecnología. *AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana*, 1–43. Disponible en: <http://www.aibr.org/antropologia/44nov/articulos/nov0519.pdf>. Consultado: 04/07/2015
- SÁNCHEZ RUIZ, E.E. (1986). *La enseñanza y la investigación de la Comunicación en Latinoamérica, en México y en Jalisco*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- SÁNCHEZ VALLE, I. (2002). las modernas sociologías del conocimiento científico en el discurso pedagógico actual. *Revista de Educación*, 328, 407–424.
- SANDERCOCK, L. y ATTILI, G. (2010). Digital Ethnography as Planning Praxis : An Experiment with Film as Social Research , Community Engagement and Policy Dialogue. *Planning Theory & Practice*, 11(1), 23–45.
- SANDOVAL, L. (2013). *Medios, masas y audiencias: lecturas sobre teoría social de la comunicación*. Argentina: Editorial Universitaria de la Patagonia.
- SANDOVAL, R (2007). Hacia la construcción de un modelo multicultural de sociedad del conocimiento. El papel de los indicadores. *Redes*, 13 (26), 183-198, UNQ: Argentina. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/907/90702611.pdf> Consultado: 22/06/2015
- SANDOVAL, L. y BIANCHI, M. (2014). *Habitar la red*. Licencia Creative Commons 4.0. Disponible en: <http://tecnologiaycultura.com.ar/publicaciones/habitar-la-red-libro/>. Consultado: 04/07/2015
- SANJURJO, L. (2012) Socializar experiencias de formación en prácticas profesionales: un modo de desarrollo personal. En *Praxis Educativa*. Vol. XVI N° 2, pp. 22-32. Disponible en: <http://www.fchst.unlpam.edu.ar/ojs/index.php/praxis/> Consultado: 03/07/2015.
- SANTAMARÍA GONZALEZ, F. (2008). *Comunidades virtuales y redes sociales en Educación*. Ponencia realizada para el Congreso Nacional Internet en el Aula. (Artículo en línea) Disponible en: <http://gabinetedeinformatica.net/wp15/2008/07/28/comunidades-virtuales-y-redes-sociales-en-educacion/> Consultado: 24/03/2009.
- SANTORO, R. y BIFULCO, A. (2008). Professional Virtual Communities. PVC Reference Framework. In *ESOCeNET- European Society of Concurrent Engineering- Net* (pp. 2–18).
- SANTOS, B. S. (Coord.) (2005). *Semear outras soluções: os caminhos da biodiversidade e dos conhecimentos rivais*. Porto: Afrontamento.
- SANTOS, B.S. (2006). *A gramática do tempo. Para uma nova cultura política*. Porto: Afrontamento.
- SANTOS, B. S.; MENESES, M. P. (Coords.) (2009). *Epistemologias do Sul*. Coimbra: Edições Almedina.
- SANZ MARTOS, S. (2005). Comunidades de práctica virtuales: acceso y uso de contenidos. En: Lara Navarra, P. (Coord.), *Uso de contenidos digitales: tecnologías de la información, sociedad del conocimiento y universidad*. [Monográfico en línea]. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, 2 (2). UOC. Disponible en:<http://www.uoc.edu/rusc/2/2/dt/esp/sanz.pdf>. Consultado: 08/01/2009.
- SAVAGE, M., RUPPERT, E. y LAW, J. (2010). *Digital Devices: nine theses* 44 (86), 1–16). Camden, London.
- SCHARNHORST, A., VAN DEN BESSELAAR, P. y WOUTERS, P. (Eds.) (2006). What does the Web represent? From virtual ethnography to web indicators. *International Journal of Scientometrics, Informetrics and Bibliometrics*, 10 (1).
- SCHIAVO, E. (2007). Investigación científica y tecnológica en el campo de las TIC: ¿Conocimientos técnicos, contextuales o transversales?. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad-CTS*. 3(9), 91-113. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/cts/v3n9/v3n9a07.pdf>. Consultado: 31/05/2010.
