



Momentos, espacios y temporalidades en la entrevista virtual: reflexiones desde el estudio de las políticas sociales

Moments, spaces and temporalities in the virtual interview:
reflections from the study of social policies

María Victoria Sordini y Andrea Dettano

Resumen

El objetivo de este escrito es re-visitarse algunos aspectos de la entrevista virtual en la plataforma Facebook, realizada en el marco de dos proyectos de investigación que indagan a personas que reciben programas sociales y que organizan y gestionan comedores y merenderos comunitarios, en el contexto de pandemia por COVID-19 durante 2020 y 2021.

Este trabajo se apoya en la revisión y reflexión de las notas de campo que acompañaron el proceso de indagación mediante las entrevistas virtuales. La sistematización de la experiencia de entrevista virtual permite delinear que el momento de apertura de la entrevista implica negociaciones en torno al ritmo de la conversación y la plataforma de realización, a la vez que emerge la desconfianza por parte de las personas entrevistadas. En el durante, se observa la intermitencia de la comunicación y su desarrollo en diferentes temporalidades. El cierre puede darse de manera acordada o intempestiva por cansancio o desconfianza de la persona entrevistada. Se concluye que las diferentes formas de digitalización de la vida, implican observar los emplazamientos donde las interacciones cobran forma, independientemente de si son medios físicos o virtuales.

Palabras clave: Entrevista virtual; políticas sociales; reflexividad; etnografía virtual; metodología cualitativa.

Abstract

The aim of this paper is to revisit some aspects of the virtual interview on the Facebook platform, carried out within the framework of two research projects that investigate social programs recipients who organize and manage soup kitchens and picnic areas, in the pandemic context by COVID-19 during 2020 and 2021.

This work is based on the review and reflection of the field notes that accompanied the virtual interviews. The systematization of the virtual interview experience makes it possible to delineate that the “opening moment” of the interview involves negotiations around the rhythm of the conversation and the platform for conducting it, while distrust emerges from the interviewees. In the “meantime”, the intermittence of communication and its development in different temporalities is observed. “The closure” can occur in an agreed or untimely manner due to the fatigue or mistrust of the interviewed. It is concluded that the different forms of digitalization of life imply observing the locations where interactions take shape, regardless of whether they are physical or virtual media.

Keywords: Virtual interview; social policies; reflexivity; virtual ethnography; qualitative methodology.

1. Introducción

La vida cotidiana transcurre de modo superpuesto e instantáneo entre el espacio/tiempo online y offline. Por ello, las preguntas que realizamos desde las ciencias sociales en torno al mundo de la vida deben contemplar esta multidimensional manera de ser y vivir. Todo aquello que sucede en internet constituye un escenario de construcción social que requiere de reflexiones sobre las estrategias para indagar, analizar e interpretar la realidad social a través de sus múltiples modos de expresión (texto, imagen, video, sonidos).

Desde nuestro grupo de trabajo,¹ se ha abordado la aparición de las políticas sociales en diferentes marcos o momentos en relación a su presencia en el mundo digital/virtual: el uso de internet en los mecanismos de la implementación (entrega de documentación, inscripción, verificación del cumplimiento de condicionalidades); los espacios de interacción entre sus receptores: utilización de blogs y redes sociales para comunicarse y compartir información; y, por último, la exposición en las redes de los funcionarios directamente vinculados con las intervenciones (Sordini, 2017; Dettano y Cena, 2020; Dettano y Weinmann, 2020; De Sena, Dettano y Cena, 2022). En esta línea, hemos perseguido indagar por medio de estrategias etnográficas virtuales, los modos de presencia de las políticas sociales en los espacios virtuales como las redes sociales. Hemos observado cómo allí se desenvuelven sociabilidades y vivencialidades en relación a la participación en las intervenciones estatales.

