

Título: Algunas reflexiones metodológicas sobre la implementación del *focus group* para el estudio de las audiencias de televisión (trans)nacionales en la Argentina

Autora: Dra. María Soledad Balsas¹

Mesa 10: Usos de la entrevista directiva y no directiva, los grupos focales, la observación participante y la historia de vida, en contextos disciplinarios e institucionales

Resumen:

Esta ponencia se basa en algunas consideraciones sobre las decisiones metodológicas implementadas durante la última fase del proyecto de investigación científica en curso “*Medios, migraciones y construcción de ciudadanía externa: televisión transnacional y participación política de los ciudadanos italianos en Buenos Aires*”, con sede en el Instituto Multidisciplinario de Historia y Ciencias Humanas del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. El mismo tiene por objeto contribuir a la institucionalización de un campo de investigación en ciernes en la Argentina a través de la problematización del papel de la televisión en el ejercicio de la ciudadanía (trans)nacional de migrantes italianos residentes en Buenos Aires. En particular, haré referencia a tres cuestiones inherentes al desarrollo de grupos de discusión focal: la elección del lugar para el desarrollo de la sesión, el rol del moderador y el compromiso ético.

Palabras clave:

Focus group – Metodología – Audiencia – Televisión – Transnacionalismo

¹ Becaria posdoctoral, Instituto Multidisciplinario de Historia y Ciencias Humanas, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Doctora en Ciencias Sociales (Universidad de Buenos Aires), Magíster en “*Immigrati e Rifugiati. Formazione, comunicazione e integrazione sociale*” (Università gli Studi di Roma «La Sapienza»). Licenciada y Profesora en Ciencias de la Comunicación (Universidad de Buenos Aires). Autora de “*Las migraciones en los libros de texto. Tensión entre globalización y*

homogeneidad cultural”, Buenos Aires, Biblos, 2014. Dirección postal: Saavedra 15 (C1083ACA) Buenos Aires – Argentina. Correo electrónico: msbalsas@conicet.gov.ar

1. Introducción

El grupo de discusión focal consiste en una situación artificial creada por el investigador en relación a la definición de determinadas áreas problemáticas. Involucra la participación de un número acotado de participantes –que según los autores consultados puede variar entre tres y diez-, que no siempre se conocen entre sí. La conversación se estructura a partir de una “provocación inicial”, ya sea verbal y/o audiovisual. El objetivo es crear una relación dinámica en la cual, por su propia lógica comunicativa, se vayan suscitando diversos temas. La implementación de esta técnica requiere paciencia, atención, intuición, sensibilidad, experiencia y un profundo conocimiento del objeto de estudio por parte del investigador (Gianturco, 2004).

Esta técnica surgió en la década de los cuarenta del siglo veinte en el ámbito del *Bureau of Applied Social Research* de la *Columbia University*, Estados Unidos. Fueron Paul Lazarfeld y Robert Merton quienes la implementaron por primera vez con el fin de evaluar las reacciones a la propaganda y los programas radiofónicos durante la segunda guerra mundial. Desde entonces, ha sido empleada –dentro y fuera del ámbito de la investigación cuantitativa- con fines exploratorios para el diseño de cuestionarios o bien para explicar hallazgos anómalos o asociaciones estadísticas inesperadas (Barbour, 2008).

En el marco de los estudios culturales británicos, el *focus group* adquirió nuevos sentidos: es utilizado por los etnógrafos de las audiencias para examinar los significados atribuidos colectivamente a los textos mediáticos (Colella, 2011). Junto con la observación participante y la entrevista en profundidad, se configura como una de las herramientas principales de una orientación teórico-metodológica ampliamente difundida en los estudios sobre los medios masivos de comunicación, en general, y sobre la televisión, en particular, que se opone a toda forma mecanicista y/o de cuantificación de las audiencias.

En la Argentina, el *focus group* ha sido implementado por Wortman (2006) y Lutczak (2006), entre otros. También ha sido usado con frecuencia por la industria televisiva para conocer el comportamiento de la audiencia (Mazziotti, 2006). Desde los estudios críticos, su empleo ha sido con frecuencia desacreditado por ser considerada como una técnica *light*, rápida y sencilla que propicia la despolitización tanto de los sujetos participantes como de investigación (Orozco Gómez, 2006). Ante la presunta ventaja del empleo de esta técnica en términos de bajos costos, rapidez y sencillez, Barbour (2008) destaca el mayor tiempo y esfuerzo requeridos durante la etapa de planificación. Desde su punto de vista, su pertinencia deriva de la posibilidad de analizar los discursos públicos y privados que se elaboran sobre determinado tema e interrogar sus similitudes y diferencias.

