

# **DE PARTICIPANTE A OBSERVADOR: EL MÉTODO ETNOGRÁFICO EN EL ANÁLISIS DE LAS INTERACCIONES DIGITALES DE WHATSAPP**

**Cristina Vela Delfa**

(Universidad de Valladolid. Departamento Lengua Española.)

[vela@fyl.uva.es](mailto:vela@fyl.uva.es)

**Lucía Cantamutto**

(Universidad Nacional del Sur. Departamento de Humanidades. Bahía Blanca,  
Argentina)

## **RESUMEN:**

El discurso digital supone un desafío metodológico para el análisis del discurso. Muchas son las facetas que implican dificultades en el acceso a las muestras de lenguas necesarias para su posterior análisis. La naturaleza íntima de las interacciones digitales obliga al analista de discurso a diseñar protocolos complejos para la recogida de datos. El artículo aborda la técnica de participante observador para el estudio de los grupos de WhatsApp. Se hace un repaso teórico sobre las formas de recolección de datos utilizadas en la bibliografía previa y, a partir de ello, se describe el protocolo implementado en una investigación enmarcada en CoDiCE. Los resultados dan muestra de la fiabilidad de esta técnica para hacer estudios de interacciones privadas.

**Palabras clave:** Metodología; Discurso Digital; Etnografía; Etnografía Virtual; WhatsApp

## **ABSTRACT:**

Digital discourse is a methodological challenge for discourse analysis. There are many aspects in the access to sample of languages which implicate difficulties for further analysis. The private nature of digital interactions causes that the analyst must design complex protocols for the collection of data. The article discusses the technique of

participant observer for the study of groups of WhatsApp. A review of the theoretical forms of data collection used in the previous literature is done, and based on that, we describe the protocol implemented in a research framed in CoDiCE. The results are evidence of the viability of this technique to make private interaction studies.

**Keywords:** Digital Discourse; Ethnography; Virtual Ethnography; WhatsApp

## 1. INTRODUCCIÓN

En las ciencias sociales, el término metodología –en sentido amplio- refiere a la manera en que los investigadores enfocan las preguntas de investigación y a la forma en que buscan responderlas (Taylor & Bogdan, 1986). Cada disciplina, ha desarrollado una serie de protocolos que sirven a este proceso de indagación y que buscan garantizar un método apropiado para obtener y sistematizar los datos que serán objeto de estudio. Aspectos que han sido largamente allanados en la disciplinas con mayor tradición, deben repensarse a la luz de las nuevas prácticas sociales que emergen en la era digital.

En particular, nos interesan las consideraciones metodológicas de los analistas del discurso digital. En estos estudios, la recolección y fijación de muestras de lengua resulta una cuestión clave que emerge de particular manera debido a la naturaleza de los datos. El carácter multimodal del discurso digital (Jewitt, 2009; Howard, 2011; Herring, 2015) y la particular temporalidad que deriva de la mediación (Vela Delfa & Jiménez Gómez, 2011) dificulta el establecimiento de corpus de datos. En el caso particular de las interacciones digitales, la participación de diversos interlocutores acarrea dificultades añadidas, que se acentúan en los géneros que cubren los ámbitos privados.

Diferentes investigaciones abordan de forma directa la dimensión metodológica de la comunicación mediatizada (Pano Alamán & Moya Muñoz, 2015) en cuestiones relativas a su dimensión empírica, al acceso a los datos y al consentimiento informado de los sujetos. A pesar de las páginas escritas en pos de garantizar la calidad de esos datos, todavía podemos encontrar importantes carencias. Así, por ejemplo, la mayoría de investigaciones suelen orientarse hacia el discurso público, producido en redes

sociales, por ejemplo Pano Alamán & Macera Rueda (2014), evitando muchas veces las interacciones digitales de carácter provado.

En esta línea, surge la pregunta que estructura este trabajo: ¿en qué medida la naturaleza de los datos que resultan de las interacciones digitales constituyen una limitación para el analista del discurso o una vía para el desarrollo metodológico propio de la disciplina? A fin de responder esta inquietud, consideramos relevante abordar una reflexión sobre las propuestas metodológicas en el ámbito del análisis de las interacciones digitales privadas. Para ello, describimos y analizamos las dos opciones más extendidas en los procesos de recogida de muestras de lengua en internet: la elicitación o recolección, desde una perspectiva externa al proceso discursivo, o la observación del proceso de producción discursiva, desde dentro. Además, ilustraremos una vía de análisis, a través de la presentación de un diseño metodológico concreto.

Hemos optado por la figura del observador participante o, más precisamente, participante observador (Silva-Corvalán, 2001: 54), de larga tradición en los estudios sociolingüísticos (Labov, 1970; Milroy, 1987; Gumperz, 1982; Rigatuso, 1994; Duranti 2000), a partir de la presentación de un caso de análisis de interacciones grupales privadas. Se ilustra el proceso de recogida de una muestra discursiva de interacción grupal, entre trece participantes, desarrollada, durante 9 meses, mediante la aplicación de Mensajería Instantánea (MI) de WhatsApp.

Dentro de los géneros interactivos digitales, WhatsApp es una plataforma de MI que requiere que los interactuantes tengan un teléfono inteligente o Smartphone conectado a internet (a través de wifi o datos móviles) y hayan instalado y actualizado el software específico. Además de los clásicos mensajes de texto, permite el envío de imágenes, audio, texto, video, localización, links de páginas web, información de otros contactos y llamadas de voz sin costo más allá del uso de datos de internet. Como ocurre con otras plataformas de MI, se gestiona una lista de contactos con la que establecer intercambios sincrónicos de mensajes. Los intercambios pueden ser bilaterales, a través de diálogos entre dos participantes, o grupales. En este último caso, el grupo de intercambio está gestionado por usuarios que actúan como moderador y es quien gestiona cuestiones relativas a: la incorporación de los miembros (aunque no así de las bajas, que son personales), la información del grupo, el avatar y el lema o frase del grupo.

Este artículo se divide en tres apartados. En primer lugar, se presenta una definición de discurso digital y se propone el marco teórico-metodológico que sirve de apoyo para nuestra propuesta de investigación. En segundo lugar, se encuentra un breve repaso sobre la metodología utilizada por alguna de las investigaciones más relevantes sobre el WhatsApp. Por último, presentamos un ejemplo de protocolo para la recogida y sistematización de muestras de lengua en una conversación grupal por WhatsApp.