La etnografía virtual alude a “captar la vivencia de las redes” (Domínguez Figaredo, 2007) y su puesta en práctica combina diferentes técnicas con múltiples grados de estructuración y participación. Así, podemos pasar desde una observación flotante (Nadruz, 2010) de publicaciones e interacciones hasta la participación activa en un chat o la realización de una entrevista. Cada una de estas prácticas, modos de observar y momentos, presentan sus particularidades en los entornos virtuales. En el transcurso del trabajo de campo es ineludible problematizar y revisar el alcance y potencialidades de las herramientas de indagación que utilizamos. En vista de ello, el objetivo de este escrito es re-visitado algunos aspectos metodológicos de la entrevista en profundidad virtual en la plataforma Facebook realizadas en el marco de dos proyectos de investigación,² a personas que reciben programas sociales y que organizan y gestionan comedores y merenderos comunitarios en el contexto de pandemia por COVID-19 durante 2020 y 2021.

Este trabajo se apoya en la revisión de las notas de campo que acompañaron las entrevistas virtuales realizadas; considerando que, todo lo allí volcado constituye un insumo central para la reflexión en torno a las premisas teórico-metodológicas sobre las técnicas de investigación. Además, son la herramienta que permite realizar la vigilancia epistemológica sobre las propias prácticas mediante el auto-socioanálisis (Bourdieu, 2008) permitiendo una revisión constante sobre el quehacer investigativo.

Este recorrido fue guiado por los siguientes interrogantes: ¿Cómo se dan en la virtualidad los modos de ingreso al campo? ¿Cómo se establece el contacto con los entrevistados? ¿Cómo nos presentamos en redes sociales? ¿Cómo se re-organizan los clásicos momentos de la entrevista en profundidad? ¿Habría un tiempo de extensión recomendable de una entrevista asincrónica para garantizar la atención en la conversación de ambos/as interlocutores/as? ¿De qué manera se readeúa la interpretación del lenguaje corporal que se encuentra mediatizado e invisible mediante los dispositivos tecnológicos? ¿De qué manera considerar los emojis o imágenes que incorporan aspectos no verbales al intercambio? ¿Qué habilidades de análisis e interpretación requieren estos “lenguajes virtuales”? ¿Cómo se organiza el cierre/salida de la situación de entrevista?

¹ Grupo de Estudios sobre Políticas Sociales y Emociones (GEPSE) del Programa de Estudios sobre Cuerpos y Emociones (PECES) del Instituto Gino Germani de la Universidad de Buenos Aires.

² Nos referimos: a) “La cuestión social en el partido de La Matanza en contexto de pandemia”. Programa Vincular 2020. Secretaría de Ciencia y Tecnología. Universidad Nacional de La Matanza. Directora Angélica De Sena; b) “Políticas Sociales y prácticas alimentarias” Programa de Reconocimiento Institucional de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires. Directoras: Andrea Dettano y Aldana Boragnio

Para abordar el objetivo propuesto y los interrogantes de partida, la estrategia expositiva se organiza en función de re-pensar los momentos de la entrada, duración y cierre de la entrevista en profundidad en contextos virtuales.

2. Sobre la investigación social en el ciberespacio y sus técnicas de indagación cualitativa

La investigación es un proceso atravesado por la teoría, es acotada, acumulativa e histórica (Sautu, 2001). Como práctica va modificando sus objetos, marcos conceptuales y modos de indagación. De esta forma, y en el marco de lo que se ha denominado sociedades 4.0, en tanto crecientemente atravesadas por las tecnologías de la información y la comunicación (Scribano y Lisdero, 2019) se experimentan grandes transformaciones en los modos de trabajar, estudiar, consumir, vincularse con el Estado, interactuar y un amplio caudal de etcéteras. Atravesada por los procesos de cada época, la investigación –en tanto modo de construir conocimiento sobre el mundo social–, sus estrategias e instrumentos, deben también ser –y están siendo– puestos bajo interrogación.