- SCHIAVO, E; SANTOS NOGUEIRA, C. dos; VERA, P. (2013). Entre la divulgación de la cultura digital y el surgimiento de los laboratorios ciudadanos. El caso argentino en el contexto latinoamericano. *Revista CTS*, 23 (8), 179-199. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/924/92427464011.pdf>. Consultado: 18/07/2014.
- SCHLAGER, M. y FUSCO, J. (2004). Teacher professional development, technology, and communities of practice: Are we putting the cart before the horse? En Barab, S., Kling, R. y Gray, J. (Eds.): *Designing for virtual communities in the service of learning*. Cambridge. UK: Cambridge University Press.

- SCHNEIDER, STEVEN M; FOOT KIRSTEN A. (2005). Web Sphere Analysis: An Approach to Studying Online Action. En *Virtual Methods. Issues in Social Research on the Internet*. Editado por Hine, Christine; pp. 157-170, Berg.
- SCHÖN, D. (1998) *El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan*. España: Paidós.
- SCHRAEFEL, M. C., HO, J., CHIGNELL, M. y MILTON, M. (2000). Building Virtual Communities for Research Collaboration. En *AIWoRC'00 An International Working Conference and Industrial Expo on new advances and emerging trends in Next Generation Enterprises*. Disponible en: <http://eprints.soton.ac.uk/258796/1/virtualOrgPaper.pdf> Consultado: 24/06/2015.
- SCOLARI, C. (2004). *Hacer click. Hacia una sociosemiótica de las interacciones digitales*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- SCOLARI, C. (2008). *Hipermediaciones. Elementos para una teoría de la Comunicación Digital Interactiva*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- SHAPIN, S. (1990). «Science and the public». En CANTOR, G.N. y otros (ed.). *Companion to the history of modern science*. Londres: Routledge & Kegan Paul.
- SCHÜTZ, A. (1974). *El problema de la realidad social*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- SECRETARIA DE CULTURA DE LA NACIÓN (2012). *En la ruta digital: cultura, convergencia tecnológica y acceso*, SCN, Buenos Aires, 86-96. Disponible en: <http://sinca.cultura.gov.ar/sic/publicaciones/libros/EnlaRutaDigital.pdf>. Consultado: 07/07/2014.
- SIBILIA, P. (2008): *La intimidad como espectáculo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- SILES GONZÁLEZ, I. (2005). Redalyc. Comunidades en línea historia, comunicación y tecnología en la emergencia de colectivos mediáticos. *Revista de Ciencias Sociales, III-IV*(109-110), 127-137.
- SILES GONZÁLEZ, I. (2008). A la conquista del mundo en línea : internet como objeto de estudio (1990-2007). *Comunicación y Sociedad*, 10, 55-79. Disponible en: http://www.publicaciones.cucsh.udg.mx/ppperiod/comsoc/pdf/cys10_08/cys_10_2.pdf. Consultado: 09/05/2015.
- SILVA, J. (2006). Hacia la Comprensión de las Interacciones en un Foro de Discusión Online. En J. Sánchez (Ed.). *Nuevas ideas en Informática Educativa*, Vol. 2. © LOM Ediciones. ISBN 956-310-430-7, 140-152. Disponible en: <http://www.comenius.usach.cl/jsilva/sites/www.comenius.usach.cl/jsilva/files/file/publicaciones/TISE-JS-2006.pdf>. Consultado: 13/08/2008.
- SILVA QUIROZ, J.E. (2007). *Las Interacciones en un entorno virtual de aprendizaje para la formación continua de docentes de enseñanza básica*. Tesis Doctoral en Multimedia Educativa. Departamento de Teoría e historia de la Educación. Universidad de Barcelona. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=3991>. Consultado: 23/03/2009.
- SILVER, D. (2000). Looking Backwards, looking Forward: Cyberculture studies 1990-2000. En D. Gauntlett (Ed.) *Web Studies. Rewriting Media Studies for the Digital Age* (19-30). Oxford University Press. Sage Journals.
- SILVER, D. (2004). Internet/Cyberculture/ Digital Culture/New Media/ Fill-in-the-Blank Studies. *New Media & Society*, 6(1), 55-64. Sage Journals. doi:10.1177/1461444804039915.
