



FACULTAD
DE CIENCIAS
ECONÓMICAS



Universidad
Nacional
de Córdoba

REPOSITORIO DIGITAL UNIVERSITARIO (RDU-UNC)

La etnografía digital. Descripción de un caso de aplicación para el análisis de interacciones virtuales

Sandra Fabiana Aronica

Ponencia presentada en VI Simposio Argentino de Tecnología y Sociedad. 48º Jornadas
Argentinas de Informática realizado en 2019 en la Universidad Nacional de Salta.
Salta, Argentina



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual
4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

La Etnografía Digital. Descripción de un caso de aplicación para el análisis de interacciones virtuales.

Sandra Aronica¹

¹ Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Córdoba.
Valparaíso sin número. Ciudad Universitaria. Córdoba. Argentina.
sandra.aronica@unc.edu.ar

Resumen. Este trabajo aborda la etnografía digital como una metodología con fuertes raíces cualitativas, que resulta de utilidad para investigar acciones sociales que se dan en un contexto tecnologizado por Internet como es la plataforma de e-learning Moodle para la Universidad Nacional de Córdoba (Moodle-UNC). Se describe aquí un caso de aplicación como parte de la metodología propuesta en un trabajo de investigación doctoral (en curso), para lo cual se rescatan algunos de sus lineamientos generales, resumiendo los antecedentes revisados para definirla, describiendo las dimensiones de análisis planteadas y los primeros avances en los resultados obtenidos. Para una mejor comprensión los temas fueron organizados en tres apartados. En el primero se hace un acercamiento teórico a la etnografía digital, resumiendo las ventajas e inconvenientes que se consideran para su uso; en el segundo se detalla la metodología de investigación en la cual se la utiliza y en el tercero se describen las dimensiones de análisis utilizadas y algunos de los resultados que se están obteniendo.

Palabras clave: etnografía digital, etnografía virtual, análisis de interacciones virtuales, organizar virtual, sensemaking virtual.

Introducción

Los espacios o entornos virtuales son generadores de gran potencial documental, observacional y conversacional lo que de una u otra forma modifican los procedimientos o técnicas convencionales tanto en la recolección de datos como en su producción, almacenamiento, análisis y presentación [1]

Los investigadores cada vez prestamos más atención a los escenarios online. De hecho, las técnicas de investigación convencionales se están adaptado al medio digital y la metodología de investigación se renueva a la luz de las dinámicas del mundo digital. En el caso de la etnografía, (técnica eminentemente antropológica y tradicionalmente utilizada por los etnólogos), se ha introducido paulatinamente en el resto de las áreas de las ciencias sociales, mientras que gracias al surgimiento y

afianzamiento de la tecnología, y en especial Internet, la práctica etnográfica se ha “virtualizado”, generando nuevos enfoques epistemológicos o nuevas maneras de entender la metodología de la investigación asociada al mundo digital.

El registro de los datos y las técnicas de recolección constituyen un aspecto importante dentro del trabajo de campo, ya que de estos datos depende la construcción, comprensión o interpretación de la situación en estudio. En los entornos virtuales los datos obtenidos se caracterizan por su formato digital, lo que proporciona al investigador la facilidad y comodidad de su registro en forma casi instantánea y automática mientras los datos van surgiendo. Al referirse sobre los datos obtenidos de las interacciones entre personas y grupos en el ciberespacio, Smith en [1] señala que: *“Uno de los rasgos característicos de la comunicación mediada por ordenador es que casi todas las interacciones van dejando un rastro duradero, es decir, una pista electrónica que puede aportar información detallada sobre la actividad que unos grupos enormes de personas llevan a cabo on-line”* [1].

Este trabajo aborda la etnografía digital como una de las metodologías centrales para estudiar como se contruye el “organizar” en un entorno virtual de trabajo, para lo cual en el punto uno se hace un acercamiento teórico a la etnografía digital, en el punto dos se describe la metodología de investigación y en el tres se presenta el caso de etnografía digital en el cual se está trabajando actualmente.

