



julio - diciembre 2021

Recibido: 12-9-2020

Aceptado: 10-10-2020

## LA NETNOGRAFÍA: UNA VÍA ALTERNA EN INVESTIGACIÓN ONLINE.

Autor (a) <sup>1</sup> Edith Liccioni

Dirección electrónica: [eliccioni@gmail.com](mailto:eliccioni@gmail.com)

Adscripción: Universidad de Carabobo

**Resumen:** El presente artículo pretende reflexionar en torno a la importancia que ha tenido el método etnográfico en la investigación social debido a que facilita técnicas de recolección de datos desde un enfoque cualitativo que favorece la interpretación, aspira a establecer una intervención en los debates actuales sobre el uso del método netnográfico para el estudio de los objetos digitales. Existe interés en el uso de la netnografía como herramienta para el estudio de la cultura digital, que apunta a una variación en la investigación y análisis de redes sociales para la representación gráfica de las relaciones sociales, dentro de diferentes redes partiendo de individuos. El diseño etnográfico requiere estrategias de investigación que conduzcan a la reconstrucción cultural.

**Palabras clave:** Etnografía, etnografía virtual, investigación online, netnografía, herramientas digitales.

### NETNOGRAPHY: AN ALTERNATE WAY IN ONLINE RESEARCH

**Abstract:** This article aims to reflect on the importance of the ethnographic method in social research because it

---

<sup>1</sup> Ph.D. Docente de la Universidad de Carabobo [eliccioni@gmail.com](mailto:eliccioni@gmail.com) .Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

---

facilitates data collection techniques from a qualitative approach that favors interpretation, it aims to establish an intervention in the current debates on the use of the netnographic method for the study of digital objects. There is interest in the use of netnography as a tool for the study of digital culture, which points to a variation in research and analysis of social networks for the graphic representation of social relations within different networks starting from individuals. Ethnographic design requires research strategies leading to cultural reconstruction.

**Keywords:** Ethnography, virtual ethnography, online research, netnography, digital tools.

## ***Introducción***

Las ciencias sociales y las humanidades parecen haber entrado en una fase de reconstitución metodológica. En la última década han proliferado los llamados a expandir el repertorio de métodos y técnicas de investigación (Law, 2004; Lury & Wakeford, 2012; Back & Puwar, 2012; Kubitschko & Kaun, 2016). Además, vivimos en un mundo abrumado por la revolución tecnológica y la gran facilidad que se tiene para acceder a la web todo tipo de información, lo cual ha generado que los estudiantes, docentes e investigadores de todos los niveles educativos sean atraídos por las nuevas tecnologías. Por lo tanto, se plantea la necesidad de innovar metodológicamente para poder dar cuenta de fenómenos emergentes, complejos y múltiples. Al respecto, Gómez, E (2017) manifiesta que, la innovación metodológica también es parte de una necesaria reconfiguración de nuestras preguntas y las teorías que utilizamos para sustentarlas, una saludable y crítica puesta en duda de nuestra capacidad de generación de conocimiento. Además, Hine (2015) sostiene que, el internet está situado en la vida cotidiana y es parte de complejas prácticas encarnadas por las personas. De acuerdo con ella,

el método etnográfico puede resultar de utilidad para evitar las simplificaciones y generalizaciones superfluas sobre el impacto de las tecnologías en la vida cotidiana. Pink et al. (2015)

## ***Disertación***

### ***El resurgimiento de un enfoque***

Las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) son un amplio campo de estudio en educación virtual, como medio principal del proceso de enseñanza y aprendizaje, también llamadas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

En estos tiempos de pandemia por el COVID 19 como parte del trabajo que se realiza en las instituciones educativas y como integrante de la academia que dedican su tiempo en el desarrollo de investigaciones, he observado que el proceso enseñanza y aprendizaje es un proceso continuo donde cada día es importante manejar las TIC como una herramienta primordial para poder sacar el mayor provecho en nuestras vidas, que redundara en una mayor adaptabilidad social en la era de las comunicaciones, de la informática y de la Globalización en que vivimos. Aun cuando la tecnología avance aceleradamente es importante observar los procesos de comunicación, enseñanza, aprendizaje y evaluación, entre docentes y alumnos para que puedan, en conjunto, aprovechar al máximo los recursos que se tengan disponibles.