- SILVER, D. (2006). Where Is Internet Studies ? En D. Silver y A. Massanari (Eds.), *Critical Cyberculture Studies*. New York: New York University Press. Disponible en: <http://www.nyupress.org/webchapters/0814740235intro.pdf>. Consultado: 20/05/2014.
- SILVERSTONE, R. (2004) *¿Por qué estudiar los medios?* Amorrortu, Buenos Aires.
- SILVERSTONE, R (2010) *La moral de los medios de comunicación*. Amorrortu, Buenos Aires.
- SILVIO, J. (1999). “Las comunidades virtuales como conductoras del aprendizaje”. Disponible en: http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docupart/esp_doc_31.html. Consultado: 21/06/2015.
- SKOPIK, F., TRUONG, H., y DUSTDAR, S. (2009). Trust and Reputation Mining in Professional Virtual Communities, 1-15.
- SLATER, D. (1999) ‘Trading Sexpics on IRC: Embodiment and Authenticity on the Internet’, *Body and Society* 4(4): 91-117.
- SMITH, M.A. (2003). La multitud invisible en el ciberespacio. El mapeado de la estructura social de Usenet. En M.A. Smith y P. Kollock (Ed), *Comunidades en el ciberespacio*. Barcelona: Editorial UOC. 1999.
- SMITH, M. y KOLLOCK, P. (Eds.) (1999). *Communities in Cyberspace*. London: Routledge.
- SMITH, M, y KOLLOCK, P. (Eds.) (1999). *Comunidades en el ciberespacio*. Barcelona: UOC.
- SOBERÓN, L. (2008). La inteligencia conectiva en la Red Informática de la Iglesia en América Latina (RIIAL). *Signo y Pensamiento*, XXVIII (54), 300-316. Disponible en: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/4539>. Consultado: 23/06/2015.
- SONNENBICHLER, A. C. (2009). A Community Membership Life Cycle Model, 1-9.

- SOVINSKY, S. J. (2009). *Speech act theory and internet Culture: computer-mediated communication in the era of Web 2.0*. Thesis. The University of Utah. Disponible en: <http://content.lib.utah.edu/cdm/ref/collection/etd2/id/2041>. Consultado: 18/07/2014.
- STEINFELD, C. (1986). Computer-Mediated Communication Systems. *Annual Review of Information Science and Technology* 21,167-202.
- STEINMUELLER W. E. (2001). Virtual Communities and the New Economy. En R. Mansell (Ed.), *Inside the Communication Revolution*. Oxford University Press.
- STERNE, J. (2006). The Historiography of Cyberculture. En D. Silver y A. Massanari (Eds.), *Critical Cyberculture Studies*. New York: New York University Press. Disponible en: <http://sternetworks.org/HistoriographyofCyberculture.pdf>. Consultado: 20/05/2014.
- STEHR, N. (2000). Deciphering Information Technologies: Modern Societies as Networks. *European Journal of Social Theory*, 3 (1), 83.
- STONE, A. R. (1991). Will the real body please stand up?: Boundary stories about virtual cultures. In Benedikt, M. (ed.) *Cyberspace: First Steps*. Cambridge, MA: MIT Press, 81-118
- SUNKEL, G. (2006). *Las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en la educación en América Latina. Una exploración de indicadores*. Santiago de Chile: CEPAL.
- SUROWIECKI, J. (2004). *Cien mejor que uno, la sabiduría de la multitud o por qué la mayoría siempre es más inteligente que la minoría*. Barcelona: Urano.
- TAKAHASHI, T. (coord.) (2000). *Sociedade da Informacao no Brasil. Livro Verde*. Ministerio da Ciencia e Tecnologia. Brasilia. Disponible en: www.socinfo.org.br.
- TAYLOR A., K. (1999). Ethnographic Hypermedia: transcending thick descriptions. Disponible en: <http://cc.joensuu.fi/sights/kevin.htm>. Consultado: 10/03/2010
- TEJADA FERNÁNDEZ, J. (1999). Acerca de las competencias profesionales I (y II). *Revista Herramientas*, 56 (57), 20–30 (8–14).
