

La interacción mediatizada por ordenador: análisis del Fòrum d'Humanitats i de Filologia de la Universitat Oberta de Catalunya

***Agnès VAYREDA i DURAN
Francesc NÚÑEZ i MOSTEO
Laia MIRALLES i PUIG
Universitat Oberta de Catalunya***

Resumen

El concepto de interacción se encuentra en el centro de las discusiones sobre la naturaleza de los encuentros sociales mediatizados por ordenador. No obstante, la misma interacción, como objeto de estudio por sí misma, salvo pocas excepciones, no está siendo investigada con rigor. Nuestro propósito en este artículo es mostrar, a partir del estudio empírico *del fòrum d'Humanitats i de Filologia*, los procesos a través de los que se construye la interacción mediatizada por ordenador, prestando una especial atención a los conceptos de *participación, participante* y de *interacción*. Nuestro objetivo es doble: por un lado, investigar aquellos aspectos que nos permitirán afirmar la existencia de acción conjunta en el forum; y por otro lado, proponer un modelo de análisis para el estudio de la interacción mediatizada por ordenador.

Palabras clave: interacción mediatizada por ordenador, participación, participante, gramática interactiva, dinámica dialógica.

Abstract

The concept of interaction is central to discussions regarding the nature of computer mediated social interactions. However, with few exceptions, the interaction itself is not receiving rigorous treatment as an object of study. We have paid special attention to the concepts of participation, participant and interaction and our intention in this article, which is based on an empirical study of the Forum of Humanities and Catalan Studies, is to clarify the processes through which interaction on the Internet is constructed. Our aim is twofold: on the one hand, to investigate those aspects which will allow us to demonstrate the existence of joint action in the Forum, and on the other hand, to propose a model for the analytical study of interaction on the Internet.

Key words: computer-mediated interaction, participation, participant, interactive grammar, dialogic dynamics.

Dirección de la primera autora: Estudis d'Humanitats i de Filologia Catalana. Universitat Oberta de Catalunya. Av. Tibidabo, 39-43. 08035 Barcelona.

Los autores son miembros del *Grup de recerca en Comunitats Virtuals* de la Universitat Oberta de Catalunya. El estudio que presentamos en este artículo forma parte de una investigación más amplia financiada por el *International Internet Institute* de dicha Universidad.

Revisar los conceptos que hasta el momento se han utilizado para describir y analizar la realidad social está siendo un tema recurrente entre los autores e investigadores que se ocupan de Internet y de la comunicación mediatizada por ordenador (CMC). Se ha hecho necesario inventar nuevos conceptos o sugerir modificaciones en las definiciones de los ya existentes para adecuarse a lo que pretendidamente está ocurriendo en la red.

En este proceso de reconceptualización teórica, pero también metodológica, se han retomado propuestas lanzadas anteriormente desde perspectivas que defendían modelos descentrados y complejos para comprender la realidad social.

El concepto de identidad es, quizás, el caso más paradigmático. Turkle (1995), por ejemplo, augura la desaparición del concepto tradicional de identidad nuclear y, siguiendo las propuestas de autores como Gergen (1991) o Bruner (1990), sugiere su sustitución por el concepto de identidad flexible, múltiple y distribuida, esto es, un *yo* descentrado que existe en múltiples mundos e interpreta múltiples papeles al mismo tiempo. Internet, en su opinión, es un elemento de la cultura informática que ha contribuido a pensar en la identidad en términos de multiplicidad, gracias a que ha sido posible pensar la identidad apartada de nuestros cuerpos pudiendo renegociar nuestras fronteras con los demás (Turkle, 1995).

Otro caso representativo es el concepto de *comunidad* aplicado a las colectividades surgidas por el uso de las tecnologías de la comunicación. Este ha sido y continúa siendo un tema muy debatido. Los autores que critican el uso de este término para la descripción de las llamadas *comu-*

nidades virtuales argumentan que se trata de fenómenos distintos. Las comunidades tradicionales de la *vida real* conllevan necesariamente la presencia de una serie de características básicas y, en su opinión, ineludibles para poder hablar propiamente de comunidad, como son la territorialidad compartida, el sentido de continuidad, las relaciones con conocidos, el compromiso y la obligación con la comunidad, etc.

Los defensores del término *comunidad*, a su vez, señalan que sus críticos mantienen una perspectiva nostálgica de un fenómeno que ha desaparecido hace tiempo en la "vida real". En este sentido, argumentan que el concepto tradicional de comunidad es igualmente ineficaz para describir las comunidades modernas y, para sugerir una focalización de las investigaciones hacia las interacciones que las crean y sostienen, se basan en autores como Bender (1978), que ya había propuesto pensar las comunidades *offline* como redes y no como lugares.

En una línea parecida, Jones (1995) -parafraseando a Berger y Luckman (1968)- afirma que las comunidades virtuales no son artefactos construidos por las redes de comunicación sino *en* las redes y de forma continuada por sus participantes. En este sentido, el término *comunidad* se encuentra estrechamente relacionado con el de comunicación. Ambos comparten la misma raíz latina *communis*, que significa común. La comunicación crea, recrea y mantiene la comunidad en los *forum online* a través de la continuada interacción entre sus participantes (Jones, 1997). Sin comunicación la comunidad deja de existir como tal, y esto es cierto tanto para las comunidades *online* como *offline*. Así, este autor sugiere observar y estudiar los usos

de los ordenadores como instrumentos para construir comunidades a partir de los procesos simbólicos iniciados y mantenidos por individuos y grupos.

El concepto de *interacción* ocupa una posición central en las discusiones sobre la naturaleza de los encuentros sociales mediatizados por el ordenador. En opinión de Jones (1995), se ha adoptado el concepto "interacción cara a cara" (*face-to-face*) para la interacción mediada por el ordenador para así poder asociar directamente este nuevo tipo de comunicación con cierta idea de comunidad. De esta forma, se rechaza la idea de interacción con el ordenador (*face-to-interface*) por identificarse más fácilmente con la idea de interacción impersonal, o pseudocomunidad.

El término *interacción cara a cara*, en su uso cotidiano, conlleva un supuesto que se ha incorporado acríticamente en el nuevo concepto de interacción mediatizada por ordenador y que, a nuestro entender, explica buena parte de las polémicas. Nos estamos refiriendo a la creencia común de que en la vida real las personas interactúan naturalmente sin ningún tipo de manipulación o mediación, y de que lo que nuestros ojos perciben directamente es más real que lo que podemos percibir a través de cualquier otro medio. Solemos creer que la realidad mediada por algún tipo de tecnología es menos real que la realidad comunicada cara a cara, al faltarnos, fundamentalmente, información sobre el contexto y los demás participantes. Justamente, el esfuerzo de los creadores de *software* para la comunicación mediada por ordenador puede interpretarse como un intento de proveernos de la máxima cantidad de información posible y de un medio que simule la comunicación cara a cara.

La idea de que la interacción cara a cara es más directa, y en algún sentido más eficaz, que la mediada por ordenador ha suscitado muchos de los debates que existen actualmente sobre los aspectos positivos y/o negativos de esta última. Así, por ejemplo, para delimitar los márgenes de los encuentros *online*, ya no podemos contar con el criterio de la presencia recíproca inmediata de los actores sociales a causa de la desaparición del supuesto básico de copresencia física y simultaneidad espacial y temporal de la interacción. Riva y Galimberti (1997), en este sentido, señalan que la copresencia física de las personas que interactúan es indicadora de la distinción entre interacción y el concepto de relación, este último reservado a la comunicación intersubjetiva que podía ser mantenida desde la distancia.