1. La etnografía digital

La etnografía es uno de los métodos más utilizados en investigación cualitativa. Consiste en descripciones detalladas de entornos, sucesos, personas, interacciones y conductas que son observables. Incorpora lo que los participantes comentan, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos y no como las percibe el investigador. Es decir, la etnografía es una metodología interpretativa-cualitativa y también un modelo alternativo a la investigación tradicional [2] y [3].

En la etnografía mediada o digital, la tecnología utilizada no es solo un instrumento mediador, por que los dispositivos que se utilizan transforman las prácticas, entidades y sujetos, y por lo tanto, tiene efectos en la práctica etnográfica [4]. La tecnología está cambiando la manera en que la gente se interrelaciona, y esto demanda nuevos enfoques metodológicos de investigación para poder estudiar dichas relaciones, [4].

Este tipo de etnografía tiene su origen cuando los investigadores comienzan a interesarse por el fenómeno que representa la generación de espacios de socialidad, producto de la configuración de comunidades virtuales en Internet, [5]. Algunos autores la consideran un campo de estudio cuyo objeto de estudio son los fenómenos sociales mediados por Internet [6], otros como un método de investigación que permite estudiar el modo en el que las personas se comportan e interactúan digitalmente [7], y aunque se la puede imaginar como una investigación etnográfica que se realiza “online”, se trata de algo más que eso. Según [8], se trata de *“un dispositivo de construcción de conocimiento en el cual las dimensiones teóricas y*

metodológicas van juntas”, lo que implica, que el conocimiento se construye en el trabajo de campo.

Se puede decir que Hine es una de las pioneras en este tipo de estudios, sin embargo también son referentes en el tema Ardèvol, Estalella, Beaulieu, Hakken, Guber, Mosquera; Torres, Ojeda, Monghet; Domínguez y Turpo, entre otros [5]. Sin embargo, la adaptación de la metodología etnográfica a las propiedades de los fenómenos que se desarrollan a través de lo digital implica repensar muchos de sus conceptos básicos y planteamientos metodológicos. La utilización de internet como herramienta de investigación plantea en los investigadores sociales todo un repertorio de problemas metodológicos [9] y aunque una parte relevante de esos desafíos se refiere a cuestiones instrumentales, el despliegue de estas técnicas nos lleva a reflexionar más allá de lo meramente instrumental. Los cambios que plantea la tecnología, por ejemplo el manejo del tiempo y del espacio, la presencia “virtual” (no física) de las personas y las relaciones mediadas tecnológicamente en las que se utilizan diversas formas expresivas, genera algunos inconvenientes a la hora de utilizar una metodología etnográfica (de manera tradicional). Ante esta situación, [7] propone realizar una nueva etnografía de Internet basada en el estudio de hechos mediáticos concretos, en donde la red tiene un doble papel, como instancia de conformación cultural y como artefacto cultural construido sobre la comprensión y las expectativas de los internautas; y [4] plantea revisar algunos conceptos como el rol del ciberetnógrafo, la idea de “campo” y el problema ético que significa conocer (o no) previamente la identidad del observador/investigador.

A la etnografía que se realiza en Internet se la conoce con diversos términos [4], [5], [6] y [10]: ciberetnografía (Escobar, 1994); etnografía del ciberespacio (Hakken, 1999); etnografía virtual (Hine, 2000); antropología de los medios (Ardèvol y Vayreda, 2002); etnografía mediada o etnografía de/en/a través de los medios (Beaulieu, 2004); etnografía de lo digital (Estalella, 2006); autoetnografía (Espinosa, 2007); netnografía (Turpo, 2008); etnografía de internet (Ardèvol, Estalella y Domínguez, 2008) y etnografía digital [2] y [3].

Un antecedente importante de lo que aquí llamaremos etnografía digital, es el estudio [11] en el cual Ardèvol et al. observaron las interacciones en un entorno virtual a través de las conversaciones en sesiones de chat para identificar las prácticas en contextos electrónicos. Para los autores, este trabajo fue una oportunidad de transformar reflexivamente el método y replantear los supuestos teóricos y epistemológicos que lo sustentan.