## **2. LAS INTERACCIONES DIGITALES COMO OBJETO DE ESTUDIO: DESDE LA ETNOMETODOLOGÍA AL ANÁLISIS DEL DISCURSO DIGITAL**

### ***2.1 De la etnometodología al análisis del discurso***

El análisis del discurso alude a un campo amplio, que se configura desde una profunda interdisciplinariedad. Su principal objetivo es el estudio de lo que los hablantes hacen con la lengua en situaciones determinadas, es decir, en contexto. De las muchas corrientes que confluyeron en su configuración inicial, nos interesa especialmente la etnometodología. Garfinkel (1967), su principal precursor, subraya la importancia de los métodos y procedimientos que aplicamos los seres humanos para explicar los acontecimientos que nos rodean; por tanto, propone su estudio a través de la observación del comportamiento y la interacción entre los miembros de un grupo. Para la etnometodología, el único objeto de estudio posible son las producciones sociales de sentido. Es decir, la observación de la manera en que los actores ven, describen y explican su hacer y el medio en el que viven. En este sentido, el etnometodólogo estudia los "métodos étnicos" para producir e interpretar las relaciones sociales.

La centralidad que la etnometodología concede a los procesos involucrados en las prácticas que dan sentido a la vida cotidiana y, así, al lenguaje como dimensión fundamental de dichas prácticas, permite considerar el habla, no ya como un indicador de algún proceso interno, sino como un objeto de investigación en sí mismo, en la medida en que puede ser adoptado como recurso explicativo de los procesos. La lógica del uso de la lengua es fundamental para la construcción social del sentido puesto que se encarga de organizar la situación de interacción. Para Garfinkel, las mediaciones a través de las cuales los miembros de una colectividad producen y controlan sus actividades cotidianas son idénticas a los procedimientos que utilizan

para hacer explicables esos contextos, ya que mediante ellos se constituye el orden social.

Si en una primera etapa gran parte de los estudios etnográficos estaban orientados hacia el análisis de comunidades exóticas (i.e., las expediciones al Matto Grosso por Levy Strauss), los intereses actuales se han multiplicados y muchos trabajos se interesan por comprender las prácticas sociales propias de la interacción digital en/a través de las interfaces artefactuales (Gobato, 2014). Estos fenómenos se analizan desde diferentes disciplinas que, con frecuencia, optan por protocolos metodológicos similares.

Acorde con este marco teórico y al asumir que la forma de comprender los fenómenos es a través de la evaluación e indagación de las interpretaciones que surgen del normal desarrollo de los sucesos, resulta operativo que los investigadores opten por un enfoque cualitativo que favorezca diferentes técnicas que respondan a ello: en todos los casos, “prácticas interpretativas” que intentan “encontrar sentido a los fenómenos en términos de los significados que las personas les otorguen” (Hernández Sampieri et al., 2006:9). Quizás por su fácil implementación, la orientación cualitativa parece encausar muchas vertientes metodológicas (pioneras y, al mismo tiempo, precarias) que han confluído en la etnografía digital. Esta línea de trabajo, inaugurada por Christine Hine (2000), en la llamada *Virtual Ethnography*, se desarrolla en otras corrientes más recientes como *Ciberantropología. Cultura 2.0* (Vázquez Atochero, 2008) o en revisiones que cuestionan sus alcances y obstáculos, con Murthy (2008). En general, una buena parte de la etnografía virtual se ha detenido en describir las plataformas (generalmente, sólo de computadoras), su funcionamiento, y aspectos útiles a la hora de analizar las diversas interfaces.

### **3. DEL MODELO DE LA ELICITACIÓN DE CORPUS AL MÉTODO ETNOGRÁFICO EN EL ANÁLISIS DEL DISCURSO DIGITAL**

A pesar de su desarrollo internacional, y del creciente interés dentro de los estudios sobre lengua española (Cantamutto & Vela Delfa, 2016; Pano Alamán & Moya Muñoz, 2015), que han proporcionado obras de referencia para el campo como Yus (2001, 2010), el desarrollo metodológico de la disciplina todavía está en proceso. Aspecto que se ve acentuado por la escasa representatividad de la comunicación digital en los corpus generales del español (Cantamutto & Vela Delfa, 2016). Esta ausencia puede estar justificada por la gran dificultad en el proceso de recogida de

datos: a las propias del discurso digital (multimodalidad, multisimultaneidad), deben sumarse (o multiplicarse) las derivadas de la participación de varios interlocutores y, en particular, la privacidad e intimidad propia de algunos tipos de interacciones (por ejemplo, el SMS, el correo electrónico y la MI).

Ante la ausencia de muestras de datos confiables en los corpus de referencias, y debido a la dificultad en el proceso de elaboración de datos, muchos estudios analizan muestras fragmentarias generadas ad hoc para su investigación. Para ilustrar esta situación haremos un recorrido, a continuación, por algunos trabajos de investigación que han aplicado el análisis del discurso digital sobre la interacción en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp.

Una vez presentado el estado de la cuestión, desarrollaremos analíticamente el proceso de conformación del corpus, recolección de datos y su elaboración, así como los motivos que nos han llevado, a partir de los avances que realizamos en torno a cuestiones metodológicas relativas al discurso digital (Vela y Cantamutto, 2015), a optar por la figura del participante observador para describir la comunicación grupal en WhatsApp.

### ***3.1. Revisión de los métodos de investigación aplicados al estudio de WhatsApp en lengua española***

El análisis del discurso digital se enfrenta a datos muy complejos y de difícil acceso, lo que convierte al proceso de recogida y fijación en un reto ante el que muchos investigadores desisten y que otros asumen desde un posicionamiento metodológico pobre. De este modo, no debe extrañarnos que los estudios sobre el análisis digital recaigan, con frecuencia, en la elección de métodos precarios que afectan a la validez de sus conclusiones: a veces por etnocentrismo, por transposiciones innecesarias (como el uso de dictados para observar variaciones en el "lenguaje SMS"), o por la dificultad inherente para atender a la compleja trama de propiedades del discurso digital (Cantamutto & Vela Delfa, 2016).