- TEJADA, J. y NAVÍO, A. (2005). El desarrollo y la gestión de competencias profesionales: una mirada desde la formación. *Revista Iberoamericana de Educación*, N37/2, 1-15. Disponible en: www.rieoei.org/boletin37_2.htm. Consultado: 25/06/2015.
- TÉLLEZ, A. (2003) “Nuevas etnografías y ciberespacio: reformulaciones metodológicas” En Actas del IX Congreso de Antropología Cultura y Política. (Barcelona 4-7 septiembre 2002). ICA. FAAEE Barcelona. Disponible en: <http://www.cibersociedad.net/congreso/comms/c10tellez.htm> Consultado: 01/07/2015
- TENTI FANFANI, E. (2007). Consideraciones sociológicas sobre profesionalización docente. *Educ. Soc.*, 28(99), 335–353. Disponible: <http://www.scielo.br/pdf/es/v28n99/a03v2899.pdf> Consultado: 05/07/2015.
- THOMAS, H; BUCH, A. (Comp.). (2008). *Actos, Actores y Artefactos: sociología de la tecnología*. Bernal: UNQ.
- THOMPSON, L. (2002). Daniel Miller & Don Slater, The Internet. An Ethnographic Approach. *L ' Homme*, 161, 249–250. Disponible en:<http://lhomme.revues.org/8024> Consultado:04/07/2015
- TIRADO R., BOZA, A. y GUZMÁN, M. D. (2008). Efectos de las interacciones en la creación de comunidades virtuales de prácticas. RED. *Revista de Educación a Distancia*, 21. Disponible en: <http://www.um.es/ead/red/21/tirado.pdf>. Consultado: 26/02/2009.
- TIRADO SERRANO, F. y DOMÈNECH, M. (noviembre/diciembre, 2005). Asociaciones heterogéneas y actantes. El giro postsocial de la Teoría del Actor-Red. *AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana*. Ed. *Electrónica*, Núm. Especial, Madrid: Antropólogos Iberoamericanos en Red. Disponible en: <http://www.aibr.org/antropologia/44nov/articulos/nov0512.pdf>. Consultado: 05/07/2007.
- TORO, P. y ZUÑIGA, J.O. (2008). Las interacciones discursivas y la producción de significados en entornos virtuales sincrónicos. *UAB*. Disponible:http://www.virtualeduca.info/forumveduca/index.php?option=com_content&task=view&id=228&Itemid=26. Consultado: 27/01/2009.
- TORRES, M. R. (2005). *Sociedad de la información/Sociedad del conocimiento*. Ponencia presentada para el Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información -CMSI-. Disponible en: <http://www.ub.es/prometheus21/articulos/obsociberprome/socinfosoccon.pdf>. Consultado: 29/03/2009.
- TREMBLAY, D. (2004). *Communities of Practice: Are the conditions for the implementation the same for a virtual multi-organization community?* Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/osoc/v11n31/02.pdf>. Consultado: 23/06/2015.
- TREMBLAY, D. (2005). Les communautés de pratique: quels sont les facteurs de succès? *Revue internationale sur le travail et la société*, 3 (2), 692-722.
- TRINIDADE, V.; TRINIDADE, M. y ARAUJO CANDEIAS, A. (Coords.) (2008). *A unicidade do conhecimento*. Coimbra: Ed. Quarteto.
- TRUJILLO DÁVILA, M.A.; GUZMAN VASQUEZ, A. y BECERRA PLAZA, G.E. (2007). Las redes organizacionales en la nueva forma de producción del conocimiento. *Rev. Escuela Colombiana de Ingeniería*, 67, 81-92. Disponible en:<http://www.escuelaing.edu.co/micrositio/admin/documentos/EDUCACION-1.pdf>. Consultado: 11/08/2011.

- TSOUKAS, H. (1996). The firm as a distributed knowledge system: A construction-ist approach. *Strategic Management Journal*, (17), 11-25.
- TURKLE, S. (1995). *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*. New York: Simon & Schuster.
- TURPO GEBERA, O. (agosto/octubre, 2010). Socio-dinámica de las Identidades en Red. *Razón y Palabra*, 15 (73).