Como se mencionó, el ámbito tecnológico plantea inconvenientes con la consideración del tiempo, porque posibilita diferentes “temporalidades” a considerar. Por ejemplo, la temporalidad de ocurrencia de los hechos observables, puede no coincidir con la temporalidad de observación y/o de su análisis. Por lo que es necesario reflexionar a cerca de las técnicas de observación y participación aplicadas en entornos virtuales, que según la temporalidad en que se realizan o se recoge la información podrán ser en tiempo real o diferido, clasificándose en técnicas de observación participante sincrónicas o asincrónicas según el caso. Tomando como base el cuadro 4 de [1], se resumen en la Tabla 1 las ventajas e inconvenientes que

tiene, según nuestro criterio, utilizar etnografía digital como metodología de investigación en entornos virtuales.

Tabla 1. Ventajas e inconvenientes de la etnografía digital en entornos virtuales

Ventajas/Posibilidades	Inconvenientes/Limitaciones
Se agiliza el registro de los datos (es automático).	Se dificulta contrastar lo que se dice (o se escribe) con lo que se hace..
Se puede redefinir la indagación durante la obtención de datos.	Se requiere mayor tiempo, atención y constancia para realizar la interpretación de los datos. (Es más que un análisis textual).
Se puede estudiar una situación posteriormente a su ocurrencia (utilizando los registros automáticos que brinda el contexto tecnológico).	Al estudiar una situación, resulta dificultoso registrar lo que sucede fuera del contexto tecnológico. (Los registros automáticos solo permiten conocer lo sucedido en el plano virtual)
Se minimizan los errores y sesgos en el registro de las observaciones. Se registra “todo” de igual manera.	Aquellas personas que no usan la tecnología, quedan fuera del registro. No se evitan los sesgos en la selección y procesamiento de los datos registrados.
La mediación técnica en la observación participante fija la experiencia y descontextualiza la memoria del observador.	El investigador puede perder su capacidad crítica ante el manejo de la tecnología. Las acciones observadas pueden estar condicionadas a la tecnología utilizada.
Es más fácil de sostener el anonimato de la identidad o la presencia del observador.	Actualmente se están discutiendo cuestiones éticas al respecto.
Permite estudiar fenómenos o situaciones sociales que ocurren de forma ubicua, si los mismos coinciden en la tecnología utilizada.	Se dificulta realizar el seguimiento de los mismos sujetos en las diferentes sesiones.

Fuente: Elaboración propia basada en el cuadro 4 de [1].

2. Contexto de aplicación

La interacción mediada por ordenador y la aparición de comunidades virtuales constituyen el primer objeto de estudio etnográfico, en el cual el medio de realizar la etnografía y su objeto de estudio coinciden [6]. Aquí, el investigador participa en la interacción online e incluye las prácticas digitales de los sujetos investigados, ya que la mayor parte del trabajo etnográfico se desarrolla en la red.

Esta forma de etnografía es la utilizada en el trabajo empírico de la tesis mencionada y es el caso de aplicación que aquí se quiere describir. Antes de

adentrarme en el caso en sí y sus aportes, se considera oportuno contextualizar el tipo de investigación y la metodología que actualmente está en curso.

La inquietud de profundizar en la etnografía digital se debió al interés de analizar las interacciones sociales que se dan en un entorno virtual de e-learning Moodle, para estudiar de forma teórica y empírica cómo es el “organizar” [12] cuando las interacciones sociales ocurren “en” y “a través” de un contexto tecnológico. Es así que una de las preguntas de investigación es “¿Cómo es el organizar que se construye junto al “tecnologizar”¹?. Se sabe que el organizar y el “sensemaking organizacional” [13] se constituyen mutuamente, sin embargo, aún en la literatura organizacional existen interrogantes con respecto a cómo estos procesos se llevan a cabo cuando media la tecnología, es decir, cuando las interacciones sociales se llevan a cabo en entornos virtuales. El sensemaking ha tenido una enorme influencia en los estudios organizacionales, inspirando el avance de perspectivas socio-constructivas, interpretativas y fenomenológicas, que promovieron el surgimiento de estudios organizacionales de procesos [14], por lo que el trabajo de investigación planteado espera poder realizar un aporte al conocimiento en este sentido.