Así, la incorporación de las tecnologías digitales en las prácticas del hacer investigación social ha provocado diferentes posicionamientos. Mientras algunos autores consideran la existencia de una revolución digital y metodológica en las ciencias sociales (Secrist et al, 2002; Cisneros, 2003 citados en Estalella y Árdevol, 2011) otros autores y autoras sostienen resistencias. Amplia literatura ha abordado las implicancias epistemológicas y metodológicas del uso de la grabadora de audio, así como de la incorporación de software para el análisis cualitativo, entre otras tecnologías (Lee, 2004; Platt, 2002 citados en Estalella y Árdevol, 2011), de modo que la inclusión de la misma a las prácticas de la investigación cualitativa ha mostrado, tensiones y escepticismos incluso antes del advenimiento de los medios de interacción virtual como son las redes sociales. También se ha considerado el impacto de los teléfonos móviles como instrumento de recolección de datos para el proceso de investigación social, ya que mediante dichos dispositivos digitales las personas transmiten su vida cotidiana (Osorio, 2017).

En esta línea, se vuelve interesante recuperar algunos antecedentes que señalan particularidades de las entrevistas virtuales, –siempre pensadas en comparación con las presenciales. Ello, en algunos casos, permite observar cómo las resistencias y escepticismos hacia los medios y estrategias virtuales parecen vincularse a cierta “pérdida”. Revisar las formas de indagación virtual en general y la entrevista virtual en particular, permite repensar como tecnología, ciencia y sociedad se producen y reformulan constantemente, por lo que los medios virtuales no deben ser pensados de modo utilitarista, en tanto mera herramienta que permite llegar a ciertos espacios en ciertas circunstancias –como “la opción b” de la presencialidad–, sino que son ámbitos y espacios de sociabilidad centrales en la actualidad.

Siguiendo a Markham, internet constituye un medio discursivo privilegiado para analizar la “estructura de la conversación, la negociación del significado y la identidad, el desarrollo de relaciones y comunidades, y la construcción de estructuras sociales ya que estos ocurren discursivamente” (Markham, 2006: 97). La autora subraya cómo internet ofrece al investigador/a social múltiples elementos para estudiar la interrelación entre el lenguaje, la tecnología y la cultura. Las plataformas y dispositivos que son escenario de interacciones y relaciones sociales no son simplemente “nuevos espacios de despliegue”, sino que presentan canales y arquitecturas que modifican los modos de interacción, les otorgan formas de expresión otras y producen nuevos anclajes y desanclajes temporales-espaciales (Papacharissi, 2009). Las personas se relacionan en los entornos online y offline, por lo que, las interacciones ya se presentan de un modo híbrido, dificultando pensar dicotómicamente estos mundos de la vida. Para el caso bajo estudio, las personas habitan espacios offline/online y sus prácticas forman un *continuum* que asegura el funcionamiento de los comedores y merenderos: los sujetos cocinan en los espacios que habilitan como comedor, gestionan en las redes los recursos para poder cocinar, piden donaciones, muestran el día a día, comparten imágenes de las preparaciones de alimentos y del momento de la comensalidad.

El interés por las herramientas metodológicas en el espacio digital registra una amplia trayectoria y diversos antecedentes señalan un recorrido en el que la investigación ha ido incorporando, con tensiones y resistencias, diferentes herramientas para el trabajo de indagación,

análisis e interpretación en medios virtuales (Schafer y Dillman, 1998; Murthy, 2008; Bampton y Cowton, 2002; Hine, 2004; Estalella y Árdevol, 2011; De Sena y Lisdero, 2015; Scribano, 2017).

Dentro de las diferentes estrategias y técnicas sobre las que se ha reflexionado en cuanto a su uso en los espacios virtuales, la entrevista virtual ha sido abordada a partir de su utilización en blogs, etnografía virtual, correo electrónico, grupos de discusión en línea, redes sociales, videollamadas. Algunos autores observaron que la combinación de métodos de investigación cualitativos tradicionales con entrevistas basadas en Internet mostraba la potencialidad de aumentar las tasas de respuesta (Schaefer y Dillman, 1998). Bampton y Cowton (2002), han profundizado sobre la dislocación espacio tiempo que presenta la entrevista vía e-mail en comparación a la entrevista cara a cara. También señalan como beneficiosa la oportunidad de contar con el tiempo/espacio de pensar mejor las preguntas y respuestas en la interacción asincrónica y que, la posible pérdida de espontaneidad o instantaneidad, no vuelve menos válido el instrumento.