- UNESCO (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento*. Informe Mundial de la Unesco. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. París: Editorial UNESCO.
- UREÑA, G. V. (2003). Comunidades virtuales para la transferencia de conocimiento Preguntas fundamentales. In F. Casado (Ed.), *Transferencia de Conocimiento*.
- URSÚA, N. (2006): La (s) identidad(es) en el ciberespacio. Una reflexión sobre la construcción de las identidades en la red (“online identity”) Revista CTS+I de la OEI. Disponible en: <http://www.oei.es/revistactsi/numero7/articulo03.htm> Consultado: 22/07/2010
- VACCAREZZA, L.; ZABALA, J. P (2002). *Construcción de la utilidad social de la ciencia*. *Investigadores en biotecnología frente al mercado*. Bernal: UNQ.
- VACCARI, A. (julio, 2008). Reensamblar lo social: una introducción a la teoría del actor-red. Reseña de Bruno Latour. Buenos Aires: Ediciones Manantial. *REDES Revista CTS*, 4 (11), 189-192. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/cts/v4n11/v4n11a12.pdf>. Consultado: 05/07/2015
- VALDERRAMA, A. (2004). Teoría y Práctica de la construcción social de la tecnología. En Revista Colombiana de Sociología. N° 23. Pp- 217-233 Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/16391/1/11278-27287-1-PB.pdf> Consultado: 03/03/2015
- VALDIVIA GUZMÁN, J. (2009). *La Comunidad de Práctica Online : Conocimiento y Aprendizaje*. Tesis Doctoral Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid: UNED. Disponible en: <http://e-spacio.uned.es:8080/fedora/get/tesisuned:Educacion-Jvaldivia/Documento.pdf>. Consultado: 05/07/2015
- VALENTE, F. J. (2004). Comunidades Virtuales en el Ciberespacio. *Doxa Comunicación* No. 2. Disponible: http://www.uspceu.com/usp/doxa/doxa_presentacion.pdf Consultado: 05/07/2015
- VALLVERDÚ, J. (2005). ¿Cómo finalizan las controversias? Un nuevo modelo de análisis: la controvertida historia de la sacarina. *Revista CTS*, 2 (5), 19-50. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92420502>. Consultado: 10/02/2015.
- VARGAS ALFARO, A. T. (1999): Identidad y sentido de pertenencia. Una mirada desde la cotidianeidad. 1° Congreso Internacional de Cultura y Desarrollo. La Habana, Cuba. Disponible en: <http://132.248.35.1/cultura/ponencias/1cultDesa/CDIDE02.htm> Consultado: 22/07/2010
- VARGAS SOMELLERA, J. (2004). *Diligs: Espacios grupales para bibliotecas digitales federadas*. Tesis de Licenciatura. Ingeniería en Sistemas Computacionales. Departamento de Ingeniería en Sistemas Computacionales, Escuela de Ingeniería, Universidad de las Américas Puebla, Mayo. Disponible en: http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lis/vargas_s_j/. Consultado: 24/03/2009.
- VARISCO, D. M. (2007). Virtual Dasein : Ethnography in Cyberspace. *CyberOrient*, 2(1).
- VASSALLO DE LOPEZ, M. I. y FUENTES NAVARRO, R. (2002). *Comunicación, campo y objeto de estudio*. Guadalajara: ITESO.
- VÁZQUEZ ATOCHERO, A. (2008) *Ciberantropología: Cultura 2.0*. Barcelona: UOC
- VERCELLI, A. (2009). *Repensando los bienes intelectuales comunes: análisis socio-técnico sobre el proceso de construcción entre las regulaciones de derecho de autor y derecho de copia y las tecnologías digitales para su gestión*. Disponible en: <http://www.arielvercelli.org/rlbic.pdf> Consultado: 04/07/2015.
- VERCELLI, A. y THOMAS, H. (2008) *Repensando los bienes comunes: análisis socio-técnico sobre la construcción y regulación de los bienes comunes*. En *Scientiae Studia*. vol.6 no.3. Disponible: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-31662008000300010&script=sci_arttext Consultado: 03/07/2015.