Que la interacción mediatizada por ordenador se realiza en un supuesto vacío social, es otro foco de discusión. Así algunos autores afirman que al no poder ser juzgadas por la apariencia física, las personas son juzgadas por el mérito de sus ideas y no por la raza, género, clase o edad. Otros, en cambio, sostienen que las creencias y las opiniones son usadas para hacer las mismas inferencias, tanto o más que las basadas en aspectos físicos. Estos autores afirman que, por ejemplo, el género es reintroducido en una forma más limitada y estereotipada de la que existe en los encuentros cara a cara. De este modo, más que hablar de nuevas formas de identidad social es preferible hablar de homogeneización (Smith y Kollock, 1999).

Otra discusión parecida gira alrededor de la naturaleza y la cantidad de relaciones y vínculos que promueve la CMC. La mayoría de teóricos del tema discuten apasio-

nadamente sobre cuestiones como hasta qué punto las relaciones *online* son efímeras o duraderas, sobre si los vínculos sociales o sentimientos son tan fuertes o sinceros como en las situaciones de copresencia. Todas estas discusiones parten de la comparación explícita o implícita con un ideal de interacción cara a cara que, en opinión de Jones (1997), debería haber sido problematizado.

Sin embargo, lo que nos interesa resaltar para nuestro propósito es el hecho de que la mayoría de estos investigadores han aceptado tomar la interacción social y las prácticas sociales cotidianas, es decir, los procesos interactivos en que participan las personas de forma rutinaria, como los responsables activos de la producción de los fenómenos sociales. Para estudiar los fenómenos sociales y psicosociales emergentes en Internet, han vuelto su mirada hacia los procedimientos que emplean con sus semejantes los actores en sus interacciones *online* a fin de otorgar un significado común a su (nuevo) mundo. En otras palabras, la identidad, la comunidad y tantos otros fenómenos son el resultado de la *acción conjunta* (Shotter, 1993) que llevan a cabo las personas que participan de un mismo evento interactivo.

No obstante, la misma interacción mediatizada por el ordenador, como objeto de estudio por sí misma, salvo pocas excepciones, no está siendo investigada con rigor. Apenas disponemos de estudios empíricos concretos sobre las interacciones *online*, y tampoco abundan estudios comparativos en distintos ámbitos y contextos culturales. Mientras que el análisis de la interacción verbal o de la conversación cara a cara es un objeto de investigación y de estudio muy productivo, no se encuentran propuestas de modelos teóricos

y metodológicos para estudiar los procesos por los que se llevan a cabo las interacciones sociales mediadas por ordenador.

Nuestro propósito en este artículo es mostrar, a partir del estudio empírico de un forum electrónico, los procesos a través de los que se construye 'la interacción mediatizada por ordenador', prestando una especial atención a los conceptos de *participación*, *participante* y de *interacción*. Nuestro objetivo es doble: por un lado, investigar aquellos aspectos que nos permitirán afirmar la existencia de *acción conjunta* en el forum; y por otro lado, contribuir a la investigación empírica sobre la interacción mediatizada por ordenador. Así pues, nuestro objeto de análisis es el intercambio de mensajes electrónicos en el forum de Humanidades y Filología de la UOC y nuestro objeto de estudio, los procesos por los que se lleva a cabo la acción conjunta mediatizada por ordenador.

Con nuestra investigación queremos mostrar que la interacción en el forum que hemos estudiado es un tipo de actividad socialmente organizada que implica por parte de sus participantes el haber adquirido un cierto tipo de conocimientos sociales y psicosociales, más allá de las habilidades técnicas necesarias para desenvolverse en un medio electrónico.

Definir una situación de interacción mediatizada por ordenador supone, ante todo, *establecer los modos apropiados de participar en ella*. Es decir, supone establecer quiénes pueden ser considerados *participantes legítimos* y quiénes no, así como si se puede hablar de distintos tipos de participantes en función de su compromiso con el forum. Si sólo nos detuviésemos en sus aspectos más cuantificables, como son el número de participantes o el volumen de participación, no conseguiría-

mos dar respuesta a nuestros interrogantes acerca del significado de participar en el forum.

Describir y analizar el forum como acción conjunta implica igualmente preguntarse por su *organización o gramática interactiva*. Un aspecto fundamental para poder afirmar que en un forum electrónico existe interacción social es el hecho de que los distintos mensajes que se publican mantienen entre sí algún grado de conexión. En efecto, si éstos no se interpelan los unos a los otros, no podemos hablar propiamente de acción conjunta. Sin embargo, más allá de la cantidad de interacción social, la manera como los distintos mensajes se refieren unos a otros o citan entre sí, nos revelará aspectos importantes de la(s) función(es) comunicativa(s) del forum. O dicho de otra forma, nos acercará a las acciones más significativas y recurrentes de sus participantes.

La descripción de la interacción social conlleva también un análisis de los principales *motivos y razones* que dicen seguir los propios actores y actrices para participar. ¿Cómo es compensado el esfuerzo que supone escribir mensajes regularmente en el forum y qué beneficio obtienen sus lectores más habituales?

Por último, si queremos definir y entender bien la interacción en el forum debemos aprehender *las claves de su vitalidad*. ¿Es suficiente que sus participantes escriban (un cierto número de) mensajes? ¿Qué papel juegan los lectores del forum? Y sobre todo, ¿hasta qué punto la vitalidad del forum puede ser una de las razones para participar en él?

Las distintas respuestas que hemos dado a estas preguntas han ido estructurando la descripción y el análisis de la interac-

ción mediatizada por ordenador del forum, que presentamos a continuación.

Metodología

El Fòrum d'Humanitats i de Filologia

El Fòrum d'Humanitats i de Filologia, objeto de nuestro análisis, se localiza dentro de una *intranet* de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Como si se tratara de un grupo de discusión, y a diferencia de las listas de distribución, los usuarios tienen que acceder a determinado espacio virtual para leer los mensajes.

En el campus virtual de la UOC podemos encontrar diferentes tipos de forum. Cada asignatura, por ejemplo, dispone de un espacio virtual propio (Aula Virtual), donde, entre otros muchos medios de comunicación y de interacción, se encuentra un forum accesible únicamente a los estudiantes de dicha asignatura y a su profesor. Además de estos pequeños forum, cada titulación o facultad dispone de un forum propio -como el de Humanidades y Filología- y diferentes grupos de consultores y tutores tienen sus propios forum de discusión. Por último, el forum UOC se presenta como el espacio de interacción propio de todos los miembros de la comunidad UOC.

Destacaremos algunas de las diferencias que singularizan al forum de la UOC:

- Se trata de un espacio abierto a todas aquellas personas vinculadas a la institución UOC, sean éstos estudiantes, profesores, rectorado o personal de gestión y administración.
- Los mensajes no se encuentran agrupados temáticamente (*threaded*) formando subgrupos temáticos, de forma

- que los mensajes aparecen *en una secuencia lineal ordenada* según el momento de llegada del mensaje (ver figura 1).
- Los mensajes tienen una vida de tres meses, pasados los cuales, serán borrados automáticamente por el sistema.
 - Ausencia de administrador/a del forum. Los forum se autogestionan, son los propios participantes quienes deciden conjuntamente su propio desarrollo. Esto no quita, sin embargo, la existencia de unas normas generales, creadas desde la propia institución, que indican los aspectos básicos de lo que se considera un comportamiento adecuado dentro del campus virtual.
 - Los mensajes no son anónimos, cada uno lleva en su encabezamiento el nombre y apellidos -y una fotografía- del supuesto autor, el tema del mensaje y la hora y el día de envío. Además, una sigla identifica el estatus de la persona dentro de la institución; así, por ejemplo, *R* para el rector y vicerrectores, *P* para profesores, *E* para estudiantes, o *G* para el personal de gestión.
 - El nombre que aparece en el encabezado es en realidad un vínculo al *currículum vitae* del autor del mensaje, redactado por él mismo, que eventualmente puede encontrarse vacío. Una vez hemos accedido al currículum de la per-

Universitat Oberta de Catalunya

Human. i Filol.

