

DEL FRESNO, M. (2011). *Netnografía. Investigación, análisis e intervención social online*. Barcelona: Editorial UOC.

En el libro que da título a esta reseña, Miguel del Fresno busca establecer los cimientos epistémicos y metodológicos de la netnografía, la cual define como una nueva disciplina (“*under construction*”) para entender la realidad social que se está produciendo en el ciberespacio.

La necesidad y relevancia de la netnografía se justifica reconociendo que, hoy en día, se está dando una creciente hibridación de las prácticas sociales y culturales entre los contextos offline y online, al punto de convertirse en un simple “*continuum social*”. Por lo tanto, para poder comprender la realidad social de nuestro tiempo resulta necesario estudiar lo que ocurre y lo que las personas hacen en el ciberespacio, especialmente en lo que respecta a la creciente sociabilidad online facilitada por el “código prosocial”. Bajo este contexto, se presenta a la netnografía como una disciplina idónea justamente para investigar las prácticas sociales y culturales que se configuran en el ciberespacio.

Aun cuando el autor afirma que la netnografía es un campo multidisciplinar, “que puede y debe incorporar conocimientos y métodos que provienen de otras disciplinas clásicas [...]” (del Fresno, 2011, p. 59), al mismo tiempo reconoce como su principal herencia y raíz a la antropología y, en particular, a la etnografía, en tanto modo de operar de la primera. Por lo mismo, del Fresno se inclina a usar el término netnografía (frente a otros neologismos), pues concibe a ésta como una etnografía que amplía su objeto de estudio por las posibilidades e idoneidad que ofrece para investigar el ciberespacio. En este sentido, para el autor esta “nueva disciplina” permite comprendernos mejor como individuos y sociedad, dado que la sociabilidad en el ciberespacio se vive de manera normalizada y cotidiana (al menos para

millones de personas en el mundo), llegando a configurarse una experiencia social de un *continuum* entre el contexto relacional offline y online.

Para fundamentar su argumento, del Fresno comienza haciendo una breve descripción de las concepciones utópicas y distópicas que se han formulado sobre la relación entre hombre y maquina, con el objetivo de dar cuenta cómo ha cambiado el foco atención y reflexión sobre Internet, desde la interacción hombre-máquina y la dicotomía entre lo real-virtual hacia la relación entre las personas en el ciberespacio, especialmente a partir del desarrollo del código orientado a la relación social (código prosocial y Web 2.0). Posteriormente, se plantean algunos datos sobre el uso y evolución reciente de Internet, para así dar una idea de la magnitud del impacto de esta tecnología, que se está consolidando de forma global y a una velocidad sin precedentes. En seguida se aborda el concepto de cultura desde sus raíces antropológicas, con el objeto de afirmar que en el ciberespacio se expande una cultural (cibercultura) que es la base de la sociabilidad online. Luego se presentan las raíces epistémicas y metodológicas de la netnografía, recogidas principalmente de la etnografía y las limitaciones y posibilidades que abre esta “nueva disciplina”. En relación a lo anterior, el autor pasa a exponer los métodos clásicos de la investigación etnográfica, poniendo especial énfasis en su aplicabilidad, virtudes y limitaciones para la investigación netnográfica. Por último, a modo de síntesis, se presentan las características definitorias de la netnografía y se plantean algunas reflexiones para fundamentar la importancia de la sociabilidad online.

Un primer aspecto que me parece interesante de comentar del libro reseñado es el concepto de *continuum social*, el cual es utilizado por del Fresno para explicar cómo la hibridación entre la sociabilidad online y offline está avanzando hacia una misma experiencia social, en donde el paso de un contexto relacional a otro se hace prácticamente sin que medie percepción de cambio significativo, sino que es “parte de la misma experiencia social cotidiana, normalizada y ubicua” (2011, p. 36).

Si bien se reconoce que, a la fecha en que se publica el libro (2011), no hay una plena hibridación entre ambos contextos de sociabilidad, los datos permiten afirmar que la esfera social se está ampliando considerablemente hacia el contexto online. El continuo y sistemático crecimiento de las conexiones y uso de Internet a nivel global, y, especialmente, el significativo aumento de la participación de las personas en las redes sociales online, son señales sin lugar a dudas de una creciente sociabilidad online.