El investigador del discurso digital tiene un desafío constante en la recolección de sus datos: el uso de protocolos demasiado sofisticados puede retrasar los resultados o, incluso, quedar obsoleto el instrumento respecto a la actualidad del tipo discursivo estudiado. En la revisión bibliográfica, hemos constatado las dificultades que entraña el diseño de protocolos eficaces. No obstante, podemos reseñar algunas aportaciones importantes en el ámbito de la lengua española.

Rubio Romero & Perlado Lamo de Espinosa (2015) llevan a cabo una investigación sobre el empleo de WhatsApp en la comunicación interpersonal, en jóvenes universitarios. Su propuesta combina las fuentes secundarias con fuentes primarias de carácter cualitativo, a través de grupos de discusión y entrevistas. Según las autoras, esta metodología les permite indagar en la expresión espontánea de posturas y actitudes de los participantes y en la reconstrucción discursiva sobre la realidad social que investigan. En esta misma línea cualitativa, se sitúa el trabajo de Fernández Rodríguez (2013) en el que plantea un acercamiento etnográfico al empleo de WhatsApp en lo jóvenes, desde la perspectiva de la educación. Otra opción es la mezcla de métodos cuantitativos y cualitativos, como hace Sabater Fernández (2014) en su indagación sobre la reconfiguración de lo público y privado en internet, en espacios como la MI. En una primera etapa, como paso previo para verificar las hipótesis de partida, aplica de la técnica de la entrevista semiestructurada. En un segundo momento recurre a técnicas cuantitativa a través de la entrevista estandarizada o encuesta.

Por su parte, Calero Vaquera (2014) propone un interesante estudio en el que compara las características paratextuales y discursivas de varios sistemas de MI, entre ellos WhatsApp. A pesar de la profundidad de su análisis -presenta con detenimiento el fenómeno de la lengua empleada en la MI-, asume un punto de vista introspectivo en la identificación de ejemplos que ilustren sus conclusiones. En esa misma línea, Vela Delfa (2007b) y Vela Delfa & Jiménez Gómez (2011) abordan, a partir de un corpus elicitado por colaboradores anonimizados, la estructura de las unidades conversacionales en MI.

El trabajo de Vázquez Cano, Mengual Andrés & Roig Vila (2015) se presenta como una investigación lexicométrica, a partir del modelo de Análisis Estadístico de Datos Textuales (ADT), de los aspectos lingüísticos y paralingüísticos de la escritura digital síncrona del adolescente español, a través de MI, en particular, de WhatsApp. Para ello analiza, desde una perspectiva cuantitativa, una muestra 417 conversaciones de WhatsApp de estudiantes de enseñanza secundaria, de entre 13 y 16 años, en cuatro provincias españolas. Emplearon el método de la cesión de muestras para la recogida de los datos, puesto que, como sostienen los autores, las conversaciones fueron obtenidas por ofrecimiento voluntario de los alumnos/as.

El análisis contrastivo, realizado por Church y Oliveira (2013), tuvo por objetivo ofrecer una comparación entre la plataforma WhatsApp y los "tradicionales" SMS, a fin de comprender qué servicios ofrece la primera y señalar los beneficios que tiene con

respecto a la otra plataforma, sin llegar a constituirse en una sustituta de los SMS. La recolección de los datos se realizó mediante dos protocolos: 1) por un lado, entrevistas semiestructuradas a 9 usuarios españoles de WhatsApp, a partir de las cuales Church y Oliveira reponen los temas más significativos para los usuarios de la plataforma: costo, influencia social, sensación de conectividad, privacidad y expectativas, entre otros; 2) por otro, a partir de una encuesta online a 131 participantes españoles sobre las motivaciones para utilizar SMS o WhatsApp.

En las investigaciones de corte lingüístico, por ejemplo, suele optarse por el análisis del corpus. Así, el artículo de Alcántara Plá (2014) estudia las unidades discursivas del WhatsApp a partir del análisis automático de un corpus de 176.000 palabras (32 conversaciones con 106 participantes). En la breve mención metodológica del artículo, se manifiestan las dificultades de trabajar únicamente con un fichero de texto así como del carácter privado de las interacciones.

El artículo de Bouhnik & Deshen (2014) dedica su atención al uso de grupos de WhatsApp en los intercambios entre docentes y alumnos. Los datos se recogen a partir de entrevistas semiestructuradas en profundidad con narrativas sobre el acercamiento a la plataforma, realizadas a 12 maestros de escuela secundaria quienes participan en 24 grupos con más de 400 estudiantes. A pesar de no utilizar las opciones de audio, en estos grupos se envían muchas fotografías de los esquemas y anotaciones de clase, así como direcciones de URL (Bouhnik & Deshen, 2014: 222). El artículo concluye que el uso de grupos de WhatsApp tiene entre sus objetivos principales la comunicación con estudiantes, el desarrollo de una atmósfera positiva y sensación de pertenencia a la clase y favorece el diálogo y el intercambio entre los participantes a través de una plataforma educativa.

Los artículos que comentamos, aunque diferentes, muestran las alternativas vigentes a la hora de estudiar las interacciones por WhatsApp, ya sea desde una perspectiva discursiva o desde una perspectiva más sociocultural. En algunos los datos han sido recogidos mediante entrevistas semiestructuradas, mientras que en otro, se prefirió trabajar con corpus cedidos y simplificados por el investigador, que analiza texto plano más emoticones (tal como se observa en el cuerpo del texto). Vale suponer, además, que los investigadores repusieron información y aspectos de la plataforma como usuarios expertos de la misma (es decir, adoptando también una perspectiva emic no manifiesta). Tal como presentaremos en el siguiente apartado, el diseño de un protocolo que recupere de manera integral toda la información que



emana de la interacción resulta necesario. Las investigaciones de corte cualitativo sobre discurso digital requieren de datos enriquecidos.

En resumen, más allá del uso de instrumentos como las encuestas, entrevistas o focus groups, que recogen información sobre las prácticas, pero no muestras reales de lengua, y del uso de técnicas de introspección, en el ámbito de los estudios lingüísticos podemos identificar un modelo que suele ser el predominante: la elicitación o cesión de muestras por parte de colaboradores. A fin de ofrecer una alternativa, presentamos, a continuación, una aproximación al modelo etnográfico para el análisis del discurso digital.