El caso de etnografía digital planteado en el tercer apartado, pertenece al proyecto de tesis doctoral (en curso). Dicha tesis consta de dos partes: por un lado, el estudio teórico de las relaciones “organización/tecnología” y “organizar/tecnologizar”; y por otro lado, el estudio empírico de la relación organizar/tecnologizar utilizando como contexto de estudio el entorno virtual Moodle perteneciente a la Universidad Nacional de Córdoba (Moodle-UNC). En su primera parte se revisan conceptos teóricos de las relaciones planteadas en el campo de los Estudios Organizacionales. En la segunda parte, se profundiza en el estudio de la relación organizar/tecnologizar, a través del estudio teórico-empírico interpretativo de base cualitativa, tomando como campo de estudio el entorno virtual de trabajo Moodle-UNC, utilizando un diseño de casos múltiples [15] y etnografías digitales [2] y [3]. La unidad de análisis es el grupo social que participa de un contexto tecnologizado específico, como por ejemplo los participantes de un aula virtual, de un debate realizado en línea o los que construyeron una wiki. Su composición es dinámica, heterogénea y variable, comprendiendo a actores que interactúan y se organizan mientras utilizan el entorno virtual, siendo el objeto de estudio las interacciones que cada grupo social seleccionado realice en/con el contexto tecnologizado, con miras a construir conocimiento referido a cómo estos grupos sociales crean significado para organizarse en ya través de la tecnología.

Se decidió trabajar con datos primarios recogidos del contexto tecnologizado Moodle-UNC, utilizando etnografía digital como principal método de recolección de datos [2], [3], [6], [16] y [17]. Los datos se extraen (principlamnete) de los registros digitales propios del entorno virtual Moodle, en su estado natural, lo que garantiza su veracidad e integridad. Los casos a analizar fueron seleccionados a posteriori de su ocurrencia, y si bien las personas que conforman las unidades de análisis, al momento de interactuar desconocían que serían estudiadas, se entiende que para esta investigación, esto podría considerarse como una ventaja, ya que interesa

¹ Con el verbo “Tecnologizar” se hace referencia a las acciones sociales que se realizan “con”, “en” y “a través” de la tecnología.

² “Sensemaking” según [13] se refiere a la creación de significados como una actividad social.

conocer una situación o proceso, (el organizar), que se construye socialmente en línea. Sin desconocer que esta cuestión es una de las problemáticas que se encuentran en actualmente en debate para las etnografías digitales, se considera que en este caso, es beneficioso hacer uso de las diferentes temporalidades que posibilita la tecnología para estudiar cómo el organizar y el tecnologizar se construyen mutuamente, dado que la información recolectada y analizada luego de su ocurrencia, no estaría influenciada ni tendría los sesgos que suelen presentar si se utilizan otros medios de recolección de datos o los participantes conocen de antemano que su comportamiento será estudiado [2], [3] [16]. Al obtener la información de Moodle-UNC, se consideró especialmente lo planteado por [9], ya que la permanencia, accesibilidad, inmutabilidad y movilidad de los registros de las interacciones permite el acceso de terceros al referente empírico de la investigación, por lo que, la cita de fragmentos de una intervención en un debate, enlaces a un aula virtual o referencias a determinadas consultas o información publicadas en el ámbito tecnológico, ofrece a terceros la posibilidad de localizar esos registros y acceder a una parte del referente empírico de la investigación. En este sentido, la actividad investigadora sería más transparente, intensificándose la responsabilidad de los investigadores ante la posibilidad de ser auditados de una forma más minuciosa por sus pares, quedando latente en ese caso el hecho de no poder ocuparnos del anonimato de los participantes, como se discute en [9].