A pesar de que los datos permiten constatar fácilmente una creciente sociabilidad en el contexto online, no ocurre lo mismo con la hibridación entre ambos contextos. En otras

palabras, en el libro no se exponen datos que permitan constatar empíricamente la hibridación entre el contexto offline y online; o al menos no son tan evidentes para afirmar que se esté avanzando hacia una experiencia de *continuum* social.

Ahora bien, la falta de información respecto a la hibridación entre ambos contextos no quiere decir que dicho fenómeno no exista; al contrario, desde la propia experiencia uno puede decir que esta hibridación es algo que en menor o mayor grado está ocurriendo, por lo menos en una parte de la población. Piénsese, por ejemplo, en la práctica cada vez más común de estar conversando con alguien vía *WhatsApp* y, prácticamente al mismo tiempo, participar en una conversación cara-cara, pasando de uno a otro contexto rápidamente y sin mayores complejidades para los sujetos comunicantes. Como estos ejemplos hay muchos en la vida diaria, por lo que hay un amplio campo para la investigación social o, en concordancia con el autor, para la netnografía. Solo a través de la investigación aplicada se podrá fundamentar empíricamente la existencia de este fenómeno y, a su vez, comprender de mejor manera cómo opera realmente este *continuum* social; cuáles son las motivaciones, percepciones y significados asociados a ella, entre otras múltiples interrogantes que puedan ir profundizando el conocimiento al respecto.¹

Reconociendo la importancia de la sociabilidad online, cada vez más sofisticada y además anclada en ciberculturas particulares, del Fresno releva la necesidad e importancia de comprender *qué es lo que sucede allí*; por lo mismo, plantea que es pertinente una aproximación cualitativa-etnográfica en este contexto, dando paso así a la netnografía. Al respecto, resulta coherente la inclinación por la mirada etnográfica, no solo porque permite adentrarse de manera reflexiva en un contexto en el que se forjan complejas relaciones sociales, con culturas particulares y modos específicos de comportamientos, sino también porque su foco está puesto en los significados culturales intersubjetivos, permitiendo así una comprensión del grupo o comunidad estudiada desde el significado y sentido de los propios actores. En otras palabras, y parafraseando lo planteado por Christine Hine hace más de 10 años, 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).

¹ Entre las investigaciones que han ahondando en esta línea se encuentran los trabajos de Henry Jenkins (<<http://henryjenkins.org/>>) y de otros investigadores asociados al Mit Comparative Media Studies (<<http://cmsw.mit.edu/>>).

En relación a lo anterior, y como segundo aspecto a comentar, cuando el autor plantea que la netnografía no es una etnografía alternativa, sino más bien una etnografía que amplía su objeto de estudio, se desprende que la netnografía supone una superación de la etnografía. Por lo mismo, el autor deja abierta la posibilidad de que la netnografía se convierta en una nueva disciplina.

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, 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).

Es más, el autor presenta los principios de la netnografía reformulando tres principios de la etnografía y, consecuentemente, las técnicas que propone para acceder a la información en el ciberespacio son adaptaciones o aplicaciones de las técnicas clásicas de trabajo de campo etnográfico. Por consiguiente, aun cuando la netnografía implique cuestionar y reformular algunos supuestos de la etnografía (como lo relativo al rol del tiempo y el espacio), y también presente potencialidades y limitaciones respecto a ésta, sus objetivos son los mismos, al igual que su aproximación a la realidad social, solo que adaptados al contexto online.

De esta manera, la reformulación que hace del Fresno de la etnografía para su aplicabilidad al contexto relacional online, no resulta muy diferente de la adaptación de la etnografía que hace Christine Hine (2000) o Manuel Mosquera (2008) para la etnografía virtual. Sí cabe matizar (y destacar) que del Fresno incorpora el concepto de *continuum* social, lo que permite ampliar los supuestos epistemológicos de la etnografía, mas no por ello que emerja una nueva disciplina.