### ***3.2. El modelo de elicitación o cesión de muestras por colaboradores voluntarios, anónimos.***

Nuestra experiencia en la investigación en discurso digital nos demuestra que la labor de los colaboradores en la cesión de los datos es fundamental (Cantamutto, 2013) y resulta la única vía para la obtención de muestras amplias en un sector comunicativo en que la minería de datos no puede conducirnos por la senda de los Big Data. Ejemplo de esto es Sud4Science, proyecto que recogió, a través de una plataforma online y gracias a la colaboración de diferentes usuarios que enviaban -simultáneamente- los SMS al destinatario y a la plataforma, más de 90.000 SMS, en un período de tres meses durante 2011 (Panckhurst & Moïse, 2012).

Este modelo no está exento de limitaciones. Así, por ejemplo, en él, los colaboradores deben asumir un rol sumamente responsable en la fijación y estructuración de los datos, puesto que son quienes organizan el archivo con las muestras para el investigador, aunque este papel debiera corresponder al observador profesional. A falta de un acceso directo a los procesos de producción y recepción, los investigadores deben confiar en la organización de los datos ofrecida por los informantes ya que su papel de colaboradores resulta determinante: son quienes deciden, en última instancia, el principio y el fin de las unidades, establecen el límite de las mismas o reconstruyen las cadenas de adyacencia.

Las muestras elicítadas por colaboradores requieren de la interpretación de las instrucciones dadas por el investigador. Este paso puede derivar en malentendidos sobre el proceso, operar cambios en el material o eliminar partes que estimen como no relevantes (así como también, muchas veces sucede, que se eliminan instancias donde la imagen del colaborador se ve vulnerada tanto a los ojos del investigador como de otros miembros de la interacción). En este modelo, son los informantes

quienes buscan entre los datos almacenados en sus dispositivos para ofrecerles una copia a los investigadores y, muchas veces, esa selección de los colaboradores sesga los datos obtenidos<sup>1</sup>.

En el caso del WhatsApp, una opción sencilla es enviar el historial por correo electrónico, ese material puede ser editado antes de ser remitido al investigador. En el transcurso del almacenaje pueden haber operado modificaciones tales como, por ejemplo, la eliminación de algunas intervenciones. En tales circunstancias los investigadores deben admitir que las cadenas de pares de adyacencia, fundamentales en los géneros de sesgo interaccional, quedan en muchos o no pocos casos rotas y, por tanto, incompletas. El analista ha de decidir si rechaza estas muestras, si reconstruye los elementos que faltan o renuncia a analizar ciertos aspectos. La propia experiencia en investigaciones previas nos sirve de base para afirmar que no resulta ilógico que muchos investigadores se resignen a perder la representatividad de las muestras grandes y que vuelvan los ojos, una y otra vez, hacia datos ricos en información contextual, pero extraídos de procesos con introspección o con participación directa del investigador: si el participante se convierte necesariamente en observador, tal vez convenga más optar por la tradicional metodología del observador participante.

### **3.3. El modelo de participante observador**

Basado en la propuesta etnográfica del observador participante, la sociolingüística ha encontrado en la figura del participante observador un aliado a la hora de acceder y comprender las prácticas comunicativas de una determinada comunidad. Según Silva-Corvalán (2001), la observación etnográfica permite trabajar con los datos de las conversaciones producidas de manera natural y hace posible optimizar los resultados. Sin embargo, nos obliga a enfrentarnos con la "paradoja del observador", que lleva a muchos investigadores a realizar observaciones encubiertas o grabaciones secretas (Ramajo Cuesta, 2011).

En general, en muchas investigaciones sobre las interacciones digitales, se opta por la observación participante (Mayans i Planells, 2002) y, en un menor número de casos, por la búsqueda de observación desde puntos ciegos (Duranti, 2000), sin un

---

<sup>1</sup> Por ejemplo, para la conformación del corpus de mensajes de texto del español bonaerense (SMS-CEBo), una de las autoras solicitó a redes de familiares y amigos que transcribieran los SMS enviados y recibidos en unas plantillas destinadas a tal fin (Cantamutto, 2013b). Con frecuencia, los colaboradores transcribían los SMS que tuvieran faltas de ortografía porque suponían que esos podían tener mayor interés para una lingüista.

trabajo específico de corpus, más allá de los datos que se revelan de la experiencia de uso del propio investigador (Vela Delfa & Cantamutto, 2015). Este grupo de investigaciones son exploraciones descriptivas sobre las prácticas sociales en interfaces artefactuales que, en pocas ocasiones, pueden lograr una descripción “densa” de las prácticas culturales (Mejía Arauz y Sandoval, 2007: 27).

¿Cuáles son los motivos para que esto ocurra? En primer lugar, a pesar de que la perspectiva etnográfica esté asentada en los estudios antropológicos y sociológicos tradicionales, cuando se la retoma para abordar fenómenos contemporáneos, en muchos casos se trata de “líneas de experimentación” que intentan responder a la complejidad inherente de la interacción digital y su integración con los retos propios de la perspectiva cualitativa (entre ellos, la descripción “subjetiva”). En vinculación con lo anterior, aspectos éticos no previstos suelen condicionar los datos de la investigación (De Matteis, 2016; Vela Delfa & Cantamutto, 2015).

En nuestra experiencia se nos han presentado caminos contrapuestos aunque complementarios: la elicitación de muestras de lengua por parte de los colaboradores, el participante observador y la observación desde punto ciego (Duranti, 2000). Una tríada que ilustra el grado de implicación que el investigador puede tener con los datos del estudio. Frente al observador participante, la figura del participante observador asume el papel del investigador en el desarrollo de la interacción: como pivot entre su condición de interactuante (o sujeto social) y su condición de analista. Esta perspectiva será necesariamente emic ya que es parte productora del discurso. Solo de manera intencional, a través de protocolos de observación, podrá tomar la distancia necesaria para asumir la perspectiva del investigador. La contrapartida, es la observación desde punto ciego propuesta por la Antropología Lingüística.

Dos conceptos permiten explicar las diferencias entre sendos tipos de observación. Al primer tipo lo denominamos con el término tradicional de *observación participante*, mientras que al segundo, más cercano a la propia introspección, lo vamos a llamar *participación observante*. Nuestra experiencia nos ha confirmado que, en lo que respecta a la interacción por WhatsApp, el modelo de la observación participante es más sencillo de lograr en grupos muy numerosos de acceso público moderado, que suelen tratar temas muy concretos y orientados a intereses comunes, y en los que los participantes no suelen conocerse personalmente. En estas circunstancias es muy sencillo que el investigador se coloque en un punto ciego que le permita observar el desarrollo de la actividad comunicativa sin una presencia muy invasiva. No obstante, este modelo cuenta con una dificultad clara, relativa a la obtención del consentimiento

informado por parte de todos los miembros que participan en el intercambio. Como alternativa se presenta la participación observante en la que el investigador opta por observar un grupo cerrado, creado entre personas con ciertos lazos personales, entre los que se incluye el investigador. Las relaciones interpersonales y el número más reducido de miembros facilitan la obtención del consentimiento informado.