Carpeta: /Missatges/Rebuts [1]

| Icon | Initials | From | Subject | Date |
|------|----------|------------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| | C | De: Carme Vilà Comajoan | RE: Ajuda consultories trob... | 22:46:22 09/03/2000 |
| | X | De: Associació Estudiants UOC | 2 convocatòries, ja 1930: a... | 18:07:02 09/03/2000 |
| | A | De: Centre suport Baix Llobregat | Taller de música per Internet | 16:15:14 09/03/2000 |
| | E | De: Àngel Remacha Grimal | Ajuda consultories trobada/... | 07:19:32 09/03/2000 |
| | E | De: Jaume Cabanè Massip | II congrés est. fil. cat. | 19:37:00 08/03/2000 |
| | X | De: Club Rugbi UOC | ubicació a la trobada. | 17:31:37 08/03/2000 |
| | E | De: Genoveva Pineda Sans | preocupació nacional | 01:20:45 08/03/2000 |
| | E | De: Marina Gadea Albacete | Pura crueltat | 23:47:56 06/03/2000 |
| | E | De: Luis Esteban Soravilla Espa... | RECULL TUNERO' | 09:24:52 06/03/2000 |
| | X | De: Associació ... | Activitats Trobada | 15:57:05 06/03/2000 |

Figura 1. Pantalla de presentación del forum dónde se ven los últimos mensajes recibidos.

sona -que también incorpora una ampliación de la fotografía-, se nos ofrece asimismo la posibilidad de enviar un correo electrónico personal o invitar a la persona en cuestión a un *chat* o conversación sincrónica.

- El sistema de mensajería electrónico de la UOC permite conocer el *historial* del mensaje. Esta posibilidad tecnológica, como tendremos ocasión de ver más adelante, conllevó importantes consecuencias a la hora de conceptualizar lo que para nuestra observación y análisis caracterizaríamos como participación pasiva en el forum. Por cada mensaje que recibimos o mandamos dentro del campus (personalmente o a un espacio público) podemos conocer quién lo ha leído, la hora, día y mes en que lo ha leído, si fue respondido y la hora de respuesta o, si se envió a la papelera (únicamente en el caso de mensajería personal).
- Para acabar, cabe también remarcar que los forum de la UOC (exceptuando los que se sitúan dentro del aula) son espacios abiertos sin pautas previas a la propia interacción. No han sido diseñados para discutir sobre un tema específico predeterminado, sino que son los propios participantes quienes se apropiarán de él, conformándolo a sus necesidades y expectativas. En este sentido, se trata de un *espacio* electrónico, cuya existencia como espacio social depende del uso que de él hagan sus posibles participantes.

Recogida de datos

Un objetivo básico en esta primera etapa de la investigación era establecer un

primer modelo de análisis de la interacción mediatizada por ordenador emergente en los forum de la UOC, y, así, poder proponer, más adelante, las coordenadas de análisis comparativos (tanto fuera como dentro de la UOC).

Seleccionamos el forum de Humanidades y Filología porque, en una primera fase prospectiva, detectamos que era uno de los que tenía mayor participación, y porque era considerado por los propios participantes como ejemplo de "*forum exitoso*"; "*el forum que funcionaba mejor*". En este sentido, consideramos que de su observación y análisis podríamos llegar a comprender las claves de su éxito, y que por lo tanto, nos abriría posibles líneas de actuación en la dinamización de este tipo de entorno virtual. Por último sólo nos queda señalar que el forum lleva funcionando desde septiembre de 1997.

Una vez establecida la unidad de observación, delimitamos el periodo a analizar. Nos centramos en la actividad del forum de Humanidades durante el primer semestre de 1998 (desde el 9 de agosto hasta el 26 de enero). Se trata de un total de 171 días, 649 mensajes, 105 autores y 13.417 líneas.

Para llevar a cabo el análisis realizamos previamente las siguientes operaciones:

- Registro de todos los mensajes de forma exhaustiva y sistemática en formato electrónico, manteniendo la forma, estructura y secuencia que los mensajes presentaban en el momento de ser enviados y leídos. La única información que se perdió fue la que contiene el historial del mensaje.
- Transformación del formato electrónico en formato papel, respetando la es-

estructura y secuencia de las publicaciones, pero sin la fotografía y el contenido de las adjunciones al mensaje.

El análisis de estos datos despertaba en nosotros una serie de interrogantes que no podíamos resolver si no era ampliando nuestra perspectiva y posibilitando a los actores y actrices expresar su propio punto de vista. Por esta razón, decidimos llevar a cabo una serie de entrevistas en profundidad, semiestructuradas, a algunos de los participantes del forum.

Resultados

Análisis de la producción de mensajes del forum

La participación activa

Un aspecto relevante del forum en cuanto espacio de interacción social es su volumen de participación activa. Por participación activa entendemos todas aquellas personas que han escrito algún mensaje en el forum durante la época estudiada, incluso si sólo es uno.

Como hemos avanzado, se trataba de un grupo de 105 autores, pero más allá de esta cifra, nos interesaba conocer la *producción personal* de éstos, es decir, el número total de mensajes producidos por cada uno de ellos. Los resultados de este análisis muestran la existencia de una variabilidad muy grande en los niveles de producción individual de los 105 autores (ver figura 2).

Como podemos observar en la gráfica, cuando nos alejamos de las primeras posiciones en la producción de mensajes, la curva desciende rápidamente. En otras

palabras, nos encontramos ante un forum en el que un pequeño grupo muy reducido de personas escriben un número muy elevado de mensajes.

Además, la media global de mensajes por autor en el periodo estudiado es de 6,17 mensajes, aunque se trata de una medida muy poco descriptiva de lo que ocurre realmente en el forum. Dado que la desviación estándar de la media de mensajes por autor es muy alta (16,84), no podemos hablar de los autores como un grupo homogéneo desde la perspectiva de su producción de mensajes. Esto nos permitió establecer una subdivisión en la categoría de participación activa:

Autores habituales: 5 personas que han escrito más de 40 mensajes.

Autores no habituales: 32 personas, que han escrito más de dos mensajes y menos de 40 mensajes.

Autores esporádicos: 68 personas que sólo han escrito o uno o dos mensajes.

El volumen de producción de mensajes no es el único aspecto que hemos tenido en cuenta para establecer lo que consideraremos la participación activa en el forum; su distribución en el tiempo es un aspecto igualmente importante. En este sentido, hemos considerado que para calificar a un autor de *habitual* no sólo ha de haber escrito una cantidad determinada de mensajes, sino que ha de haberlos enviado al forum -progresivamente- a lo largo de un periodo de tiempo. De esta forma, si se diera la situación, poco probable, que una persona mandara sus únicos 50 mensajes en un mismo día, nos permitiría excluirlo de tal categoría. En nuestro caso, los autores habituales y no habituales mandaron