El planteo metodológico cuyos avances se exponen en el siguiente apartado, se basó en una revisión previa de antecedentes para la cual se utilizó el criterio de Dewey como un medio de evaluar en qué centró la atención cada autor. Esto implicó considerar los “qué”, “con qué” y “para qué” planteados por cada trabajo seleccionado, buscando antecedentes y similitudes con el trabajo de investigación en curso. En la Tabla 2 se resumen los antecedentes considerados.

Tabla 2. Revisión de antecedentes para el análisis de interacciones virtuales

Referencias	¿Qué?	¿Con qué?	¿Para qué?
Ardèvol et al, (2003) [11]	Interacciones en un entorno virtual.	Analizaron conversaciones en sesiones de chat.	Identificar prácticas en contextos tecnológicos.
Borgobello, A., Sartori, M. y Roselli, M. (2016). [18]	Intervenciones en la interacción presencial y virtual.	Observación de clases presenciales y análisis de interacciones mediadas.	Analizar la interacción socio-cognitiva presencial y virtual.
Calderón, J., y Lárez, E. (2010). [19]	Interacciones en entornos virtuales de	Revisa diferentes propuestas de análisis de	Encontrar los aspectos relevantes de

	aprendizaje.	interacciones.	cada modelo de análisis de interacción virtual.
Costa, A. C.(2013). [20].	Presencia social en los entornos virtuales.	Plantea 12 indicadores, analizando los foros de discusión de 17 grupos de trabajo.	Analizar las interacciones entre pares en entornos virtuales.
López de Munain, C., Bramati, S., Rosanigo, Z. B., Bramati, P., y Torrent, M. (2015). [21].	Análisis de interacciones y patrones de comportamiento en un curso virtual Moodle.	Utilizaron etnografía digital.	Mejorar las ediciones futuras de los cursos.
Marshall, A. H. (2016). [22].	Interacciones y sensemaking en/ con un contexto virtual.	Utiliza metodología etnográfica mixta participando como actor e investigador en 3 entornos virtuales.	Estudiar el sensemaking virtual. (Plantea un “continium” virtual).
Pérez, (2009). [23].	La comunicación y la interacción en entornos virtuales de aprendizaje.	Revisa la literatura del estudio de las interacciones en los entornos virtuales.	Favorecer los procesos de aprendizaje en entornos virtuales.
Salinas, M. I. (2013). [24].	Experiencia universitaria de aprendizaje colaborativo mediado por wikis.	Analiza la utilización de wikis y las características de las interacciones que generaron.	Conocer las estrategias de interacción que se utilizaron en las wikis.
Vázquez, C. y Arango, S. (2012). [25].	Estrategias de participación e interacción	Utilizaron un enfoque etnográfico a	Estudiar las interacciones y la

utilizadas por los estudiantes en un entorno virtual.	partir de los diálogos y discusiones en los foros, chat y mensajes.	participación de los estudiantes en un entorno virtual.
---	---	---

Fuente: Elaboración propia.

3. Etnografía digital. El caso Moodle-UNC

Los entornos virtuales de e-learning, como Moodle-UNC, son generadores de gran potencial documental, observacional y conversacional lo que de una u otra forma modifican los procedimientos o técnicas convencionales tanto en la recolección de datos como en su producción, almacenamiento, análisis y presentación [1], por lo que la participación del investigador en este entorno virtuales es de vital importancia para la comprensión e interpretación de la situación objeto de estudio. Cuando se decidió utilizar este entorno virtual para trabajar teórica y empíricamente la investigación doctoral, se consideró principalmente la experiencia construída durante muchos años de intervenir en este tipo de escenarios tecnológicos como docente, administradora de aulas virtuales, experta en contenidos virtuales y gestora (webmaster) de plataformas de e-learning; enseñando y/o capacitando a estudiantes, colegas docentes y no docentes en y a través de entornos virtuales. Esto permitió comenzar el proceso etnográfico con un amplio conocimiento del entorno tecnológico en el cual se desarrolla el fenómeno que se pretende estudiar, tal como lo pantean [1], [2] y [3], para luego concentrar la atención en el objeto de estudio que se pretende conocer con más profundidad: “el organizar virtual” [12] y [13], entendiéndolo como un proceso de construcción social de significados cuando las interacciones sociales se llevan a cabo “en” y “a través” de la tecnología.