En esta sección hemos intentado sopesar los problemas que surgen cuando se tratan de establecer muestras de datos de las interacciones digitales para abordarlos desde una perspectiva integradora. A continuación, a través de la presentación de un caso de estudio, continuaremos la reflexión sobre las características de la investigación cualitativa y su aplicación al estudio del discurso digital; a fin de comprender hasta qué punto esta metodología puede constituir una alternativa efectiva para la subsanación de todos los problemas que venimos reseñando.

En este sentido, trabajos como Jewitt (2013) sostienen que el discurso digital demanda que sean repensados los métodos de investigación tradicionales y defienden que el marco teórico del estudio de la multimodalidad puede resultar apropiado. Propone modelos de recolección de datos basados en capturas de pantallas, observación de movimiento de ojos y registro de video. En esta misma línea, reflexionan sobre las dificultades inherentes a la transcripción de datos multimodales y presentan algunas vías de innovación y de experimentación que a tal fin están siendo exploradas por los enfoques multimodales, como por el ejemplo, el uso de software tal como *Comic Life* y *Transank*.

En el desarrollo de nuestro caso práctico, hemos tratado de asumir algunas de las propuestas anteriormente comentadas, incluyendo, por ejemplo, capturas de pantallas y apuntes sobre acciones de los sujetos participantes. Otras, no obstante, quedaría como vías de mejora para el futuro. La técnica de la captura de pantalla, por ejemplo, es la mantenida por Berlanga Fernández & García García (2014) en su propuesta metodológica de análisis de contenido de redes sociales, quienes la combinan con entrevistas científicas, a expertos en retórica, en un posicionamiento cercano a la participación auto-observante. En nuestro caso, proponemos una participación observante, en la que, la recogida de una interacción mantenida por un grupo, en que se incluía una de las investigadoras, proporciona la posibilidad de registrar no solo las intervenciones de cada uno de los interlocutores, sino, también, información relativa a la construcción, mantenimiento y cambio de los perfiles. El acceso a la interacción en su desarrollo permite mantener un registro de la representación real de las intervenciones en pantalla, al menos en lo relativo a uno de

los dispositivos implicados. Al mismo tiempo, hemos podido tener acceso a los archivos multimodales, incluidas notas de audio, que son de difícil acceso y registro en otras circunstancias.

### **4.3. EL DISEÑO DE UN PROTOCOLO DE PARTICIPANTE OBSERVADOR: EL CASO DE UN GRUPO DE WHATSAPP**

En este apartado, a fin de ilustrar las consideraciones metodológicas precedentes, describiremos el diseño metodológico empleado para la recolección de datos de una interacción grupal mantenida en WhatsApp. Este asumía como objetivo de partida el establecimiento de una muestra de intercambios mantenidos a través de la aplicación, que resultara apropiada para el estudio de sus propiedades estructurales y organizativas (micro y microestructura), así como para el análisis de la influencia que, en la configuración de estos fenómenos, juega la relación que los usuarios entablan con el medio. Este objetivo obliga a atender tanto las cuestiones más textuales de los intercambios, como los aspectos multimodales y a la información que la plataforma ofrece sobre la configuración del *ethos* de los usuarios participantes. Nuestros objetivos nos eran compatibles con el método de elicitación a través de colaboradores, por lo que preferimos trabajar con una muestra a la que pudiéramos acceder a través de algún protocolo de observación participante.

En primer lugar, dos opciones de acceso a los datos se presentaron como posibles, dentro de lo que técnicamente ofrece la aplicación: el acceso a las conversaciones bilaterales, mantenidas de forma espontánea por dos interlocutores, o la observación de las desarrolladas a través de grupos de tres o más participantes. Elegimos la observación de una conversación grupal. Esta decisión se basó en el análisis de las diferencias que cada uno de estos modelos de comunicación ofrece. En general, el grado de intimidad en las conversaciones entre dos interlocutores es superior. Tomando como parámetro de análisis lo que Hymes (1972) denominó *ends* (traducido al español como finalidades), que refiere a los propósitos u objetivos del acontecimiento o de los participantes, podemos sostener que estos intercambios tienden a tratar temas más privados y manifiestan una orientación más interpersonal. Esta situación dificulta profundamente la observación participante de intercambios en los que no estuviera involucrado directamente el investigador, sesgando la posible investigación hacia la introspección. Además, los problemas se derivan incluso de cuestiones técnicas, si se intenta evitar la introspección, incorporando al investigador como un tercero observador no participante, el acceso a estas muestras implicaría convertir una conversación bilateral en una grupal, con las molestias de gestión que

esto entraña para los participantes. Esta limitación técnica reserva el acceso a muestras de díadas bipersonales únicamente a través del modelo de la elicitación por colaboradores o la introspección del propio investigador. Una vez más, esta última posibilidad es compleja desde el punto de vista ético, mientras que la primera desde la privacidad.

En tales circunstancias, acceder a interacciones grupales pareció más oportuno: no solo es más sencillo técnicamente, sino que, al estar orientadas hacia intercambios de índole más transaccional y menos interpersonal, se facilita el consentimiento informado de los participantes. Estos grupos, constituidos como espacios cerrados que suelen ser gestionados por su creador, nos vuelven a colocar frente a la solución de una disyuntiva: elegir la observación de un grupo en el que el investigador estuviera integrado previamente o acceder a un grupo con el único objetivo de llevar a cabo la observación y recogida de datos.

Para la conformación de nuestra muestra de análisis elegimos un grupo de discusión cerrado del que formaba parte una de las investigadoras, inclinándonos, por tanto, por la técnica de la participación observante. La relación interpersonal con los miembros facilitó la obtención del consentimiento informado para la observación. El grupo elegido manifestaba una orientación temática muy definida, reflejada en su propio nombre, que no citaremos de forma exacta para salvaguardar la privacidad, pero que se podría parafrasear como "grupo de padres del colegio".