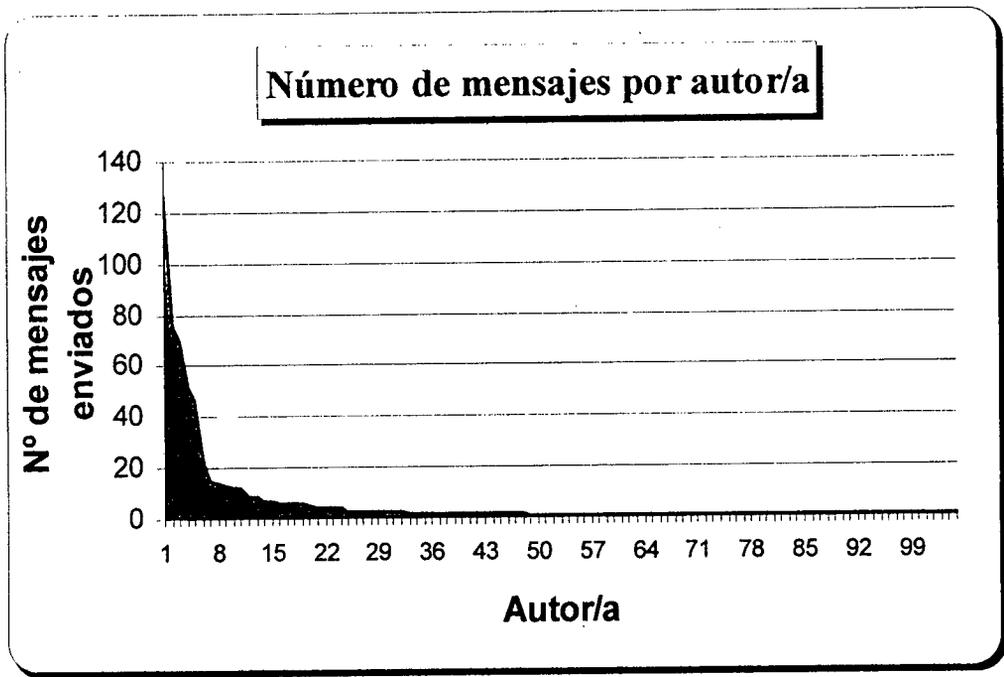


Figura 2. Número de mensajes por autor.

sus mensajes a lo largo del periodo estudiado, manteniéndose de esta forma como regulares.

Siendo este un aspecto relevante, podemos conjeturar que para que un forum se mantenga vivo no sólo es necesario que los participantes escriban mensajes, sino que los que más escriben lo hagan de forma continuada y regular a lo largo del tiempo.

La participación pasiva

Apuntábamos como un dato importante que destacar el hecho de que el sistema de mensajería electrónico de la UOC permite conocer el historial del mensaje, esto es, nos proporciona una información muy importante en un contexto de no presencialidad, puesto que permite conocer todas

aquellas personas que han leído los mensajes y cuándo los han leído. Esta información no sólo es importante para el analista, sino también -y aún mucho más- para los participantes, como ahora vamos a ver.

Esta particularidad de nuestro sistema nos lleva a establecer una primera distinción importante: por un lado, los individuos que leen los mensajes y, por otro, los *participantes potenciales*, aquellos que tienen libre acceso al forum pero que no han entrado en él, ni han leído sus mensajes. A partir de ahora nos centraremos únicamente en aquellas personas que sabemos que leen los mensajes regularmente. Se trata de entre doscientas y trescientas personas.

Establecida esta distinción, nos formulamos las siguientes preguntas: ¿hasta qué punto puede ser considerada esta presencia

silenciosa como un tipo de participación? Y, consecuentemente, ¿hasta qué punto podemos considerar que forman parte del forum?

Argumentando en los términos de Goffman (1981), cualquier persona que se encuentre bajo un mismo espacio perceptivo ha de ser considerado como miembro del cuadro de participación. Así, el grupo de lectores de los mensajes del forum que hemos identificado deben ser considerados miembros del forum y su acción como un tipo de participación.

Sin embargo, algunos autores sólo aceptarían considerar a estos lectores como parte del *setting* o contexto. En un sentido más restringido, para formar parte de una comunidad, y contribuir a su cultura, hay que 'conversar' activamente, y, por lo tanto, es necesaria la interacción social. Como apunta Beckers (1998), en relación a la CMC, los espectadores pasivos que sólo leen y escuchan, no forman parte de la comunidad.

Desde esta óptica, sólo podríamos incluir como participantes del forum a aquellos que manifiestan algún signo de su compromiso en la interacción en curso. La gran masa silenciosa no sería considerada como participante legítimo (*ratified participant*, Kerbrat-Orecchioni, 1992), salvo que, se considere un tipo de signo de compromiso, aunque muy particular, el rastro que dejan los que no escriben, pero sí leen, en el historial de los mensajes. Recordemos, en este sentido, que es importante contextualizar la afirmación de Beckers (1998), puesto que, aun tratándose de una observación realizada sobre comunicación mediatizada por ordenador, la realidad que él estudia, no contempla la posibilidad de conocer el historial de los mensajes. Tengamos presente que la ausencia de esta

característica es la situación común fuera de la UOC. Por ejemplo, si nos referimos a una lista de distribución, como las listas que se encuentran en *RedIRIS*, sí podemos establecer una lista de sus suscriptores, pero no podemos afirmar empíricamente si éstos abren los mensajes que reciben regularmente en sus buzones electrónicos. No existe tal posibilidad.

A partir de nuestro análisis, sugerimos que este colectivo de lectores silenciosos puede estar *presente* en el forum de formas muy diversas y, por lo tanto, ser considerado como participante legítimo, y, más concretamente, como receptor legítimo. Las personas entrevistadas afirmaban *espíar* el historial de los mensajes, el rastro electrónico que los lectores dejan en el historial del mensaje.

Interpretar quién es el destinatario de una intervención en el contexto del forum es una tarea compleja. Aun así, intentamos observar y analizar si este colectivo estaba de alguna manera presente en la intención del emisor convirtiéndole, de forma continuada o circunstancialmente, en el receptor legítimo de sus mensajes o, si por el contrario, aparte de su rastro electrónico, no podíamos considerar que existiera como tal para los participantes activos del forum. Hemos encontrado numerosos ejemplos -en los saludos de presentación de un mensaje- donde se manifestaba claramente la voluntad de los participantes activos de incluir a los lectores como participantes del evento interactivo, y así lo expresaban también en las entrevistas.

Otros ejemplos los hallamos en dos tipos particulares de mensajes. Por un lado los que lanzan una pregunta al forum solicitando alguna información o ayuda acerca de un tema que afecta a todos los estudiantes, donde se piden soluciones para

resolver problemas técnicos o se pregunta la opinión sobre alguna asignatura. Y, por otro lado, los mensajes en los que se aporta algún tipo de información que puede beneficiar al colectivo de estudiantes de la UOC o de la carrera de Humanidades. En ambos casos, se entiende que se trata de mensajes que para tener éxito en sus objetivos comunicativos -conseguir o lograr una información fidedigna, o llegar al máximo de personas posibles, respectivamente- deben contar con el potencial de los seguidores del forum, y no estancarse en el pequeño colectivo más activo.

No quisiéramos cerrar la discusión sobre si es pertinente o no considerar los lectores de mensajes formando parte del cuadro de participación del forum, ateniéndonos sólo a si son o no interpelados como receptores legítimos de los mensajes del forum.

Nos preguntamos también si el grupo de participantes que hemos identificado como autores esporádicos, por haber intervenido una o dos veces solamente, podrían ser considerados de alguna manera, al menos en su mayoría, las cabezas visibles de los lectores habituales. Analizando sus mensajes, encontramos que muchos de ellos manifestaban ser lectores asiduos, pero que “no se atrevieron a escribir antes” o que “no habían encontrado la ocasión para hacerlo antes”. Uno de estos mensajes iniciaba su escrito diciendo:

“Si hoy me he decidido a escribir no creo tener la obligación de pedir permiso. El forum d’Humanitats es algo muy mío, aunque pocas veces haya dicho algo en él. La actitud pasiva o activa es más una cuestión de comodidad o de pereza que de falta de interés” (FH-650).