La introducción de nuevas tecnologías llevando el aula a nuestras casas y la implementación de nuevos modelos educativos centrados en el aprendizaje son complejas y no dependen de la sola elección de un equipo o un programa, sino de una gran cantidad de factores que permitirán cambios activos, pasivos, deliberados, en algunos casos solo se manifiesten a favor o en contra. Entendemos entonces que, el uso de la información es también un elemento importante en

estos tiempos de pandemia a atender por las Instituciones de Educación Superior para encauzar la dinámica de los procesos educativos y sociales mediados por la telepresencia u online y de esta manera poder alcanzar los fines, metas, objetivos misión, visión y filosofías de las propias Instituciones de Educación Superior.

### ***Contextualización de la etnografía***

La etnografía Etimológicamente está formada por dos vocablos: “graphos”, que significa yo escribo y “ethnos”, que significa tribu o pueblo, es decir la etnografía apuntaría a la descripción de los pueblos, de su cultura. El primer concepto clave para entender la etnografía es el de etnia en su concepción tradicional y su transformación dentro de contextos urbanos y virtuales, un término ampliamente asociado a pueblos geográficamente distantes y aislados, calificados de exóticos (Álvarez, 2009).

La investigación interpretativa etnográfica surge en la década de los sesenta, dentro del movimiento de la Nueva Sociología de la Educación que se dio en la Gran Bretaña con representantes como Michael Young, Nell Keddie, Geoffrey Esland, entre otros, quienes buscaban atender los problemas internos de las escuelas. La etnografía, ofrece al investigador educativo un enfoque especialmente rico. De hecho, cada vez con más frecuencia aparecen estudios e investigaciones siguiendo métodos de investigación cualitativos, y cada vez son más quienes siguen modelos etnográficos. En este orden de ideas, San Fabián citado por Álvarez (2008) afirma que: "al ser la educación un proceso cultural por el que niños y jóvenes aprenden a actuar adecuadamente como miembros de una sociedad, hace de ella un ámbito particularmente idóneo para la investigación etnográfica" (1992: 18)

Los etnógrafos han abierto campos de estudio, han ofrecido atentas descripciones, han aportado modelos para

comprender la dinámica escolar y han explorado las perspectivas, estrategias y culturas de maestros y alumnos.

No obstante, su fin último es la mejora de la práctica. Como plantea Torres: "las etnografías no deben quedarse exclusivamente en su dimensión descriptiva, sino que, como modalidad de investigación educativa que son, deben coadyuvar también a sugerir alternativas, teóricas y prácticas, que conlleven una intervención pedagógica mejor" (1988: 17).

Entonces, es preciso plantearse algunas cuestiones básicas sobre la etnografía: una delimitación conceptual, una aproximación a los fundamentos de la misma, las notas más características del proceso etnográfico, las perspectivas antropológicas más destacadas y una fundamentación sobre la credibilidad que tienen los datos recogidos etnográficamente.

La etnografía es considerada como una metodología interpretativa/cualitativa, propia de la investigación en las ciencias sociales y "se define como una descripción o reconstrucción analítica de los escenarios y grupos culturales intactos" (Spradley y McCurdy, 1972), y "un planteamiento para hacer investigación naturalista, observacional, descriptiva, contextual, no limitado de antemano y en profundidad "(Hammersley y Atkinson, 1983); o como "el arte y ciencia de describir un grupo y cultura" (Fetterman, 1989)." (Arnal, Justo, et. Al, 1994, P.199). Así mismo, se ubica en las llamadas ciencias humanas o ciencias sociales, motivado a que su objeto de estudio es el ser humano y las sociedades que éste organiza, pero lo hace desde la presencia del observador mismo en el seno de las mismas. En este orden de ideas, la etnografía se propone realizar una descripción de las dinámicas, las estructuras y los procesos que se dan en el seno de un grupo humano determinado. Esto con el fin de construir un propio objeto de estudio, recopilando interpretando la información obtenida.

---

La etnografía es un método de investigación científica, que se concentra en la producción social del significado, su uso en la investigación se ha ido aplicando en los últimos años, a otros escenarios fuera de los tradicionales usos en antropología, sociología o educación (Elizalde, 1999, Chisnall, 2001, Ardèvol, et. al. 2003, Hine, C. 2004). Esto porque los investigadores sociales han comprobado que su enfoque holista y conectivo, así como su manera de describir los fenómenos (personajes, acciones o escenarios), en sus contextos naturales y escenarios complejos, podía entregar resultados más cercanos a la “comprensión” de lo que sucede en los entornos y contextos de las Comunidades Virtuales (Cvs) “online” u “off-line”, demostrando que la Internet, puede ser objeto de estudio en si misma, como cultura y como artefacto cultural.