El grupo está conformado por trece participantes de los cuales doce fueron activos y contribuyeron en los intercambios comunicativos y uno permaneció inactivo durante la toma de los datos. El periodo observado comprende los meses transcurridos desde noviembre de 2014 a mayo de 2015. En este periodo se generaron las siguientes muestras:

- a. Los intercambios textuales, según fueron almacenados en el dispositivo de la investigadora participante. Estos textos fueron anonimizados y vertidos en una base de datos que contiene los campos siguientes: ID del interlocutor, textos de la intervención, datos de anclaje temporal, datos multimodales si los hubiera, con referencia al archivo en que se almacenan, y comentarios del investigador participante. En total, la muestra se compone de 3025 intervenciones conversacionales, conformadas por 47.101 palabras.
- b. Un repositorio con los archivos multimodales que se intercambiaron en el grupo. Consta de 17 archivos de voz, 48 imágenes y 1 video.

- c. Un repositorio en el que se incluyan 215 capturas de pantallas tomadas en el propio desarrollo del intercambio.
- d. Un archivo con la información relativa a los perfiles, en lo que concierne al avatar del perfil y a la frase o lema identificativo de cada usuario. Se llevó a cabo un registro con la observación y la anotación de los cambios de perfil que se produjeron en ese tiempo. Las fotos de los perfiles no se guardaron para resguardar la privacidad, pero se procedió a almacenar una descripción siguiendo ciertas categorías que tenía que ver con los elementos siguientes: avatar (individual o colectivo), retrato (cara, cuerpo), foto grupal, ausencia de foto. Se anotó y sistematizó las sentencias recogidas en los estados de los perfiles, siguiendo la propuesta hecha por Sánchez Moya & Cruz Moya (2015).
- e. La síntesis de las respuestas a una entrevista semiestructurada en la que se indagaba sobre los hábitos de uso de la MI.

En la conformación de la muestra hemos atendido a varias cuestiones clave que han ido apareciendo en este trabajo. En primer lugar, la decisión sobre cuál sería el tratamiento de la multimodalidad. En tal sentido, seguimos la propuesta de Bourlai & Herring (2014), según la cual los investigadores pueden trabajar con dos niveles de datos: el texto limpio o plano (que puede estar enriquecido con etiquetamiento en html) y otros archivos complementarios, tantos como se hayan podido recoger, con videos, audios, capturas de pantalla y otras formas de fijar las manifestaciones multimediales. Una vez más, el segundo nivel de datos resulta más realista en muestras recogidas y fijadas de forma directa por el propio analista.

Los intercambios textuales han sido extraídos en formato *txt*, de texto plano, para poder ser analizados con mayor facilidad a través de las herramientas de tratamiento automático de textos y que puedan ser incorporados a la base de datos del proyecto CODICE<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Este proyecto tiene por objetivo la creación de una base de datos para la recogida y sistematización de muestras de lengua del discurso digital (Vela Delfa & Cantamutto, 2015), que permita avanzar en los estudios de variación sociolingüística y pragmática intra/interlingüística. La base de datos CoDiCE, desarrollada por Leandro Boisselier (integrante del proyecto), está implementada como una Aplicación Web desarrollada en lenguaje PHP con el soporte del framework YII. La persistencia de los datos se hace mediante el Gestor de bases relacionales MYSQL. Se encuentra alojado en un servidor con sistema operativo GNU/Linux corriendo el servicio Apache. Para poder llegar a una audiencia con dispositivos heterogéneos se utiliza la codificación HTML5 con soporte de Bootstrap y JQuery, permitiendo obtener

Como los datos se han tomado a través del teléfono de una de las investigadoras, la estructura de las intervenciones y su organización lineal se corresponden con la representación particular de este dispositivo, pudiendo ser distinta en alguno de los otros dispositivos intervinientes. En esta extracción, una serie de elementos relativos al formato se perdieron ya que los emoticonos o emojis fueron transformados en signos (a través de los cuales se puede establecer la equivalencia). Sin embargo, en la actualidad, la opción de enviar historial por correo electrónico –opción elegida-, recupera los emoticonos en las intervenciones correspondientes. En poco tiempo, ha sido posible ver cómo el diseño de las interfaces responde a las demandas de los propios usuarios.

Trabajar en simultáneo con dos tipos de datos (los planos y los multimodales) se justifica, en parte, por su conveniencia para abordar de manera más precisa la integridad de esta comunicación. La muestra textual puede ser fácilmente anonimizada, salvaguardando la intimidad de los participantes tanto en las citas como en las referencias que realicen a cuestiones de índole íntima, mientras que la muestra multimodal requiere mayor tratamiento para anonimizar (producir barridos o “fuera de foco” en las imágenes, por ejemplo). Asimismo, los datos textuales pueden ser marcados con algún lenguaje de marcado a fin de facilitar el tratamiento automático de estas muestras, mientras que para abordar los aspectos multimodales se podrían utilizar otros tipos de programas (entre ellos, ELAN). Como sustituto de los datos multimodales, y para evitar mostrarlos en forma directa, se incluyen descripciones. Para compensar la información perdida durante la recolección de datos, la muestra se completa con capturas de pantallas que reflejan los intercambios tal que se representan en la pantalla de la participante observadora.

En cuanto a las entrevistas semiestructuradas se llevaron a cabo empleando la propia herramienta de MI, los usuarios fueron interrogados de forma individual sobre sus creencias y representaciones en relación al empleo de MI en la comunicación interpersonal. Se les preguntó sobre sus hábitos de uso, el tipo de dispositivo que emplean para la conexión y otros datos relativos a su perfil de usuarios. A continuación se recoge la lista de preguntas:

- a. ¿Desde cuándo tiene móvil?

---

una interfaz flexible que se adapta a cualquier tamaño de pantalla (tanto de móvil como de computadora). El código está organizado mediante el patrón de diseño Modelo Vista Controlador y la persistencia aprovecha el patrón ActiveRecord. Puede consultarse en: <http://codice.aplicacionesonline.com.ar/>



- b. ¿Desde cuándo usas Mensajería instantánea (MI)?
- c. ¿Cuántos contactos tienes en tu móvil?
- d. ¿A cuántos grupos de MI estás suscrito?
- e. ¿De qué temas tratan esos grupos?
- f. ¿Cada cuánto participas en ellos?
- g. ¿Qué opinas sobre la comunicación a través de MI?
- h. ¿Prefieres llamar a comunicar por MI? ¿Qué ventajas y desventajas encuentras en cada tipo de intercambio?
- i. ¿Cambias a menudo la información de tu perfil?