- VESSURI, H. (2011). *Ciencia expandida, naturaleza común, saber profano*. Bernal: UNQ
- VILLAS BOAS, I. (2011). Process Writing and the Internet: Blogs and Ning Networks in the Classroom. *English Teaching Forum*, 2. Disponible en: http://americanenglish.state.gov/files/ae/resource_files/49_2_4_boas_0.pdf. Consultado: 18/07/2014.
- WALTHER, J. B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective. *Communication Research*, 19, 52–90.
- WALTHER, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23, 3–43.
- WALTHER, J. B. (2011). Theories of Computer- Mediated Communication and Interpersonal Relations. En M. L. Knapp & J. A. Daly (Eds.), *The handbook of interpersonal communication* (4th ed., 443–479). C.A.: SAGE Publications. Disponible en: http://www.sagepub.com/upm-data/42241_14.pdf. Consultado: 18/07/2014.
- WANG, Y.; YU, Q.; y FESENMAIER, D.R. (2002). Defining the Virtual Tourist Community: Implications for Tourism Marketing, en *Tourism Management*, 23, 407-417.
- WASKO, M. y FARAJ, S. (2000). 'It is what one does': why people participate and help others in electronic communities of practice. *Journal of Strategic Information Systems*, 9 (2-3), 155–173.
- WEBER, M. (2003). *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*. Buenos Aires: Ed. Prometeo libros.

- WEBSTER, F. (december, 2005). Making Sense of the Information Age. *Information, Communication & Society*, 8 (4), 439-458.
- WEINBERGER, A., y MANDL, H. (2003). *Computer-mediated knowledge communication*. Munich, Alemania: Ludwig-Maximilians-University. Research Report. Disponible en: http://epub.ub.uni-muenchen.de/263/1/FB_155.pdf. Consultado: 18/07/2014.
- WELLMAN, B. (1997): An electronic group is virtually a social network. En Kiesler, S. (ed.) *Culture of the Internet*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 179-205
- WELLMAN, B. (1999). Virtual Communities as communities: net surfers don't ride alone. En Smith, *Communities in Cyberspace* (167-195). London: Routledge.
- WELLMAN, B. (2004). The three ages of internet studies: ten, five and zero years ago. *New Media and Society*, N°. 6.
- WELLMAN, B.; GULIA, M. (1999). Net-Surfers Don't Ride Alone: Virtual Communities as Communities. En B. Wellman (Ed.) *Networks in the Global Village: Life in Contemporary Communities* (331- 366). Boulder: Westview Press.
- WELSCHINGER LASCANO, N. Reseña del libro La etnografía virtual revisitada : Internet y las nuevas tecnologías digitales como objetos de estudio, de (2012). Disponible: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/26949> Consultado: 05/07/2015
- WENGER, E. (1998). *Communities of practice: Learning, meaning, and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- WENGER, E. (2001). *Comunidades de práctica: aprendizaje, significado e identidad*. Barcelona: Paidós.
- WENGER, E., MCDERMOTT, R. Y SNYDER, W. (2002). *Cultivating Communities of Practice: A Guide to Managing Knowledge*. Boston: Harvard Business School Press.
- WHITTAKER, J. (2004). *The Cyberspace Handbook*. London: Routledge.
- WHITLEY, R. (1972). Black Boxism and the Sociology of Science: A discussion of the Major developments in the field. *Sociological Review Monograph: The Sociology of Science*, 18, 61-92.
- WICK, C. (2000). Knowledge management and leadership opportunities for technical communicators. *Technical Communication*, 47 (4), 515-529.
- WILBUR, P. (1997). An Archaeology of Cyberspaces: Virtuality, Community, Identity. En *Internet Culture*, compilado por David Porter. Routledge. New York, USA.
- WHITTAKER, S., ISSACS, E., & O'Day, V. (1997). Widening the Net. Workshop report on the theory and practice of physical and network communities. *SIGCHI Bulletin*, 29(3), 12.