En este sentido, se ha demostrado útil para transformar “problemas personales” en “asuntos públicos”: tiene el potencial de contribuir a la redefinición de situaciones cotidianas en un modo más politizado y a provocar cambios que tiendan al empoderamientos de los y las participantes.

2. El proyecto de investigación

La alta participación de los ciudadanos italianos residentes en la Argentina registrada durante las elecciones legislativas italianas de 2006 y 2008, por un lado, y la baja participación y la gran cantidad de votos nulos registrados en las elecciones legislativas de 2013, por el otro, sugieren que la conexión cívica con su país de origen constituye un fenómeno complejo, que no parecería desvinculado de la crisis de representación que atraviesa la democracia italiana. Debido al empleo de estrategias lingüísticas, de programación y de planificación poco informadas, la televisión (trans)nacional italiana podría estar incidiendo negativamente en la participación política de la ciudadanía externa.

A fin de poner a prueba esta hipótesis, emprendí diversas acciones. La primera fase de investigación estuvo dedicada al análisis de programas televisivos transmitidos a través de RaiItalia, el canal de la concesionaria pública italiana para el continente americano. En particular, la atención estuvo dirigida a las estrategias lingüísticas (uso de lengua local, doblaje y/o subtítulo), de programación (géneros incluidos, contenidos para audiencias

(trans)nacionales, información de retorno, ventanas locales), de planificación (*prime time*, diferencia horaria) y publicitarias (ciudadanos vs. consumidores).

Durante la segunda etapa de la investigación, diseñé una encuesta en línea compuesta por treinta preguntas –abiertas, cerradas y de opción múltiple- con el objetivo de mapear los consumos de televisión en lengua italiana y compararlos con los de la televisión local de los ciudadanos italianos residentes en Buenos Aires. Aunque existe un fuerte consenso acerca de la insuficiencia de este tipo de investigación, lo consideré un esfuerzo necesario por la escasez de datos científicamente confiables sobre el tema. El cuestionario fue distribuido en dos versiones: en italiano y en castellano. Las respuestas recibidas –entre agosto de 2014 y enero de 2015- fueron en total 74, de las cuales 63 válidas.

Sobre la base de los resultados de la encuesta, estimé necesario conocer mejor las relaciones que los italianos residentes en la Argentina establecen con la televisión (trans)nacional a partir del género al que pertenecen. A tal fin, realicé 14 entrevistas -10 mujeres y 4 hombres- con el doble propósito de recuperar la dimensión relacional y dar cuenta de la desigualdad entre ambos sexos. Basadas en un cuestionario compuesto por 23 preguntas abiertas, las entrevistas fueron concretadas durante el mes de julio de 2015 a través de chat o correo electrónico. Opté por la versión “mediada” para alcanzar personas geográficamente distantes.

En la fase actual, el objetivo es examinar cómo los ciudadanos italianos residentes en Buenos Aires se posicionan entre los espacios locales y (trans)nacionales a partir de sus consumos televisivos. En este marco, organicé tres grupos de discusión focal, a saber con: i) italianos nativos; ii) italianos nacidos en la Argentina; e iii) italianos nativos e ítaloargentinos. Los mismos se llevaron a cabo entre el 15 de mayo y el 1° de julio de 2016.

3. La elección del lugar

Los grupos de discusión focal fueron realizados en la sala de reuniones del Instituto Multidisciplinario de Historia y Ciencias Humanas del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Aunque consciente de las limitaciones que conlleva organizar grupos

de discusión focal en contextos académicos y/o de investigación, en particular para aquellas personas poco familiarizadas con estos ámbitos (Barbour, 2008), consideré que una institución socialmente reconocida como el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas podía contribuir a generar consenso y confianza entre los potenciales participantes, que en su mayoría no me conocían. Por ese mismo motivo, privilegié el uso de mi cuenta de correo institucional para realizar la convocatoria, aunque también me valí de *Facebook*, *LinkedIn* y *Whatsapp*. Con la doble finalidad de volver menos “solemne” el contexto experimental y dinamizar la discusión, edité un video de siete minutos aproximados de duración en base al acopio de contenidos televisivos provenientes de diversas fuentes. Lamentablemente, el Instituto no cuenta con un televisor, por lo que el video tuvo que ser proyectado sobre pantalla blanca.