Según Goetz y Le Compte (1984), una etnografía es una descripción o reconstrucción analítica de escenarios y grupos culturales intactos o un método de investigación social, aunque sea de tipo poco común, puesto que la gente trabaja con una amplia gama de fuentes de información, guardando una estrecha semejanza con la manera como la gente otorga sentido a la vida cotidiana.

También, señalan estos autores que, el diseño etnográfico requiere estrategias de investigación que conduzcan a la reconstrucción cultural. Primero, las estrategias utilizadas proporcionan datos fenomenológicos; éstos representan la concepción del mundo de los participantes que están siendo investigados, de forma que sus constructos se utilicen para estructurar la investigación. Segundo, las estrategias etnográficas de investigación son empíricas y naturalistas.

Por lo tanto, pretende construir descripciones de fenómenos globales en sus diversos contextos y determinar, a partir de ellas, las complejas conexiones de causas y consecuencias que afectan al comportamiento y las creencias en relación con dichos fenómenos. La etnografía es

multimodal o ecléctica; los etnógrafos emplean una variada gama de técnicas para obtener sus datos (Wilson, 19771).

### ***La etnografía online***

Hine (2004) añade “internet puede tener consecuencias importantes sobre la relación individual que tengamos con la tecnología y sobre las relaciones sociales que construyamos a través de ella. La etnografía en este orden de cosas, puede servir para alcanzar un sentido enriquecido de los significados que va adquiriendo la tecnología en las culturas que la alojan o que se conforman gracias a ella.” (Hine, 2004, p.17). La perspectiva etnográfica online no es una descripción de sentido común de cómo “son las cosas”, sino que es sobre todo una descripción cargada de teoría, para describir lo que sucede con la con la mirada un poco más distante del observador-investigador. Dicha descripción tiene validez siempre que nos permita encontrar un sentido enriquecido, de los significados que va adquiriendo en las culturas que la alojan, y un cierto entendimiento de hasta qué punto nuestras creencias acerca de Internet influyen en nuestra relación con la tecnología y sobre las relaciones sociales que construyamos a través de ellas. La diversidad de grupos en Internet presenta casi ilimitadas opciones de interpretación de la tecnología, sin embargo, si pensamos que cada vez que pretendemos interactuar con la tecnología en un contexto profesional, monitoreamos reflexivamente el desempeño de los trabajos de los “colegas” en la red, observaremos como estamos construyendo unas formas comunes y determinadas de hacer funcionar tecnología, así como formas específicas de “ser” y de “actuar”, tendiendo a lograr una cierta estabilización de los usos y del sentido social de la red, para una comunidad particular de cibernautas. Ferradas (2006)

La etnografía es una metodología ideal para iniciar esta clase de estudios, en la medida en que puede servir para

explicar la interrelación entre las tecnologías y la vida cotidiana de las personas (Hine, 2000, p. 13).

## ***La Netnografía***

La Netnografía es una nueva disciplina o una antidisciplina o una interdisciplina o, simplemente, una teoría en construcción y desarrollo para entender la realidad social que se está produciendo en el contexto online o ciberespacio, es decir, donde millones de personas conviven, se expresan e interactúan a diario. (Del- Fresno (2011) Un espacio intelectual productivo alrededor de la investigación social online y, en especial, de la netnografía.

## ***Raíces epistemológicas y metodológicas de la netnografía como una nueva disciplina de la etnografía***

La etnografía es un método de investigación cualitativa que puede considerarse como «una referencia que alude principalmente a un método concreto o conjunto de métodos.» (Hammersley y Atkinson, 1994p. 15). La etnografía centra su interés en el estudio de las culturas individuales de manera descriptiva y no interpretativa. Señala Del- Fresno (2011) que, la etnografía es tanto la mirada comprensiva y reflexiva a la diversidad social y cultural a la hora de describir las formas de sociabilidad humanas y, adicionalmente, el diseño de la investigación, la práctica del campo, la recogida y análisis de los datos empíricos y el proceso final del análisis y escritura realizado a esas formas sociales., Sin embargo, más que una superación de la etnografía (o la aspiración de ello), la netnografía resulta más bien una reformulación y adaptación de la etnografía al contexto relacional online; contexto que, sin lugar a dudas, tiene características diferentes en comparación con el offline y, por lo mismo, requiere reformular y adaptar algunos de los supuestos epistemológicos y metodológicos de la etnografía.