Esta participante, que forma parte de este grupo de autores esporádicos, declara no sentirse en la obligación de pedir permiso para participar y afirma que la actitud pasiva no significa una falta de interés por lo que ocurre en el forum. Ocasionalmente, un lector asiduo de mensajes puede, pues, decidirse a escribir y de este modo llevar a cabo un papel de arbitraje en las discusiones del forum o ser señal del éxito de algunas intervenciones al sentirse interpelado por ellas, sin que esto signifique que se sienta obligado a seguir interviniendo en el futuro salvo que alguna nueva intervención en el forum lo justifique.

Proponemos una lectura de los distintos tipos de participación activa en el forum en términos del nivel de compromiso con el forum sentido por los distintos participantes. El grupo de autores esporádicos se encontraría en el nivel más bajo, pero justo por encima de los lectores habituales. Mejor que plantear la discusión en términos absolutos, parece más adecuado y útil pensar en términos de *continuum*, estableciendo una continuidad entre ambos tipos de participación, la pasiva y la activa. En el centro se encontraría un espacio fluctuante ocupado por un cierto número de personas que ejercen normalmente de lectores silenciosos, pero que pueden, circunstancialmente, hacerse visibles y convertirse en participantes de pleno derecho.

En este sentido nos atrevemos a concluir que los flujos de participación que provienen de los lectores habituales es un aspecto importante para la vitalidad de la interacción mediatizada por ordenador.

La organización interactiva del forum

Hasta aquí nuestro análisis de la participación en el forum se ha ocupado funda-

mentalmente de dos aspectos: una descripción de la producción personal de mensajes y su distribución, y de la caracterización de los lectores habituales como un tipo de participación particular.

La producción de mensajes (volumen y distribución) resultaba ser una buena medida de la participación por el hecho trivial y obvio de que, usualmente, entendemos que participar en un espacio de comunicación *online* es producir algún tipo de mensaje.

Sin embargo, una de las primeras impresiones que tuvimos al observar el forum durante un largo periodo de tiempo fue que -generalmente- no se trataba de un conjunto desconectado de mensajes. En las épocas de mayor vitalidad, los participantes escribían sus *e-mails* teniendo normalmente en cuenta lo que otros habían escrito anteriormente, e intentando provocar algún tipo de respuesta.

A partir de los resultados de nuestras primeras observaciones, nos dimos cuenta enseguida de que un buen nivel de participación en el forum no podía ser medido únicamente en términos de volumen y de distribución de la producción de sus participantes. Debíamos considerar otro aspecto: era necesario mirar hacia la relación que se establecía entre los mensajes. Participar en un espacio electrónico como el forum *era algo más que producir mensajes de algún tipo*. Para acercarnos a ese "algo más" nos formulamos las siguientes preguntas:

- ¿Se encuentran los mensajes interconectados entre sí, o se trata más bien de una lista de mensajes que no mantienen relación entre ellos?
- ¿La presencia de interconectividad entre mensajes nos informa de la exis-

tencia de interacción social entre sus miembros?

- ¿Un alto grado de conexión entre los mensajes puede determinar un buen nivel de vitalidad del forum?

Ante la preocupación por averiguar por qué algunos forum o listas de distribución tienden a estabilizarse, mientras otros acaban desapareciendo, se suele tomar como índice de su vitalidad la producción de mensajes, preguntándose por el volumen necesario y óptimo (de mensajes y participantes) para asegurar su continuidad.

Sin embargo, después de nuestras observaciones del forum, entendemos que hay que adoptar una perspectiva distinta. En un sentido parecido ya hemos apuntado que consideramos necesario tener en cuenta el flujo de la participación esporádica como indicativo del compromiso y expectativas de los lectores habituales sobre el forum. Ahora abordaremos el forum en su vertiente de interacción social.

Una mirada superficial al forum nos permitiría ver una lista interminable de mensajes, ordenados cronológicamente por la fecha de su publicación. En el mejor de los casos, el tema nos hará intuir cierta conexión entre ellos, pero no podremos averiguar nada más, salvo que algunos nombres se repiten con más o menos frecuencia.

Esto significa que la organización interactiva del forum no puede ser captada de forma inmediata, tiene que ser reconstruida entrando dentro de cada mensaje y desovillando el complejo tejido de relaciones que cada mensaje mantiene con el resto. En otras palabras, el hecho de que dos mensajes se sigan cronológicamente no significa necesariamente que uno responda al otro¹. Para analizar la interdependencia

entre mensajes o, a decir de Bakhtine (1979), su dinámica dialógica, emprendimos un análisis minucioso, inspirándonos en el modelo de análisis del discurso (Maingueneau, 1991; Vayreda, 1995). Ideamos un modelo de análisis para describir las posibles formas según las cuales los distintos mensajes se interpelaban los unos a los otros como una primera aproximación para captar la naturaleza del forum como evento interaccional.

Obtuvimos un mapa general, que nos indicaba los recursos discursivos² más usuales que los participantes usaban para interconectar los distintos mensajes entre sí, y el grado y flujos de interconexión entre mensajes del forum. Establecimos igualmente una tipología de mensajes en función de la naturaleza y del grado de interconnectividad³ que presentaban.

En este sentido, por ejemplo, distinguimos entre *mensajes interactivos* y *mensajes reactivos*. Los primeros se refieren a más de un mensaje anterior, los segundos, solo hacen referencia a un solo mensaje anterior. También destacamos aquellos mensajes que no hacen ningún tipo de alusión a ningún mensaje anterior, llamándolos *mensajes no conectados*.

Como resultado global, predominaban aquellos mensajes que de alguna manera presentan alguna conexión, sea del tipo que sea, con lo que está ocurriendo en el

forum en aquel momento (sólo un 9% eran mensajes *no conectados*). Podemos afirmar que la mayoría de los mensajes intentan tejer un hilo que los une con el resto de mensajes, o en términos más textuales, se citan⁴ los unos a los otros. Generalmente, no se mandan mensajes ignorando al resto de participantes o a los temas que se están tratando, ignorando las opiniones anteriormente expuestas, o las polémicas y las bromas. En este sentido, podíamos afirmar que existía un buen nivel de interacción entre sus participantes.

Confirmaríamos la hipótesis de Rafaeli y Sudweeks (1999) que afirman que los *mensajes interactivos* (aquellos que hacen referencia a muchos mensajes) se suelen encontrar en los grupos más estables puesto que un alto grado de interconectividad se encuentra asociado a un alto sentimiento de pertenencia⁵. No obstante, los *mensajes reactivos* (aquellos que se refieren a un sólo mensaje) son característicos de los espacios electrónicos poblados de personas que los visitan esporádicamente. Nuestra observación del forum permite afirmar que existe efectivamente una correlación significativa entre un aumento de mensajes interactivos y las épocas de más actividad y vitalidad del forum.

Retomando el objetivo de captar el forum como evento interaccional, y con el fin de establecer la gramática de su interac-

1. Esto se debe a la naturaleza asincrónica de la comunicación del fórum, y en menor medida al hecho de que no es posible de que los mensajes sean agrupados temáticamente.

2. Los recursos más utilizados son: la respuesta automática que permite el sistema de mensajería (RE), la cita directa o encubierta (substitución por comparación, implícitos y sobreentendidos, metáforas, etc.).

3. Usamos el concepto de "interconnectividad" como traducción de interacción cuando nos referimos a su dimensión textual.

4. La cita es una representación lingüística de un objeto también lingüístico. Para que haya cita no es necesario reconstruir otro enunciado al pie de la letra puesto que consideramos que hay una cita siempre que el oyente reconozca la intención del hablante de evocar un enunciado o un pensamiento ajenos. (Reyes, 1994).