En el caso particular de Moodle-UNC, las actuaciones quedan registradas digitalmente en la plataforma tecnológica, por lo que pueden recuperarse y analizarse en un momento distinto al de ocurrencia. Esto permite analizar también la temporalidad de las interacciones, además de su frecuencia, cantidad y calidad. La interactividad incluye la velocidad de comunicación, retroalimentación, turnos, puntualidad, capacidad de respuesta, inmediatez y sincronicidad que los participantes experimentan en una conversación [25].

Para iniciar la investigación y el trabajo etnográfico se predefinieron tres dimensiones: 1) Análisis cuantitativo de las interacciones, 2) Análisis cualitativo de las interacciones y 3) Análisis (mixto) de prácticas de interacción; siendo las categorías definidas para el análisis las siguientes:

- a) cantidad de intervenciones: por debate, por conversación, por día, por persona,
- b) calidad de las intervenciones, cómo lo hicieron y cómo se organizaron,

c) significados construídos con las interacciones realizadas considerando las frecuencias y tiempos utilizados en conjunto con las categorías a y b.

Al momento, se cuenta con algunos avances en el análisis de las dimensiones antes mencionadas. Por ejemplo, con respecto a la categoría a) cantidad de intervenciones, se analizó cuántos temas fueron abiertos en los debates, cuántas personas participaron, los tiempos utilizados y el promedio de intervenciones que hubo en cada uno. Para analizar las prácticas de interacción, por cada debate se selecciona el tema que más intervenciones tuvo y se lo analiza en profundidad. Se cuenta cuántas personas participaron de esa conversación, se renombra a los participantes (A1, A2, ... An), siendo "A1" quien abre el tema de conversación. Luego se revisa la cantidad de intervenciones y la frecuencia de participación de cada "A", para luego graficar las interacciones utilizando la herramienta Cmap. En la Fig. 1 puede verse uno de los gráficos de interacción resultante de este tipo de análisis.

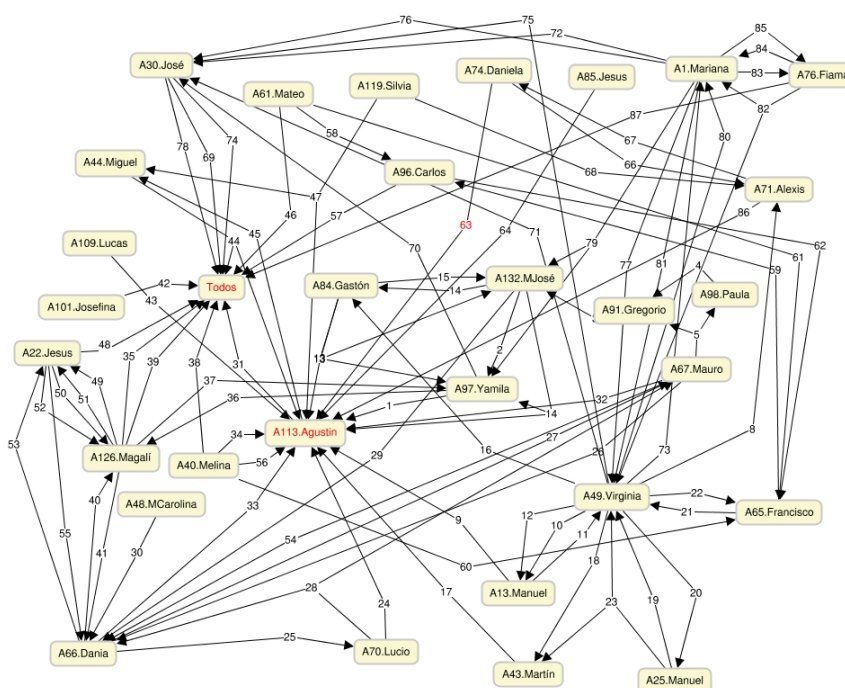


Fig. 1. Análisis gráfico de interacciones virtuales de una conversación en Moodle-UNC.