Pero, en el fondo, ambas se sustentan en las mismas raíces epistémicas y metodológicas. Como dice Del Fresno (2011), no se puede renunciar al extrañamiento e intersubjetividad, porque, aunque el estar allí es diferente, lo que se necesita comprender con la etnografía y netnografía es lo mismo: “la sociabilidad humana, en definitiva, seguir comprendiéndonos a nosotros mismos mejor como seres sociables” (2011, p. 19).

### ***Métodos de la Netnografía***

La etnografía digital, la netnografía (Kozinets, 1997), etnografía online (Markham, 2005) o etnografía virtual (Hine, 2000) o, incluso, ciberantropología (Vázquez, 2008) independientemente del neologismo que se llegue a imponer, es un campo multidisciplinar que puede y debe incorporar conocimientos y métodos que provienen de otras disciplinas clásicas como la antropología, la sociología, la comunicación, la psicología o, con menor relevancia epistemológica y metodológica, desde la investigación con consumidores propia del marketing.

La necesidad y oportunidad de la netnografía aparece en la medida en que ya no es ni significativa ni oportuna una separación ontológica ni fenomenológica entre el mundo online y offline, en la medida en que lo que se está dando es una progresiva hibridación de las prácticas sociales de las personas, comunidades y culturas entre ambos contextos.

El método genealógico. Es una técnica etnográfica de larga tradición orientada a la identificación de redes de parentesco filiación y matrimonio. Se trata de la recogida sistemática de datos genealógicos para proceder a la reconstrucción histórica de la comunidad y comprender mejor el momento en el que se está realizando la investigación etnográfica.

El interés netnográfico apunta a una variación en la investigación y análisis de redes sociales (ARS) para la

representación gráfica de las relaciones sociales, no parentales, dentro de diferentes redes partiendo de individuos.

## ***Herramientas digitales para la recolección de información en Netnografía***

Las principales técnicas de campo etnográficas en su relación con la netnografía son: la observación y observación participante, la conversación, la entrevista en profundidad, la entrevista dirigida, el análisis de redes sociales, el método genealógico, las historias de vida, el análisis documental (escritos, archivos videográficos, fotográficos, etc.) Todas tienen como objetivo resolver las preguntas de comprensión e interpretación de la realidad social y cultural de grupos singulares bien definidos. el objetivo fundamental es construir una explicación de la cibercultura investigada por medio de, y es lo importante, una descripción participante (más que de una observación participante) y una nueva forma del etnográfico estar allí, en el ciberespacio.

Informantes privilegiados. En el contexto online y para la netnografía no hay excepciones remarcables, al menos en principio, en lo que se refiere a la utilización de este tipo de informantes si son identificados como nodos relacionales o de influencia. En todo caso, la relación con el o los informantes privilegiados se puede ver mejorada o ampliada según lo expuesto ya en las técnicas de conversación, entrevistas y entrevista dirigida, donde las posibilidades tecnológicas permiten mantener la relación de formas novedosa.

También, en la investigación etnográfica, como sucede con los informantes privilegiados, las historias de vida son válidas y viables.

La netnografía tiene el valor de poder realizar investigaciones con comunidades online nativas cuyos

miembros de otra forma no crearían esa comunidad a causa de su dispersión geográfica o aislamiento y los costes asociados a la mera identificación como miembros.

En cuanto a la Investigación longitudinal. Este tipo de investigación etnográfica consiste en que la comunidad, grupo, sociedad o cultura sujeto de estudio es visitado a lo largo de un periodo de tiempo prolongado de forma repetida.

Mientras que, desde la netnografía no se plantea limitación alguna a este tipo de estudios longitudinales más allá de la dificultad que impone la citada singularidad que tienen las redes sociales y las comunidades online de reconfigurarse de forma dinámica y constante-

En la etnografía clásica la presencia del investigador, «por más sutil y respetuosa que sea con la situación social que se quiere estudiar, siempre tiene algún tipo de impacto sobre la misma realidad social. La etnografía asume que para entender una cultura o contexto social es clave concentrar el foco de estudio en los significados culturales intersubjetivos y no en leyes sociales. También cabe destacar, inversamente, el impacto que el entorno social estudiado deja en el etnógrafo.» (Pujadas 2010, 75).

No obstante, la netnografía permitiría como novedad frente a la etnografía ciertas posibilidades naturalistas, puesto que permite la observación no participante si es oportuno y ético para el objeto de estudio, sin incumplir las normas éticas, porque lo que no es aceptable es la observación participante encubierta. Frente al proceso etnográfico tradicional la netnografía aporta una significativa potencia metodológica al reducir el extenso lapso tradicional entre la producción de los datos y el análisis.