A partir de este concepto de *continuum* social, la comprensión de la realidad social online no puede concebirse sin su complemento offline, en tanto son dos modos de socialización complementarios, que se superponen. Esto no implica que la etnografía sea superada por la netnografía ya que, como señalábamos, ambas buscan comprender la realidad social desde las intersubjetividades de los propios actores, realidad social que tiene dos caras o contextos

relacionales (online/offline). Por lo tanto, la etnografía y netnografía también pueden ser complementarias y, en consecuencia, no resulta aventurado plantear a la investigación etnográfica también bajo dos caras de una misma moneda, una offline (etnográfica) y otra online (netnográfica).

Se puede agregar que el modo de operar del grupo o comunidad estudiada, en términos de sus grados de hibridación entre ambos contextos, parece ser un aspecto relevante para decidir si la investigación etnográfica conviene realizarla en su forma offline u online, o bien complementando ambas modalidades. Por ejemplo, una investigación sobre la sociabilidad en torno a un programa de televisión podría realizarse tanto desde su contexto relacional online, como es el caso de las comunidades que se forman en Twitter a partir de los *hashtags* de los programas y, al mismo tiempo, desde su sociabilidad offline, como es el caso de las conversaciones que muchas veces surgen entre quienes comparten el visionado de dichos programas. De igual modo, comunidades o grupos en torno a temas específicos, por ejemplo el *anime*, pueden investigarse tanto en un contexto relacional online (comunidades online migradas o nativas), como en uno offline, como es el caso de los salones o encuentros sobre *anime* que se desarrollan cada cierto tiempo y en donde muchas de estas comunidades se reúnen. Estos ejemplos pueden servir para ilustrar como la etnografía y la netnografía pueden ser complementarias para la comprensión de culturas/ciberculturas, sin poner a una por sobre la otra o separarlas hasta al punto de plantearlas como disciplinas diferentes.

Como ya se ha dicho anteriormente, resulta coherente la adaptación de las técnicas clásicas de la etnografía para su aplicabilidad netnográfica, así como también las reformulaciones en torno a la relación del investigador con sus informantes o sujetos investigados. No obstante, y como tercer aspecto a comentar, es importante no concebir estas adaptaciones o reformulaciones de manera unívoca y cerrada, ya que pueden verse constreñidas o ampliadas en su misma aplicabilidad en este nuevo contexto relacional.

Como ejemplo de lo anterior, fijar de antemano la orientación sobre lo que es público y privado en el ciberespacio puede resultar complejo al momento de aplicar investigaciones netnográficas, especialmente en lo referente a los aspectos éticos; pues aun cuando los datos estén indexados en motores de búsqueda como Google (y por ende sean de acceso público), ello no implica necesariamente que los usuarios conciban su información como pública. En esta línea, Storm B. King (citado en Estalella y Ardévol, 2011, p. 103), señala que en muchas ocasiones las personas que participan en Internet consideran como “privadas” interacciones e informaciones que son “públicamente accesibles”, con lo cual la responsabilidad ética del

investigador puede verse en entredicho si no toma en cuenta las percepciones de sus informantes o grupos estudiados. En este sentido, conviene adoptar una actitud cuestionadora respecto a los protocolos de los códigos éticos que tradicionalmente han regido en el campo de la etnografía, pero sin establecer soluciones apriorísticas, sino más bien asumiendo los nuevos retos y desafíos que se desprenden en cada caso de estudio.

Otro aspecto interesante de comentar es la definición que hace el autor de las comunidades online pues, a mi juicio, resulta limitada y constrictiva en relación a las múltiples variantes que pueden tomar estas comunidades. En particular, del Fresno circunscribe las comunidades online a grupos que interactúan en el ciberespacio de manera fuertemente cohesionados, señalando una serie de características básicas que apuntan en dicha dirección (del Fresno, 2011, p. 83).