La segunda dimensión, calidad de las intervenciones, está aun en curso. Aquí se realiza un análisis de contenido, para lo cual se descargan de la red los debates, se transforma cada uno de los temas de debate en un archivo con formato rft, se lo guarda con un nombre que lo identifique inequívocamente y luego se lo analiza con la

herramienta Atlas.TI, codificando el texto en categorías tales como: fija posición, fundamenta su posición, emite opinión, plantea ejemplos, realiza citas, etc.

También se analizan los tiempos y frecuencias que utilizaron en las interacciones, tomando nota de días y horarios en que accedieron y tiempo de permanencia en el debate. Se pretende conocer para cada caso los momentos de mayor actividad virtual, con el fin de encontrar algún tipo de relación con las categorías anteriores y/o lograr un mayor entendimiento de los comportamientos virtuales registrados. ya que en la primera categoría se pretende conocer la interacción virtual y con la segunda y tercera categorías de análisis el sensemaking y el organizar que se contruyen con, en y a través de la tecnología (que en el trabajo de tesis se denomina “tecnologizar”) y sus diferentes temporalidades.

En términos muy generales, con el análisis empírico basado en la etnografía digital a realizarse en el entorno virtual Moodle-UNC, se espera generar conocimiento teórico en el campo de los estudios organizacionales, referido al organizar que se construye conjuntamente con el tecnologizar.

Conclusiones

El caso de etnografía digital aquí descripto, corresponde a una investigación en curso que se desarrolla en el marco del doctorado en ciencias económicas, con mención en administración y para el cual se plantea un enfoque de análisis mixto con énfasis en lo cualitativo, apoyado centralmente en el método etnográfico digital, para analizar un fenómeno que se construye socialmente en un entorno virtual, como es el organizar que se desarrolla en la plataforma de e-learning Moodle-UNC.

El presente trabajo pretendió exponer los lineamientos generales de las etnografías digitales, los principales autores que abordan el tema, las ventajas e inconvenientes que según mi criterio tiene esta metodología (Tabla 1) y los antecedentes que se revisaron previamente a su adopción (Tabla 2). Sin embargo, dado el avance de la investigación, fué posible incluir también en el último apartado las dimensiones pensadas para el análisis y adelantar algunos (aún escasos) resultados.

La etnografía digital permite explorar las interrelaciones entre las tecnologías y la vida cotidiana de las personas y aún cuando existen limitaciones producto de las distintas concepciones de tiempo y de espacio que la tecnología permite, se está afianzando cada vez más como una metodología pertinente para estudiar los ambientes de interactividad que favorece Internet.

Para finalizar, se quiere agradecer las correcciones realizadas en la revisión del presente trabajo, porque permitieron avanzar en los cuestionamientos y problemáticas que trae aparejado el uso de esta metodología, que si bién no fueron tratados directamente en el presente trabajo, resultan importantes de considerar a la hora de planificar y de llevar adelante la investigación, ya que al tomar una posición fundamentada al respecto, también se está construyendo conocimiento.

Como dice [26]: “*El trabajo del etnógrafo en ambientes virtuales implica compromiso y familiaridad con la interacción mediada, pues es con ella con la cual se mantiene contacto con las fuentes y de donde provendrá la mayoría de sus observaciones y análisis*”.