El primer *focus group* se realizó el día jueves 15 de mayo a las 18hs. De los siete participantes, sólo dos eran mujeres. Este hecho me llevó a reflexionar sobre el impacto de la ubicación geográfica del instituto, situado en el barrio porteño de Balvanera, muy próximo al centro comercial de “El Once” y la plaza Miserere, sobre la convocatoria, en particular de las mujeres. Según Robins (citado por Morley, 2000: 69),

[...] las mujeres son mayoría entre los usuarios del centro de la ciudad para hacer compras, actividades sociales y de reunión, pero sólo durante el día. Por la noche, [...] el centro de la ciudad se convierte predominantemente en un dominio masculino [mi traducción].

Dado que el género es una de las cuestiones a analizar, en los grupos sucesivos decidí adelantar la cita una hora y evaluar posibles repercusiones en la distribución por género de los participantes. Esto implicó también cambiar el día, ya que estimé que el viernes a las 17hs. podía resultar más factible para los participantes con compromisos laborales. Si bien la presencia femenina se vio incrementada en el segundo y tercer encuentros, la dinámica del debate también cambió: los participantes se mostraron, en general, más cansados y las sesiones tendieron a ser más cortas.

En relación a la elección del lugar, en futuros grupos de discusión focal me gustaría explorar cuál es el impacto sobre el desarrollo de la sesión si se lleva a cabo en ámbitos no

académicos elegidos por los propios participantes. Una de las posibilidades que me encuentro evaluando a tal fin es organizar un *focus group* con un grupo preexistente, es decir con personas que ya se conocen y participan como miembros de una institución, para lo cual Barbour (2008) aconseja utilizar los lugares convencionales de reunión. Según esta autora, llevar a cabo grupos en diferentes localizaciones permite mayores oportunidades para establecer comparaciones.

4. El rol del moderador

Durante la sesión, mi intervención estuvo orientada a establecer algunas orientaciones para la discusión tales como evitar sub-grupos, respetar los turnos al hablar y el disenso y hacer evidente que no había expectativas sobre las posiciones personales sino interés por los diferentes puntos de vista, introducir los temas a tratar, asegurar la intervención de todos y todas los participantes, brindar informaciones contextuales y pedir algunas aclaraciones. Gianturno (2004) sugiere evitar o reducir al mínimo la necesidad de formular preguntas durante la discusión ya que el objetivo es crear una relación dinámica en la cual, por su propia lógica comunicativa, se vayan suscitando diversos temas. Sin embargo, Barbour (2008) y Colella (2011) aconsejan diseñar una guía de preguntas breve y concisa con los principales temas que interese debatir. Para evitar fluctuaciones en la concentración, memoricé las preguntas y las propuse buscando seguir el flujo comunicativo del debate antes que el orden preestablecido, en el que además tomé en cuenta la recomendación de Barbour (2008) de atender al posible impacto de la secuenciación.

Si bien anticipé que buscaría intervenir lo menos posible durante el debate para dar lugar a los intercambios entre los participantes, esto no fue siempre posible, en particular en la segunda y tercera sesiones. Durante el primer encuentro, por la dinámica misma del debate, y tal vez por mi inexperiencia en el uso de esta técnica, perdí algunas oportunidades de focalizar en puntos de interés, retomar las diferencias de los participantes e invitarlos a teorizar sobre ellas. A veces, decidí deliberadamente no hacerlo por prudencia ya que consideré que cualquier tipo de intervención habría profundizado las hostilidades en el contexto de un debate intenso. En los encuentros sucesivos, mi mayor intervención estuvo dada no sólo por la mayor confianza en la implementación de esta técnica sino también por

las características propias de grupos compuestos por personas desconocidas entre sí que requieren -implícita o explícitamente- la guía de un moderador. Incluso, en algunos casos estimé oportuno hacer referencia a algunas anécdotas personales para generar empatía y favorecer la discusión. De este modo, quedó demostrado, tal como plantea Gianturco (2004), que la implementación de esta técnica requiere paciencia, atención, intuición, sensibilidad, experiencia y un profundo conocimiento del objeto de estudio por parte del investigador.

Aunque en las tres sesiones hice explícito que, de preferirlo, podían comunicarse en italiano, personalmente elegí proponer la moderación en castellano para establecer cierta distancia, que consideré oportuno preservar para evitar la identificación con los participantes. Por ese mismo motivo, me dirigí a ellos tratándolos de usted, sin distinciones.