Estas entrevistas reflejan creencias plausibles de ser contrastadas con las actitudes reales que se concretan en acciones. Así, por ejemplo, la última sirve para cotejar la percepción con el uso efectivo que hacen de los perfiles, al tiempo que comparar tendencias entre distintos usuarios. Por otra parte, la indagación sobre las creencias conduce a la identificación de representaciones mentales que ayudan a explicar el contexto de producción de ciertos fenómenos discursivos.

Por otro lado, como en nuestro diseño se abordan problemas éticos, en relación al consentimiento informado de los participantes, hemos optado por el modelo manejado en el proyecto CoDICE (Vela & Cantamutto, 2015). Particularmente, se pidió la autorización de los participantes del grupo para la observación y el derecho de cita. Además, todas las intervenciones han sido sometidas a un proceso de anonimización en la parte escrita, en la que se han camuflado el nombre y otras referencias personales. En relación con el contenido multimodal y las capturas de pantalla, se han incorporado descripciones textuales de las muestras multimodales, a fin de no tener que incluir imágenes que pudieran vulnerar el anonimato de los participantes.

## **5. CONCLUSIONES**

Este trabajo ha presentado una reflexión sobre las dificultades que encuentra el analista del discurso digital al enfrentarse al diseño metodológico de sus trabajos. A los problemas inseparables de otros ámbitos de estudio, se suman los propios del trabajo con discurso digital. Nuestra propuesta se justifica en el marco de una reflexión metodológica más amplia en la que están inmersos los estudios sobre

análisis de las interacciones digitales. Se plantea el análisis de dos disyuntivas: el trabajo cuantitativo con corpus de datos lingüísticos o el acceso a través de otras técnicas de carácter cualitativo.

La conformación de corpus de discurso digital se viene abordando en la bibliografía desde diversas perspectivas. Algunas destacan el carácter facilitador que los medios digitales ofrecen a la conformación de corpus y, en no pocas, ocasiones, la propia red es concebida como un corpus vivo y dinámico. No obstante, estos planteamientos deben cuestionarse la representatividad de los datos manejados, puesto que suelen presentar más bien un carácter exploratorio que definitivo.

Frente a la falsa sensación de facilidad para recolectar muestras de lengua del discurso digital, el análisis de interacciones digitales requiere muestras de datos muy complejos y de difícil acceso, lo que convierte al proceso de recogida y fijación de datos en un reto ante el que muchos investigadores desisten y que otros asumen desde un posicionamiento metodológico muy pobre. Además, la representatividad de estos discursos en los corpus generales es muy escasa y, aunque, se están llevando a cabo iniciativas que pretenden subsanar esta situación, el camino todavía es largo. En particular, la situación se acentúa cuando se trabaja con muestras del ámbito de las interacciones personales. En tal caso, las limitaciones no estriban solo en la dificultad para fijar unos datos cambiantes y multimodales, si no que radican en el propio acceso a las fuentes.

La discusión sobre las ventajas e inconveniente de diferentes modelos de acceso a los datos lingüísticos se convierte en un tópico central en los estudios sobre interacciones digitales. Tal y como hemos defendidos en estas páginas, las ventajas del acercamiento etnográfico frente a los modelos de cesión de muestras de lenguas por parte de investigadores parecen indiscutibles en lo que refiere a la calidad de la muestra. En tal sentido, si se quiere observar fenómenos relativos al desarrollo real de las interacciones, sin limitarse a su representación en pantalla, se necesita recuperar rastros sobre su proceso de producción. Tal circunstancia muy difícilmente se logra a través de los archivos de textos que son cedidos por los informantes. Por esta razón, se defiende la idoneidad del método de la observación participante o, más particularmente, del participante observador e, incluso, de la participación auto-observante (Camas Baenas, 2008).

Con este trabajo hemos querido contribuir a la reflexión sobre las pautas metodológicas en el estudio de las interacciones digitales. Hemos ofrecido un ejemplo

de protocolo para la observación de mensajería instantánea, uno de los géneros más empleados en la actualidad, que, sin embargo, todavía manifiesta un amplio espacio para la indagación lingüística. Nuestra reflexión se enmarca en el seno de proyecto mayor, que busca establecer ciertas pautas metodológicas que ayuden al desarrollo del análisis del discurso digital, en general, y de las interacciones digitales, en particular. El acceso a datos privados, de carácter multimodal y con múltiples representaciones en pantalla constituye un reto para el investigador que puede entenderse como una oportunidad para repensar ciertos protocolos. De tal suerte que la necesidad que se deriva de la particularidad de los medios digitales constituya una vía de desarrollo para diversas disciplinas de ciencias sociales. En este trabajo no hemos podido agotar la complejidad de esta reflexión metodológica, partimos únicamente de una reflexión, sustentada en nuestra experiencia en el análisis de las interacciones digitales privadas, que ilustramos con el diseño de un protocolo concreto. Consideramos nuestra aportación como un trabajo que plantea líneas de debate abiertas y reflexiones orientadas al futuro, necesarias en un medio tan cambiante como el digital, en el que el desarrollo tecnológico modifica continuamente las prácticas discursivas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Alcantará Plá, M. 2014. Las unidades discursivas en los mensajes instantáneos de wasap. *Estudios de Lingüística del Español*, 35, 223-242.

Berlanga Fernández, I., y García García, F. (2014). *Ciberretórica: Aristóteles en las redes sociales. Manual de Retórica en la comunicación digital*. Madrid: Editorial Fragua.

Bouhnik, D., & Deshen, M. (2014). WhatsApp goes to school: Mobile instant messaging between teachers and students. *Journal of Information Technology Education: Research*, 13, 217-231.

Bourlai, E., & Herring, S. C. 2014. Multimodal communication on Tumblr: "I have so many feels!", *Proceedings of WebSci'14*, June 23–26, Bloomington, IN. <http://ella.slis.indiana.edu/~herring/tumblr.pdf>

Calero Vaquera, M. L. (2014). El discurso del WhatsApp: entre el messenger y el SMS. *Oralia: Análisis del discurso oral*, 17, 87-116.

Camas Baena, V. (2008). *Nuevas perspectivas en la observación participante*. Madrid: Síntesis.