- WILLING, P. (junio, 2008). Técnicas para el análisis y visualización de interacciones en ambientes virtuales. *Revista REDES*, 4 (6). ISSN 1579-0185. Disponible en: http://revista-redes.rediris.es/pdf-vol14/vol14_6.pdf. Consultado: 08/02/2011.
- WILLING, P. (2009). Métodos para el análisis de interacciones virtuales. Serie Documento de Trabajo. Documento N°28. *Conferencia Pronunciada en el Seminario Permanente de Investigación de la Escuela de Educación de la UdeSA*. ISSN 1852-2572 Disponible en: <http://www.udes.edu.ar/files/EscEdu/DT/DT28-WILLING.PDF> Consultado: 08/02/2011.
- WILSON, S. M. y PETERSON, L. C. (2002). The Anthropology of Online Communities. *Annual Review of Anthropology*, 31, 449-467. Disponible en: <http://doi.org/10.1146/annurev.anthro.31.040402.085436>. Consultado: 04/07/2015
- WINOCUR, R. (2009). *Robinson Crusoe ya tiene celular. La conexión como espacio de control de la incertidumbre*. México: Siglo XXI editores.
- WOO, H, THELWALL M. (2005). The Network Approach to Web Hyperlink Research and its Utility for Science Communication. En *Virtual Methods. Issues in Social Research on the Internet*. Editado por Hine, Christine; pp. 171-182, Berg.
- WOO, H. (2003). Hyperlink Network Analysis: A New Method for the Study of Social Structure on the Web. *Connections*, N°. 25, pp. 49-61
- WOOD, J. (1998). "Preface: Curvatures in space-time-truth", in Wood, J., ed., *The Virtual Embodied: presence/practice/technology*, London: Routledge : 1-12
- WOOLGAR, S. (1982). Laboratory studies: a comment of the state of art. *Social Studies of Science*, 12 (4), 481-98.
- WORDSPY (2006). "Flash mob". Paul McFedries and Logophilia Limited. Disponible en: <http://www.wordspy.com/words/flashmob.asp>. Consultado: 22/06/2015.
- ZABALA, J.P. (2000). Reseña de 'Epistemic Cultures. How science make knowledge de Karin Knorr Cetina. *REDES*, 7 (15), 209-213, UNQ, Argentina. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/907/90701509.pdf>. Consultado: 03/12/2013.
- ZABALA, J.P. (2004). La utilidad de los conocimientos científicos como un problema sociológico. En Kreimer, P; Thomas, H.; Rossini, P.; Lalouf, A. (Eds.). (2008). *Producción y uso social de conocimientos. Estudios de la Sociología de la ciencia y la tecnología en América Latina*. Bernal: UNQ.

- ZABALA, J.P. (2008). La utilidad de los conocimientos científicos como un problema sociológico. En Kreimer, P; Thomas, H.; Rossini, P.; Lalouf, A. (Eds.). (2004). *Producción y uso social de conocimientos*. Estudios de la Sociología de la ciencia y la tecnología en América Latina. Bernal: UNQ.
- ZANOTTI, A. (2013). *El Software libre y el campo de producción cordobés: agentes, comunidades, disputas*. Tesis Doctoral. Doctorado en Estudios Sociales de América Latina. CEA, UNC, Córdoba.
- ZANOTTI, A. y MAGALLANES, M. L. (2015). Comunidades virtuales de profesionales, trayectorias y ciclos de vida: aportes a la discusión. *metodos.revista de ciencias sociales*, 3 (1): 19-32. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17502/m.rcs.v3i1.47> Consultado: 03/07/2015
- ZINS, C. (2007). Conceptual Approaches for Defining Data, Information, and Knowledge. *Journal Of The American Society For Information Science And Technology*, february 15.
- ZUKERFELD, M. (2010). *Capitalismo y Conocimiento: Materialismo Cognitivo, Propiedad Intelectual y Capitalismo Informacional*. Tesis de Doctorado, FLACSO.
- ZUKERFELD, M. (2013a). *Trabajo Científico y Trabajo Informacional: Usos del tiempo por parte de investigadores y becarios del CONICET*.
- ZUKERFELD, M. (2013b). *Informática género y profesión desde el conectar igualdad*. Proyecto Fundación Sadosky.