Si bien en algunos casos pudo haber resultado una elección forzada, dada la edad de los participantes y la relación previa con dos de ellos, me pareció necesaria para garantizar cierta imparcialidad en el trato durante el desarrollo de la sesión. Con este mismo espíritu, y consciente de que la comunicación interpersonal funciona a distintos niveles, me vestí deliberadamente con la misma ropa en los tres encuentros.

5. Compromiso ético

El compromiso ético asumido con los participantes quedó plasmado en el consentimiento informado que redacté en base a los principales lineamientos del marco ético de referencia para las Ciencias Sociales y Humanidades, aprobado por Resolución N° 2857/2006 por el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, y entregué a cada participante para que lo firmaran, si estaban de acuerdo. En él, enuncié que la realización de los proyectos de investigación requiere el consentimiento libre e informado de los participantes, que pueden interrumpir su participación en cualquier momento sin ningún tipo de consecuencia para ellos. Tras la firma, dejé una copia del documento a cada uno de los participantes y una tarjeta personal con mis datos de contacto ante la eventualidad de necesitar comunicarse una vez concluida la sesión.

En segundo lugar, hice presente que “a los participantes se les debe proveer toda la información necesaria de tal manera que puedan comprender las consecuencias de su

participación”. A tal efecto, me presenté personalmente, hice evidente el rol del personal de apoyo, describí sintéticamente cada una de las fases de la investigación y los objetivos específicos de los grupos de discusión focal. Además, preví un espacio para dudas o consultas. El grado de independencia de la investigación, el uso de los datos personales y mi propio interés por el tema de investigación fueron cuestiones a aclarar en el segundo y tercer grupo de discusión focal. Al respecto, expliqué que se trata de una investigación financiada por el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas y que los datos solicitados en la ficha sociográfica serían utilizados como pistas en la interpretación de las intervenciones de los participantes. En el consentimiento informado dejé constancia que la información obtenida “no puede ser utilizada para otros propósitos sin expresa autorización”. En relación a mi interés por el tema, un participante se mostró curioso ante la presunta incompatibilidad entre un apellido de origen gallego –el mío- y la italianidad en la Argentina. En esta ocasión, tuve que hacer explícita mi experiencia familiar y personal.

En tercer lugar, reconocí que “los investigadores tienen la obligación de informar a los participantes los resultados disponibles en forma apropiada y comprensible”, en caso de ser solicitado, como ocurrió después del primer *focus group*. A tal fin, preveo realizar una vez concluido el análisis de toda la información obtenida en esta última etapa de la investigación una publicación en formato digital, de ser posible en castellano y en italiano, de acceso abierto, que reúna los principales resultados e invitar a todas las personas que intervinieron durante las distintas etapas del proceso, en caso de organizar un evento para presentarlo. En algún momento, consideré la posibilidad de enviar copia de los artículos y ponencias que publiqué sobre el tema a los participantes. Sin embargo, como no tengo modo de garantizar que los documentos no sean difundidos, por ejemplo, a través de internet, y a fin de evitar todo potencial conflicto por los derechos de reproducción, desistí. En cuarto término, en el consentimiento informado hice explícito el compromiso de

“respetar la privacidad y la confidencialidad de toda la información, incluida aquella que identifique a los participantes”. Se trata de una cuestión de la máxima importancia, considerando que la discusión fue grabada audiovisualmente. La confidencialidad en el tratamiento de la información fue advertida ya en el texto que redacté y difundí en la

convocatoria a los participantes. Sobre este punto, surgieron diversas situaciones que merecen ser mencionadas.

Hacia el final del primer *focus group*, una de las participantes me pidió, delante del resto, si podía enviarles por mail un listado con las direcciones de correo electrónico de todos los presentes para mantenerse en contacto. Mi respuesta fue negativa porque entendí que vulneraba la privacidad de los datos personales. En cambio, propuse que fueran ellos mismos quienes intercambiaran esa información, si lo deseaban. Otro participante me solicitó por mail información sobre mi perfil, los objetivos de la investigación y mis impresiones personales sobre el desarrollo del grupo de discusión focal con el fin de redactar un artículo periodístico. Después de reflexionar sobre el modo más éticamente correcto de responder a su pedido y de discutirlo con mi directora, llegué a la conclusión que soy responsable de garantizar la confidencialidad de la discusión pero que no de las acciones que cada participante emprenda a partir de su participación en el *focus group*.