Los mejores instrumentos para conocer y comprender una cultura, como organización humana, son la mente y la emoción de otros seres y en el contexto online también se dan este tipo de intercambio.

---

La viabilidad científica, desde el punto de vista metodológico y epistemológico, de la netnografía como investigación social

En definitiva, el etnógrafo puede elegir participar «abiertamente o de manera encubierta, en la vida diaria de las personas durante un período de tiempo, observando qué sucede, escuchando qué se dice [...] haciendo acopio de cualquier dato disponible que sirva para arrojar un poco de luz sobre el tema en que se centra la investigación.» (Hammersley y Atkinson, 1994, 15).

En este orden de ideas, el netnógrafo buscará la comprensión de la cultura de la comunidad online como todos los aspectos de la vida social, incluidos el pensamiento y el comportamiento.

Así, propongo que el ciberespacio está actuando como un acelerador social al permitir la creación de vínculos, relaciones e interacción que antes no eran posibles o facilitando aún más las ya existentes.

Por lo tanto, la netnografía se presenta como un método idóneo para deducir significados de la vida social, no investigados hasta ahora y de comprender otros ya estudiados de forma ampliada, que de otra manera permanecerían ocultos o desapercibidos. Como método es intenso y con frecuencia impone exigencias personales adicionales a las ya exigidas al etnógrafo; y como producción académica los resultados aportados por la netnografía pueden ser un documento de calado y resonancia científica imposible de acceder y recrear mediante la aplicación de otras metodologías.

También, El método netnográfico es especialmente relevante para investigar y acceder a la comprensión y conocimiento de los ejes vertebradores, de las claves de culturas, subculturas o esferas sociales que están menos visibles socialmente o cuyo acceso es complicado o difícil de

localizar y que conforman su identidad y copertenencia alrededor de lo ideacional o comportamental por encima de las restricciones geográficas. (Del-Freno, M 2011 )

## ***Reflexión***

La netnografía permite describir los avances tecnológicos que avivan sus propios fantasmas: mejoran la comunicación y el acceso al conocimiento, la productividad y la eficiencia, y también sus herramientas.

La etnografía tiene, por tanto, en este momento la posibilidad de ampliar su objeto de estudio tradicional: las formas de sociabilidad que ya se están dando en el contexto online en las comunidades, migradas o nativas, y las redes sociales online facilitadas por el desarrollo masivo del código prosocial.

La etnografía digital, online, también representa una serie de posibilidades para culturas académicas emergentes, una posible forma de ofrecer un contrapeso a las múltiples carencias con fórmulas más creativas y relevantes en nuestros países, Lo que está en juego no solo son las formas de generar conocimiento sino nuestra capacidad de intervenir, dirigir y construir formas de conocimiento acordes con nuestras realidades locales y regionales.

La netnografía se presenta como un método especialmente valioso para los investigadores que buscan acceder a la comprensión y las claves culturales de esferas sociales que están ocultas socialmente, minoritarias o difíciles de localizar físicamente y que, sin embargo, encuentran en el ciberespacio una riqueza de información natural para su formación y expresión.

## ***Referencias***

- 
- Álvarez, c (2008), La etnografía como modelo de investigación en educación. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Oviedo. Oviedo.
- Del Fresno, M. (2011). Netnografía. Investigación, análisis e intervención social online. Barcelona: Editorial UOC
- Gómez Cruz, E. (2012). De la cultura Kodak a la imagen en red. Una etnografía sobre fotografía digital. Barcelona: Editorial UOC.
- Guattari, F (1996). Caosmosis. Buenos Aires, Argentina. Edición en castellano, Ediciones Manantial
- Hine, C. (2004). Etnografía Virtual. Barcelona. Editorial UOC. Colección: Nuevas tecnologías y sociedad.
- Hein, W., O'Donohoe, S., & Ryan, A. (2011). Mobile phones as an extension of the participant observer's self: Reflections on the emergent role of an emergent technology. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 14(3), 258-273.
- Hine, C. (2015). *Ethnography for the internet: Embedded, embodied and every day*. Londres: Bloomsbury Publishing.
- Hjorth, L, Horst, H., Galloway, A., & Bell, G. (Eds.). (2017). *The Routledge companion to digital ethnography*. Londres: Routledge, Taylor & Francis
- San Fabián Maroto, J. L(1992) "Evaluación etnográfica de la educación", en B. Blasco Sánchez (y otros), *Perspectivas en la evaluación del sistema educativo*. Oviedo, Departamento de Ciencias de la Educación de la Universidad de Oviedo: 13-53.
- .