5. Un estudio de Walter (1994) muestra que las personas son más propensas a participar activamente en aquellos grupos electrónicos que perciben que durarán más tiempo.

ción, nos inspiramos finalmente en el análisis de la conversación (Levinson, 1983; Potter, 1996; Kerbrat-Orecchioni, 1992). Un problema que se nos planteó fue que estábamos demasiado acostumbrados a tomar como unidad de análisis los mensajes, y después estudiar cómo se interconectan los unos con los otros. Sin embargo, debíamos hacer un esfuerzo por flexibilizar nuestra mirada sobre el corpus para poder observar la misma relación o dinámica *entre* mensajes. En vez de concebir el forum como un conjunto de intervenciones más o menos independientes, que pueden o no pueden establecer relaciones entre sí, debíamos dirigir nuestra mirada hacia la misma relación.

El resultado fue una reorganización conceptual del forum en secuencias de intervenciones significativas y autónomas. Formalmente equivalían a agrupaciones de mensajes que mantenían entre sí una unidad semántica y pragmática al mismo tiempo. Establecimos dos tipos de unidades. Por un lado, lo que llamamos *secuencias interactivas*, por ejemplo, secuencias del tipo *pregunta-respuesta* o *afirmación-comentario*. Por otro lado, unidades más complejas que se estructuraban sobre la base de un tema o asunto y que llamamos *pequeñas conversaciones electrónicas*. Éstas surgían en medio del gran parloteo general del forum, entre unos pocos participantes que *se encontraban* para comentar o discutir sobre un tema concreto. Se trata, pues, de unidades que presentan una fuerte coherencia temática (criterio semántico), pero que también pretenden la persecución de un único objetivo o tarea (criterio pragmático).

Formalmente, sin embargo, cabe destacar el hecho de que tanto las secuencias

más pequeñas del tipo *pregunta-respuesta*, como las *pequeñas conversaciones electrónicas* (que a su vez pueden contener una o más secuencias) no se siguen necesariamente de forma secuencial. Es común, pues, que entre los mensajes que las conforman encontrar intervenciones que no forman parte de tales unidades. Esto tiene claras repercusiones metodológicas puesto que su identificación no resulta ni fácil ni evidente, y reclama un análisis minucioso y con detalle de su organización interna.

Con la detección de estas unidades o secuencias, llegamos a lo que podríamos llamar, inspirándonos en los análisis de la conversación, la gramática de la interacción mediatizada por ordenador del forum analizado. Ésta se organiza, a un nivel básico, no por los mensajes o intervenciones particulares, como creíamos en un principio, sino por estos dos tipos de secuencias significativas.

Participar en el forum significa algo más que mandar mensajes al forum, significa también, y entre otras cosas, conocer la gramática de su organización interactiva, es decir, saber ajustarse a la cadena significativa de la interacción en curso.

Sin embargo, deberíamos preguntarnos hasta qué punto se puede afirmar que el forum, visto globalmente, constituye un único diálogo o conversación. Ambos conceptos se usan para remitir a una situación de interacción verbal, cara a cara, con varios participantes. En el diálogo, no obstante, *“la información es incorporada en el conocimiento de todos y hace proseguir el discurso”*, de forma que *“no se puede intervenir en un diálogo haciendo caso omiso de lo dicho antes”* (Bobes Naves, 1992, p. 36). En este sentido, todas las intervenciones son complementarias con el

fin de mantener una unidad de sentido común e ir avanzando hacia un fin igualmente común.

En una perspectiva global, el análisis que acabamos de realizar no nos permite afirmar que exista algo así como una unidad semántica; tampoco podemos sostener que avance hacia un fin previamente pactado, consensuado o simplemente impuesto por algún participante (y aún menos por alguna figura externa). Si seguimos con esta tipología, el forum se acercaría más al concepto de conversación, o incluso de tertulia, como sugiere uno de los participantes entrevistados:

"Una tertulia, a la antigua, de estas que se hacían en el Café Gijón y tal, sería parecida pero, con la distancia de que es por escrito (...)" (Joan).

Nos alejamos de esta forma de la imagen de grupo de discusión organizado y estructurado alrededor de uno o más temas. En este sentido, este mismo participante añadía a propósito del forum en su conjunto que:

"No es un complot de personas, ahora hablaremos de este tema, y se llaman entre ellas y se reúnen y tal, y sale el tema allí, sino que el forum es básicamente espontáneo" (Joan).

En efecto, los temas surgen y mueren inesperadamente, hay periodos de más o menos participación, los participantes salen y entran libremente. En definitiva, el forum se asemeja a una conversación, su dinámica es totalmente imprevisible. Pero entonces, si no se trata de avanzar y proseguir hacia un fin común, si los participantes

del forum no comparten una única temática, ¿qué es lo que les mantiene unidos?

Motivos de la participación

Continuando en nuestro empeño por caracterizar la naturaleza de la interacción social que se lleva a cabo en el forum, realizamos el análisis de su función comunicativa predominante. Recordemos que la comunicación mediada por ordenador no conlleva por sí misma, y de forma ineludible, una función comunicativa predeterminada. Esto significa que puede ser usada para tantos objetivos comunicativos como se deseen.

Con el fin de identificar los motivos por los que las personas participaban en el forum, iniciamos nuestro análisis partiendo de la distinción básica entre *función interaccional* y *función informativa* que proponen algunos autores en pragmática (Kerbrat-Orecchioni, 1992; Casamiglia y Tusón, 1999; Escandell, 1993). Según éstos, todo evento comunicativo se mueve entre dos polos: el primero se refiere a un tipo de interacción verbal más focalizada hacia la propia comunicación, y las relaciones sociales, tomadas como objeto en sí mismas, mientras que en el otro extremo es la transmisión de contenidos y de información el objetivo y fin perseguido. Los marcadores que usamos para poder identificar la tendencia general en el forum fueron las alusiones y referencias directas a:

- Otros participantes en el forum ("*Gracias Luís, ahora lo he entendido*", FH-353).
- A las acciones de los participantes y/o a los efectos y consecuencias de éstas ("*Me satisface, aún así, la respuesta.*")

No por lo que dice sino porque es una respuesta", FH-484).

- O a lo que está ocurriendo en el forum (*"Os veo francamente intelectuales estos días, y siempre debemos hacer de esto una lectura positiva"*, FH-445).

O, en su defecto, una centración en los contenidos y temas tratados de forma despersonalizada. Partimos del presupuesto de que un uso abundante del primer tipo de recursos señalaría una tendencia hacia un uso del discurso más relacional, mientras que su poca presencia, nos permitiría hablar de una función más referencial o informativa del discurso⁶.

El resultado de este análisis muestra que los participantes del forum no centran exclusivamente su atención, y consecuentemente su actividad, en el forum, esto es, en los temas o contenidos de sus interacciones *online*. Las informaciones y contenidos que uno puede encontrar en el forum, no constituyen un fin en sí mismos, sino la manera o la excusa para relacionarse con otras personas. En este sentido, cuando preguntamos en las entrevistas por qué habían escogido este forum, y no cualquier otro del campus virtual, nos respondieron -resaltando el aspecto relacional- como motivo principal: *"me crea más curiosidad quizás por las relaciones humanas"* (Montserrat); *"aquí se olvida un poco el tema estudiado y se entra más en lo que es el tema de la persona y de relación personal entre la gente"* (Oriol).

Cuando afirmamos que en el forum predomina claramente la función comunicativa interaccional, queremos resaltar el

hecho de que los participantes no sólo acompañan sus discusiones sobre los temas que van tratando con descripciones y explicaciones o justificaciones de lo que ellos entienden que está sucediendo, sino que éstas devienen muchas veces el tema principal del encuentro.