Si bien estas características pueden ser aplicadas a muchas comunidades online, hay otras que pueden funcionar (y estudiarse) como comunidades y, sin embargo, no presentar una fuerte cohesión entre sus miembros, desbordando así las características básicas que plantea del Fresno. Si consideramos como eje vertebrador en la conformación de una comunidad el que exista un objetivo, afinidad o necesidad compartida entre sus integrantes, uno podría tomar como ejemplo de comunidad online a las personas que se organizan y socializan en Twitter. Ahora bien, todo parece indicar que estas comunidades en Twitter presentan una baja o nula autoidentificación entre sus miembros (como pertenecientes a una comunidad) y tampoco parece existir una familiaridad compartida y recíproca entre los mismos. Es decir, existe una baja cohesión entre quienes participan en ellas.² ¿Ello implica que dejan de ser comunidades online? Si no son comunidades online, ¿qué es lo que son? Desde mi punto de vista, estas formas de sociabilidad pueden funcionar como comunidades y, por lo tanto, estudiarse como tales. En el fondo, como dice Benedict Anderson: “las comunidades no deben distinguirse entre falsas y verdaderas, sino por el estilo con el que son imaginadas” (1993, p. 24).

De esta manera, la definición de comunidad online que hace del Fresno parece ser más una extrapolación al ciberespacio de las características de las comunidades offline (ya sean *reales* o *imaginadas* en términos de Anderson), que un real intento por incorporar las posibilidades que ofrece el contexto relacional online para la conformación de comunidades,

²Si bien no hay estudios que permitan constatar empíricamente esta baja cohesión entre los miembros de las comunidades que se forman en Twitter, se vislumbran algunas luces en el trabajo realizado Steven Schirra, Huan Sun y Frank Bentley (2014), al alero del Mit Comparative Media Studies, cuyo título es *Together Alone: Motivations for Live-Tweeting a Television Series*.

es decir, para el desarrollo de imaginarios de comunidad. En consecuencia, se puede plantear que la definición de comunidades también requiere de reformulaciones y adaptaciones al contexto relacional online, pues, al igual como ocurre con la etnografía, el ciberespacio abre nuevas posibilidades de sociabilidad y, por consiguiente, de comunión o comunidad entre las personas. Al menos, cabe preguntarse (e investigar) por las nuevas formas de comunidad que posibilita este medio.

Por lo tanto, es importante estar abiertos a nuevas reformulaciones y adaptaciones en la aplicabilidad de la etnografía al contexto relacional online, pero también en lo concerniente a las concepciones tradicionales sobre sociabilidad y comunidad. Si las interacciones sociales en el ciberespacio se transforman y se anclan en nuevas culturas (ciberculturas), los imaginarios en torno a la conformación de comunidades también pueden verse transformados, posibilitando nuevas formas de comunidad.

En definitiva, solo la realización de investigaciones empíricas nos podrá ir dando luces sobre la forma de estudiar el ciberespacio y la cibercultura, al mismo tiempo que nos va permitir avanzar en la comprensión de las nuevas formas de sociabilidad online y de su hibridación con el contexto offline. En esta relación está la clave para ir respondiendo a las interrogantes que nos abre este nuevo campo relacional; interrogantes que en última instancia, como dice del Fresno, nos permiten ir comprendiéndonos mejor como individuos y sociedad.

Ignacio Polidura
Pontificia Universidad Católica de Chile
ignacio.polidura@gmail.com

Referencias

- ANDERSON, B. (1993). *Comunidades Imaginadas*. México: Fondo de Cultura Económica (Edición original 1983).
- DEL FRESNO, M. (2011). *Netnografía*. España: Editorial UOC.
- ESTALELLA, A. y ARDÉVOL, E. (2011). E-Research; Desafíos y oportunidades para las Ciencias Sociales. En revista *Convergencia*, vol. 18, núm., 55, enero-abril 2011, (pp. 87-111). México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- HINE, C. (2000). *Etnografía Virtual*. España: Editorial UOC, Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad.
- MOSQUERA, M. A. (2008). De la Etnografía antropológica a la Etnografía virtual. Estudio de las relaciones sociales mediadas por internet. En revista *FERMENTUM*, año 18, núm., 53 septiembre – diciembre 2008, (pp. 532-549).
- SCHIRRA, S.; SUN, H. & BENTLEY, F. (2014). Together alone: Motivation for live-tweeting a television series. Por aparecer en *Proc CHI 2014*. ACM Press.