Referencias

1. Orellana López, D. y Sánchez Gómez, M. C. Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*, Vol. 24, 1, (2006), 205-222.
2. Varis, P. *Digital ethnography*. The Routledge handbook of language and digital communication, (2016). 55-68
3. Pink, S. *Digital ethnography*. Springer. (2016).
4. Mosquera Villegas, M. A. De la Etnografía antropológica a la Etnografía Virtual. Estudio de las relaciones sociales mediadas por Internet. *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, (2008) 18(53).
5. Ruiz Méndez, M.R. y Aguirre Aguilar, G. Etnografía virtual, un acercamiento al método y a sus aplicaciones. *Época III*. (2015). Vol. XXI. (41), 67-96.
6. Ardévol, E., Estalella, A., & Domínguez Figaredo, D. (2008). La Mediación Tecnológica en la Práctica Etnográfica. San Sebastián, ANKULEGI, 9-30.
7. Hine, C. *Etnografía virtual*. Editorial UOC. (2011).
8. Nivón E. y Rosas, A.M. Para interpretar a Clifford Geertz. Símbolos y metáforas en el análisis de la cultura. *ALTERIDADES*, (1991), 1 (1) 40-49.
9. Estalella, A., & Ardévol, E. E-research: desafíos y oportunidades para las ciencias sociales. *Convergencia*, (2011), 18(55), 87-111.
10. Turpo Gerbera, W. La netnografía: un método de investigación en Internet. *Educar*, (2008), (42), 81-93.
11. Ardévol, E., Bertrán, M., Callén, B., & Pérez, C. Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, (2003) (3), 72-92.
12. Torres, J.E. Tesis doctoral: Construcción de significado como paradigma de la teoría de la organización. Universidad Nacional de Córdoba. (2016).
13. Weick, K.E. *Sensemaking in organizations*. Vol. 3. Sage. (1995).
14. Sandberg, J. y Tsoukas, H. Making sense of the sensemaking perspective: Its constituents, limitations, and opportunities for further development. *Journal of Organizational Behavior*, (2015), 36, (S1).
15. Yin, R. K. *Case study research and applications: Design and methods*. SAGE. (2017).
16. Ritchie, J., Lewis, J., Lewis, P. of S. P. J., Nicholls, C. M., y Ormston, R. *Qualitative Research Practice: A Guide for Social Science Students and Researchers*. SAGE. (2013).
17. Pérez, C., Ardévol, E., Bertrán, M., & Callén, B. Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Athenea digital: revista de pensamiento e investigación social*, (2003). (3), 72-92.
18. Borgobello, A., Sartori, M. y Roselli, M. ¿Cómo interactuamos aquí y allá? Análisis de expresiones verbales en una clase presencial y otra virtual a partir de dos sistemas de codificación diferentes. *La Revista de la Educación Superior*. (2016). Volúmen XLV (3), No. 179.
19. Calderón, J., & Lárez, E. Aproximación a los modelos propuestos para el análisis de las interacciones en entornos virtuales de aprendizaje. (2010).

20. Costa, A. C. C. Interacciones entre alumnos en entornos mediados por TIC. Un análisis de la dimensión social de los intercambios. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, (2013). 16(1), 85-107.
21. López de Munain, C., Bramati, S., Rosanigo, Z. B., Bramati, P., y Torrent, M. Análisis de interacciones y patrones de comportamiento en un curso virtual con Objetos de Aprendizaje. XXI Congreso Argentino de Ciencias de la Computación (Junín, 2015).
22. Marshall, A. H. Tesis doctoral: Sensemaking in virtual settings: a practice-based approach. (2016).
23. Pérez Alcalá, M.S. La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. Revista de innovación educativa. (2009). Vol.1. N1. Universidad de Guadalajara. México.
24. Salinas, M. I. Estrategias de interacción en wikis para la construcción de contenido en sus páginas: análisis de una experiencia universitaria. Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa, (2013). 0(45), 244.
25. Vázquez, C. y Arango, S. Estrategias de participación e interacción en entornos virtuales de aprendizaje. Anagramas. (2012). Volumen 10, N° 20 pp. 95-108 Universidad de Medellín. Colombia.
25. Sherblom, J., Withers, L., Leonard, L. y Smith, J. Virtual Team Communication Norms: Modeling the Mediating Effects of Relational Trust, Presence, and Identity on Conversational Interactivity, Openness, and Satisfaction en Lakkaraju, K., Sukthankar, G. y Wigand, R. (Ed.) Social Interactions in Virtual Worlds. An Interdisciplinary Perspective. Cambridge University Press. (2018).
26. Álvarez, C. Etnografía virtual: exploración de una opción metodológica para la investigación en entornos virtuales de aprendizaje. (Artículo de reflexión no derivado de investigación.) Revista Q, 3 (6), 31, enero-junio (2009).