Participar adecuadamente en el forum, o usando la terminología de Coulon (1993) convertirse *en miembro del forum* requiere igualmente *"el manejo progresivo del lenguaje institucional común"* (p.51). Cualquier participante del forum conoce lo implícito de sus conductas, posee los conocimientos para interpretar las expresiones y acciones *indexicales* sobre las que se sostiene la interacción. Esto explica por qué, cuando uno entra en el forum por primera vez y lee los mensajes publicados más recientemente, se encuentra ante un batiburrillo de palabras con muy poco sentido. Esto nos permite captar el sentido del comentario siguiente:

*"Es curioso que últimamente me veo obligado a tener que justificarme en exceso sobre cosas que he dicho con anterioridad y más de una 'no capta' y o no entiende mis sentido 'coñón'". (...) Claro, así se pierde la gracia. Entre los habituales de este forum, tan pequeñito a veces, no hace falta especificar nada, porque todo el mundo sabe por dónde van los tiros"*⁷.

Se trata de la respuesta a la intervención de un participante *inexperto* que lanzó algún comentario desafortunado, o for-

6. Algunos autores suelen establecer una relación significativa entre estas dos funciones de la comunicación con la dicotomía oralidad-escritura, siendo la primera más propia en las conversaciones y la segunda en la escritura.

7. Mensaje no codificado, extraído del trabajo de campo.

muló alguna pregunta inapropiada a causa de su desconocimiento.

¿Por qué merece la pena participar en el forum?

¿Por qué merece la pena participar en el forum? ¿Cómo es compensado el esfuerzo que para los participantes más habituales supone escribir asiduamente en él, o para los lectores habituales leer y estar al día de lo que ocurre, y ocasionalmente intervenir en él?

El componente lúdico que conlleva participar en el forum es el motivo más unánime y reiterado por nuestros entrevistados: “*El forum es un placer en si mismo, ¿no?*” (Montserrat), “*Esta mos allá para divertirnos y ya está*” (Joan), “*Hay temas de debate no tan bonitos... te aburres y dices: a la porra el forum*” (Joan).

El forum, como podemos deducir a partir de las entrevistas y de los mensajes analizados, es un espacio lúdico, de entretenimiento y de relajación frente al trabajo y el estudio académicos. En este sentido, debemos recordar que los estudiantes de nuestra universidad son en su mayoría adultos que trabajan. Nadie acepta sentir la participación en el forum como una obligación si ello resultara excesivamente enojoso. La entrada y salida del forum está siempre abierta, nadie esta obligado a seguir en esta asociación si no satisface las expectativas con las que entró. La libertad individual de participar o dejar de hacerlo si este pierde su interés, es uno de los derechos más unánimemente reconocido.

El forum también resulta ser un espacio apto para abocar sentimientos y emociones, angustias y problemas cosechados por los participantes en su vida *offline*. Como nos comentaban dos entrevistados:

“El forum permite abocar las obsesiones personales y obsesiones sin esperar una respuesta y es muy cómodo soltar el rollo y al que no le interese puede no leerlo” (Montserrat). “Yo lo necesito para desconectar” (Bea).

En un sentido más fundamental se refieren a él también como espacio terapéutico, porque el solo hecho de participar en él ya resulta suficiente para olvidarse de los problemas cotidianos. El principio de libertad de escribir tiene su corolario en otro principio básico, el de no tener la obligación de leer todos y cada uno de los mensajes.

La sensación manifestada por nuestros entrevistados de *no sentirse solos ante el ordenador* es una razón de peso para participar. Así lo expresaban en las entrevistas:

“La sensación de que no estás tu sólo con una máquina, sino que hay más gente” (Bea). “Escribes un mensaje y la gente empieza a responderte, me sorprendió, no me lo creía” (Joan).

Parece lógico pensar que nos encontramos ante uno de los motivos más importantes, puesto que las demás razones no tendrían sentido si detrás de cada pantalla del ordenador personal, no sintieran la presencia de personas reales.

Tanto con las entrevistas como con los mensajes hemos podido constatar igualmente, que el forum es un espacio donde es posible conocer a gente “*(Me gusta) conocer gente nueva aunque sea virtualmente, ¿eh?*” (Oriol) e incluso hacer amigos:

“Al cabo de un año: hacia bromas con los profesores, me escribía con la gente, había hecho amigos” (Joan).

Sin embargo, aunque estas amistades y conocidos virtuales sean valorados muy positivamente, lo que consideran como amistad verdadera sólo es otorgado cuando existe una relación que trasciende el espacio virtual y se prolonga en contactos cara a cara. En este espacio electrónico se han establecido a lo largo de su corta historia toda una serie de vínculos personales, de simpatías y de antipatías, de familiaridad, de apoyo mutuo, pero también de enfrentamientos y de rivalidades. En este sentido, nuestro análisis apoyaría la tesis según la cual es posible afirmar que existen lazos sociales fuertes, que no se trata de relaciones frías y distantes como los críticos tecnofóbicos pretenden hacernos creer.

Los motivos personales para participar en el forum son muy diversos y debemos considerarlos como un elemento clave para comprender qué significa participar en el forum. Sin embargo, existe un interés común, que trasciende las razones personales, y con el que se sienten implicados todos los participantes (en distintos grados). Se trata del objetivo de que el forum tenga un buen nivel de participación, de que *haya vidilla*, como expresan las personas entrevistadas. Es obvio decir que, sin embargo, si no hubiese otros intereses más personales (o motivos personales) el forum no tendría tampoco sentido, como tampoco tendría razón de ser la participación en él.

Si falla esta condición, es decir, si los participantes no participan suficientemente, ni suficientemente bien (en el sentido que hemos venido dando a qué significa participar en el forum), puede resultar amenazado el conjunto del forum y, con él, la posibilidad de realizar las expectativas más personales. Así pues, una función básica de la participación en el forum es la de *participante actuante* (adaptando el con-

cepto de *sujeto actuante* de Goffman (1981), es decir, hacer todo aquello que asegure la continuidad y existencia del forum, esa (pequeña) realidad social.

Discusión

Internet es un espacio de investigación estratégico para estudiar procesos sociales y psicosociales fundamentales ya que nos proporciona un fácil acceso a los detalles de la vida social y una durabilidad de las huellas de la interacción social sin precedentes. Nos proporciona un acceso privilegiado a los hechos, a los detalles más pequeños de la acción social. Pero esta información, por sí sola, no nos provee del conocimiento necesario para comprender el forum como acción social. No nos permite establecer los modos apropiados de participar en él, ni conocer las acciones más significativas de sus actores, ni acercarnos siquiera a sus motivos y razones, ni tampoco conocer las claves de su vitalidad.

Para entender el sentido de la interacción social no hay más remedio que obtener un conocimiento de primera mano sobre lo que ocurre, es decir, hay que acceder al conocimiento local; un conocimiento histórico, contextual, tácito y compartido por todos los participantes del forum (Geertz, 1973).

Realizar una aproximación comparativa al forum desde los modelos construidos a partir de la interacción cara a cara hubiera supuesto:

- a) Reducir las diferencias concretas que sabemos que existen entre la interacción cara a cara y la interacción mediatizada por ordenador perdiendo, de esta forma, capacidad explicativa de lo que el fenómeno

que queremos estudiar tiene de particular y específico.

- b) Considerar que bajo nombres distintos (participación *online* y participación *offline*) nos estamos refiriendo a fenómenos idénticos. Al fin y al cabo, participar es siempre participar (Ardèvol, 2000).

El camino que hemos adoptado ha sido otro muy distinto. Hemos optado por una perspectiva etnográfica (Geertz, 1973). Lo que define esta empresa no son únicamente un conjunto de técnicas empleadas (entrevistas, observación participante, etc.) sino una cierta mirada sobre los hechos que queremos estudiar. Se trata de una empresa interpretativa en busca de significaciones. En nuestro caso establecer el significado que los participantes dan a sus propias acciones y la definición por nuestra parte del funcionamiento y estructura del forum. Así, en contraposición a una descripción superficial que excluye el sentido de una acción -mandar mensajes a un forum electrónico; leer mensajes de forum; responder un mensaje; leer el historial de un mensaje- una descripción densa incluye *el sentido que para sus actores y actrices tiene participar en el forum*.