Este mismo criterio apliqué cuando una participante me pidió tomarnos una foto antes de comenzar el tercer grupo de discusión focal. Después de finalizada la sesión, la misma participante propuso realizar una foto grupal, en la que aparecen todos los participantes. Dado que la foto fue tomada una vez concluida la sesión y que la iniciativa contó con la adhesión de todos los presentes, interpreté que no me competía impedirla. Sin embargo, no accedí a formar parte de ella porque consideré que mi participación podía dar lugar a cierta ambigüedad. Al día siguiente, la participante publicó ambas fotos en su blog y en *Facebook*, junto con algunos datos del proyecto, y me escribió para comunicármelo.

Tras observar el uso reiterado de los teléfonos celulares durante la primera y segunda sesiones, en el último *focus group* solicité gentilmente a los participantes que los apagaran antes de comenzar la discusión para garantizar la privacidad. Aunque entiendo que no sería directamente responsable si algún participante decidiera grabar la conversación de manera oculta y difundirlo por cualquier medio de modo no autorizado, sí considero que sería un daño enorme al proyecto que llevo a cabo. Sin embargo, se trata de una cuestión delicada que debe ser presentada con mucho tacto ya que para algunos podría resultar controversial, sobre todo si se tiene en cuenta que la participación es libre, voluntaria y no retribuida. En efecto,

no todos accedieron a apagar sus celulares. Y en algunos casos, en especial durante el segundo encuentro, el celular fue incluso utilizado como fuente de información durante el debate.

Por último, la inclusión de familiares entre los participantes es otra cuestión que atañe las decisiones éticas. A partir del relato de un caso citado por Barbour (2008) en el que la abuela de una investigadora participó en el *focus group* organizado por su nieta, no vi mayores inconvenientes para incluir a mi marido en el primer *focus group*. Sin embargo, mis dudas estaban relacionadas al modo más ética y metodológicamente pertinente de exponer esta situación ante el grupo. Finalmente, lo hice hacia el final porque, por un lado, asumí que enunciarlo al inicio habría generado sospechas innecesarias entre los participantes, la mayoría de los cuales no conocía previamente; por el otro, que habría expuesto al participante en cuestión a una (in)evitable incomodidad, alterando acaso la dinámica de la discusión. El descubrimiento suscitó sorpresa entre los participantes. Estas fueron algunas de las reacciones expresadas por los participantes: “Muy mimetizado” (hombre, 31 años); “¡Por eso no decís nada!” (mujer, 45 años) y “¿Es un agente secreto? La verdad, te portaste de diez” (hombre 37 años).

6. A modo de conclusión

A diferencia de lo que comúnmente se asume, la implementación de la técnica del *focus group* es compleja y conlleva tomar múltiples decisiones susceptibles de impactar directamente sobre el proceso de investigación y sus resultados. Son varios los aspectos que requieren la atención constante y la reflexión permanente del investigador. En los desarrollos anteriores, he hecho referencia a tres de las decisiones que se revelaron más importantes en el curso de mi investigación: la elección del lugar, el rol del moderador y el compromiso ético. Como quedó demostrado durante el desarrollo de las tres sesiones, el uso de esta técnica resulta particularmente pertinente para ayudar a redefinir situaciones cotidianas en clave política y contribuir de este modo a generar instancias de diálogo.

7. Referencias bibliográficas

Barbour, R. (2008). *Doing focus group*. Londres: Sage.

Colella, F. (2011). *Focus group. Ricerca sociale e strategie applicative*. Milán: F. Angelli.

Gianturco, G. (2004). *L'intervista qualitativa. Dal discorso al testo scritto*. Milán: Guerrini.

Lutczak, O. (2006). "La televisión en la organización del tiempo cotidiano de los adolescentes escolarizados". En: Saintout, F. y Ferrante, N. (coord.) *¿Y la recepción?*

Balance crítico de los estudios sobre el público. Buenos Aires: La Crujía.

Mazziotti, N. (2006). "Estudios sobre recepción. Una exploración constante". En: Saintout, F. y Ferrante, N. (coord.) *¿Y la recepción? Balance crítico de los estudios sobre el público*.

Buenos Aires: La Crujía.

Morley, D. (2000). *Home territories. Media, mobility and identity*. Londres: Routledge.

Orozco Gómez, G. (2006). "Los estudios de recepción: de un modo de investigar a una moda, y de ahí a muchos modos". En: Saintout, F. y Ferrante, N. (coord.) *¿Y la recepción?*

Balance crítico de los estudios sobre el público. Buenos Aires: La Crujía.

Wortman, A. (2006). "Crisis social, medios y reconfiguración de imaginarios sociales en clases medias empobrecidas". En: Saintout, F. y Ferrante, N. (coord.) *¿Y la recepción?*

Balance crítico de los estudios sobre el público. Buenos Aires: La Crujía.