Cano, E. V., Andrés, S. M., & Vila, R. R. (2015). Análisis lexicométrico de la especificidad de la escritura digital del adolescente en WhatsApp: Lexicometric analysis of the specificity of teenagers' digital writing in WhatsApp. *RLA: Revista de lingüística teórica y aplicada*, 53(1), 83-106.

Cantamutto, L. (2013). La conformación de un corpus de mensajería de texto: la interacción verbal mediada digitalmente. En Gambón, L. (ed), *IV Jornadas de Investigación en Humanidades. Homenaje a Laura Laiseca. Ebook*, Bahía Blanca: Universidad Nacional del Sur (97-106).

Cantamutto, L. (2014). El discurso de los mensajes de texto en el habla adolescente del español bonaerense. En Parini, Alejandro y Giammatteo, M. *Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales*. Mendoza: FFyL-UNCuyo-SA

Cantamutto, L., & Vela Delfa, C. (2016). Repositorio colaborativo de comunicaciones digitales: aproximación a un corpus para el español. En *Actas de las 1eras Jornadas Nacionales de Humanidades Digitales: culturas, tecnologías, saberes*. Buenos Aires: FyL-UBA.

Church, K., & de Oliveira, R. (2013, August). What's up with WhatsApp?: comparing mobile instant messaging behaviors with traditional SMS. En *Proceedings of the 15th international conference on Human-computer interaction with mobile devices and services*, 352-361, ACM.

De Matteis, L. (2016). Ejes para una discusión del uso ético de datos interaccionales escritos y orales obtenidos en línea. *Actas de las 1eras Jornadas Nacionales de Humanidades Digitales: culturas, tecnologías, saberes*. Buenos Aires: FyL-UBA.

Duranti, A. (2000). *Antropología lingüística*. Cambridge: University Press.

Fernández Rodríguez, E. (2013), Yo no puedo vivir sin WhatsApp: una investigación etnográfica, *Cuadernos de pedagogía*, 440, 20-23

Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Cambridge: Polity.

Gumperz, John J. (ed.) (1982) *Discourse strategies*, New York: Cambridge University Press.

Gobato, F. (2014). La escritura secundaria. Oralidad, grafía y digitalización en la interacción contemporánea. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006).

*Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.

Herring, S. C. (2015). New frontiers in interactive multimodal communication. En A. Georgopoulou & T. Spilloti (Eds.), *The Routledge handbook of language and digital communication*. London: Routledge.

Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*. London: Sage Publications.

Hymes, D. (1972). On communicative competence. *Sociolinguistics*, 269-293.

Jewitt, C. (2013) Multimodal methods for researching digital technologies. En Barry Brown (Ed.), *SAGE Handbook of Digital Technology research*.

Jewitt, C. (2009). *The Routledge Handbook of Multimodal Analysis*. London: Routledge.

Labov, W. (1970). The study of language in its social context. *Studium Generale*, 23, 30-87.

Mayans i Planells, J. (2002). Género chat. O cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio. Barcelona: Gedisa.

Milroy, L. (1987). *Observing and analyzing natural language. A critical account of sociolinguistic method*, Oxford: Basil Blackwell.

Murthy, D. (2008). Digital ethnography an examination of the use of new technologies for social research. *Sociology*, 42(5), 837–855.

Panckhurst, R., & Moïse, C. (2012). French text messages From SMS data collection to preliminary analysis. *Linguisticae Investigationes*, 35(2), 289–317. <http://doi.org/10.1075/li.35.2.09pan>

Pano Alamán, A., & Moya Muñoz, P. (2015). CorpusRedEs. Proyecto de creación y anotación de un corpus de comunicación mediada por ordenador en español. *CHIMERA. Romance Corpora and Linguistic Studies*, 2, 117–129.

Pano Alamán, A. & Moya Muñoz, P. (2016). Una aproximación a los estudios sobre el discurso mediado por ordenador en lengua española, *Tonos Digital*, 30, 1-30

Pano Alaman, A. & Mancera Rueda, A. (2014). Las redes sociales como corpus de estudio para el Análisis del discurso mediado por ordenador, *JANUS*, 1, 305 – 315.

Ramajo Cuesta, A. (2011). "La utilización del método etnográfico en el estudio de un acto de habla: las respuestas a cumplidos en dialecto libanés y en español peninsular. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada* 10 (5), 98-129.

Rigatuso, E. M. (1994). *Fórmulas de tratamiento y familia en el español bonaerense actual*. Bahía Blanca: Universidad Nacional del Sur.

Rubio Romero, J. & de Espinosa, M. P. L. (2015). El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios. *Revista ICONO14. Revista científica de Comunicación y Tecnologías emergentes*, 13(2), 73-94.

Sabater Fernández, M.C. (2013). La vida privada en la sociedad digital. LA exposición pública de los jóvenes en Internet. *Aposta: Revista de ciencias sociales*, 1-32.

Sánchez-Moya, A. & Cruz-Moya, A. (2015). 'Hey there! I am using WhatsApp': a preliminary study of recurrent discursive realisations in a corpus of WhatsApp statuses. *Procedia – Social & Behavioral Sciences*, 12 (2), 52-60.

Silva-Corvalán, C. (2001). *Sociolingüística y pragmática del español*. Washington: Georgetown University Press.

Taylor, S. J. y Bodgan. R. (1986). *Teoría y métodos cualitativos de la investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Vázquez Atochero, A. (2008). *Ciberantropología. Cultura 2.0*. España: Editorial UOC.

Vela Delfa, C. (2007), *El correo electrónico el nacimiento de un nuevo género*, Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Vela Delfa, C. (2007b). La mensajería instantánea: mecanismos de gestión de turno. En Cano López (Ed.), *Actas del VI Congreso de Lingüística General, Santiago de Compostela*, Madrid: Arco Libro.

Vela Delfa, C., & Jiménez Gómez, J. J. (2011). El sistema de alternancia de turnos en los intercambios sincrónicos mediatizados por ordenador. *Pragmalingüística*, 19, 121-138.

Vela Delfa, C., & Cantamutto, L. (2015). Problemas de recogida y fijación de muestras del discurso digital. *CHIMERA. Romance Corpora and Linguistic Studies*, 2, 131-155.

Yus, F. (2001). *Ciberpragmática*. Barcelona: Ariel.

Yus, F. (2010). *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.