La descripción densa supone conocer el sentido y el valor que las personas dan a la participación en el forum. Es decir, poder diferenciar una acción mecánica y sin sentido (abrir o mandar un mensaje por descuido, por ejemplo) de una acción con sentido (mandar un mensaje vacío, identificar un silencio). También supone comprender el contexto en que se realiza tal acción (el resto de intervenciones en el forum, la cultura común de los estudiantes de la UOC, etc.), quien realiza la acción (un autor habitual o un autor esporádico),

a quien se dirige (a todos los miembros del forum o sólo a un pequeño grupo formando pequeñas conversaciones electrónicas) y de qué están hablando o cual es el asunto relevante (política, el propio forum, un desacuerdo o una broma).

Las acciones que hemos analizado son concretas, no necesariamente completas y coherentes, pero tienen sentido para los participantes del forum, incluso su significado puede diferir de un actor a otro (interpretar una ironía, por ejemplo) en función de la posición que ocupan o de la implicación que sienten hacia el forum, o también del conocimiento que tienen de él.

Al describirlas 'densamente' ya las estamos interpretando. Pero esta interpretación no se fundamenta en otro conocimiento que no sea aquello que los propios participantes saben y conocen de su (pequeña) realidad local. Para describir densamente es pues necesario una inmersión en el forum -observación del forum en el periodo estudiado, y en periodos anteriores y posteriores, observación participante en forums parecidos, y entrevistas con actores y actrices del forum. Se trata de un conocimiento de primera mano de las prácticas llevadas a cabo y del contexto donde se producen.

Las preguntas que nos planteamos en la introducción del artículo para definir las características de la interacción mediatizada que tiene lugar en el forum, son quizás uno de los resultados más importantes de nuestra investigación. Se han ido concretando a lo largo de nuestra inmersión progresiva en el forum, y, como se evidencia en nuestro análisis, han resultado ser preguntas relevantes para captar este conocimiento local de los actores y actrices.

De nuestro análisis, sin embargo, no podemos deducir que en todos los forums

electrónicos o listas de discusión encontraremos: las mismas pautas de interacción o modos de participar apropiadamente; el mismo tipo de participantes legítimos; la misma gramática interactiva; los mismos motivos o razones para participar, ni las mismas fórmulas para asegurar su vitalidad.

Participar en un forum electrónico significa cosas distintas en función del contexto social y cultural, de los objetivos explícitos perseguidos (incrementar las relaciones dentro de una comunidad ya existente *offline*, crear una comunidad para fomentar acciones educativas, fomentar la participación ciudadana, etc.), hasta de las características del sistema de mensajería electrónica.

Esta dimensión relativa que acabamos de señalar no implica, necesariamente, considerar que la interacción mediatizada por ordenador, como evento social particular, no presenta aspectos y características comunes más allá de sus actualizaciones concretas y locales. Pero ésta es una pregunta que debemos responder en base a investigaciones realizadas sobre casos concretos, en distintos contextos, y desde una perspectiva etnográfica. No buscamos la esencia última de la interacción mediatizada por ordenador —de lo que se supone que es o debe ser—, sino de cómo ésta es construida.

Con nuestra investigación aunque centrada en un caso muy concreto nos sumamos, pues, a la opinión de otros investigadores de Internet según la cual lo que necesitamos es buscar relaciones sistemáticas y patrones recurrentes entre diversos espacios electrónicos de interacción social y no algo que defina substantivamente tales fenómenos.

Referencias

- Ardèvol, E. (2000). Orden y sentido. Los fundamentos culturales del derecho en la antropología interpretativa de Clifford Geertz. *Oñati papers* (en prensa).
- Bakhtine, M. (1979). *Esthétique de la création verbale*. París: Gallimard.
- Beckers, D. (1998) *Research on virtual communities: an empirical approach*. Disponible en: <http://www.swi.psy.uva.nl/usr/beckers/publications/seattle.html>.
- Bender, T. (1978). *Community and social Change in America*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.
- Berger, P. L. y Luckman, Th. (1968). *La construcción social de la realidad. Un tratado de sociología del conocimiento*. Barcelona: Herder, 1996.
- Boves Naves, M. C. (1992). *El diálogo. Estudio pragmático, lingüístico y literario*. Madrid: Gredos.
- Bruner, J. (1990). *Actos de significado. Más allá de la revolución cognitiva*. Madrid: Alianza Editorial, 1991.
- Burkhalter, B. (1999). Reading race online: discovering racial identity in Usenet discussions. En H. A. Smith y P. Kollock (Eds.), *Communities in cyberspace* (págs.60-76). Londres: Routledge.
- Calsamiglia, H. y Tusón, A. (1999). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.
- Coulon, A. (1993). *Etnometodología y educación*. Barcelona: Paidós, 1995.
- Escandell, M.V. (1993). *El diálogo. Estudio pragmático y literario*. Madrid: Gredos.
- Geertz, C. (1973). *Conocimiento local*. Barcelona: Paidós, 1994.

- Gergen, K. (1991). *El yo saturado. Dilemas de identidad en el mundo contemporáneo*. Barcelona: Paidós, 1992.
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Filadelfia: University of Pennsylvania Press.
- Jones, S. G. (Ed.) (1995). *Cybersociety. Computers Mediated Communication and Community*. Londres: Sage.
- Jones, S. G. (Ed.) (1997). *Virtual Culture: Identity and Communication in Cybersociety*. Londres: Sage.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1992). *Les interacciones verbales. Vol II*. París: Hachette.
- Levinson, S.C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: University Press.
- Maingueneau, D. (1991). *L'analyse du discours. Introduction aux lectures d'archive*. París: Hachette.
- Potter, J. (1996). *La representación de la realidad. Discurso, retórica y construcción social*. Barcelona: Paidós.
- Rafaeli, Sh. y Sudweeks, F. (1999). *Networked Interactivity*. Disponible en: <http://www.ascusc.org/jcmc/vol2/issue4/rafaeli.sudweeks.html>. *Journal of Computer Mediated Communication*, 2 (4).
- Reyes, G. (1994). *Los procedimientos de cita: citas encubiertas y ecos*. Madrid: Cuadernos de Lengua Española. Arco/ Libros, S. L.
- Riva, G. y Galimberti, C. (1997). The psychology of Cyberspace: A socio-cognitive framework to computer-mediated communication. *New Ideas In Psychology*, 15 (2), 141-158.
- Shotter, J. (1993). *Conversational realities*. Londres: Sage.
- Shotter, J. y Gergen, K. J. (Eds.) (1989). *Texts of identity*. Londres: Sage.
- Smith, H. A. y Kollock, P. (Eds.) (1999). *Communities in cyberspace*. Londres: Routledge.
- Turkle, S. (1995). *La vida en pantalla. La construcción de la identidad en la era de internet*. Barcelona: Paidós, 1997.
- Vayreda, A. (1995). Una aproximación al análisis del discurso desde la teoría de la enunciación. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 5, (1/2).
- Vayreda, A., Nuñez, F., Miralles, L., Ardèvol, E., Aibar, E. y Gálvez, A. (2000). *La sociabilitat al campus virtual: una aproximació a l'estudi de les comunicacions, interaccions i relacions dels estudiants de la UOC*. Informe de la Investigación financiada por el IN3 (*Interdisciplinary Internet Institute*). Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Walter, J. B. (1994). Anticipated Ongoing Interaction versus channel Effects on Relational Communication in Computer-Mediated Interaction. *Human Communication Research*, 20(4), 473-501.