Respecto a la interacción virtual sincrónica e instantánea, se desarrollaron estudios sobre el momento de presentación y el establecimiento de una identidad en los chats grupales de libre acceso. Mosquera Villegas (2008) advierte, por un lado, la relevancia –en términos éticos– de presentarse al grupo de chat como investigador/a y por otro, subraya que es imposible saber de antemano a quien se va a dirigir el investigador/a –se usan nombres de fantasía o pseudónimos–, tampoco se conocen las relaciones que mantienen los participantes entre sí, ni cómo interactúan. Sugiere iniciar la inmersión o ingreso al campo, de manera anónima y esperar a estar más en confianza para explicar el propósito y pedir autorización formal para utilizar la información y realizar una entrevista.

Ekdale (2013) recupera cómo en los medios virtuales las relaciones de poder se resignifican, al participar todos de los mismos espacios, como miembros de un chat, grupo de Facebook, como seguidores, etc. Moreira et al. (2021) también recuperan cómo la entrevista virtual permite que los entrevistados elijan ritmos, las imágenes y espacio que quieren mostrar en una plataforma, así como pueden también realizar actividades en simultáneo mientras dialogan, dividiendo su atención.

Otros trabajos profundizaron sobre la complejidad de la entrevista virtual para interpretar elementos propios de la entrevista en profundidad presencial, como por ejemplo el lenguaje no verbal (gestos, posturas, tono de voz, miradas, ambiente, vestimenta). Aquí diversos autores/as marcaron cómo se construye un lenguaje y “señales” que ofrecen pistas sobre el contexto socioemocional (Donath, 2003 citado en Orellana Lopez y Sanchez Gomez, 2006; Ardévol et al., 2003) como emoticones, símbolos formados a partir de caracteres tipográficos que representan diferentes emociones, stickers, etc. Otro trabajo (Quattrini, 2018), detalla los requerimientos metodológicos para implementar la entrevista por WhatsApp de manera individual incluyendo en su realización el uso de memes como disparadores de la conversación. De esta manera, al explorar las respuestas provocadas por el uso de memes refuerza la mención sobre el carácter multimedial de gran parte de los entornos virtuales, a la vez que recupera cómo lo digital/virtual es un espacio para el despliegue y presencia de las emociones.

Lo recuperado exhibe algunos desarrollos en torno a este instrumento en medios virtuales, algunas de sus particularidades y reconsideraciones. En los próximos apartados, reflexionamos sobre los diferentes momentos en la realización de entrevistas virtuales en una investigación realizada en 2020-2021 en grupos de Facebook pertenecientes a comedores y merenderos comunitarios en los Municipios bonaerenses de La Matanza y General Pueyrredón.

3. Repensando el momento de apertura de la entrevista en el marco de la virtualidad

Entendemos que cada entorno virtual presenta diferentes posibilidades de observación y de diálogo con lo/s observado/s desde diferentes niveles de estructuración y participación. En Facebook, la entrevista constituye un momento de alta interacción, utilizando las mensajerías y chats de la plataforma, permitiendo establecer contacto directo con los/as participantes del entorno (perfiles, páginas, miembros de grupos). Reflexionar sobre este tipo de entrevistas, pretende aportar pistas y particularidades sobre su realización, tanto en dicha red social como en

otras, fortaleciendo y abonando las reflexiones metodológicas sobre la investigación en medios digitales/virtuales.

La investigación que motiva el presente escrito se realizó en una serie de etapas y persiguió el objetivo de revisar las prácticas alimentarias y de consumo de los destinatarios de políticas sociales en el Partido de La Matanza y General Pueyrredón durante 2020 y 2021 por medio de una etnografía virtual.

Un primer elemento a situar da cuenta de cómo en la estrategia etnográfica virtual, la entrada al campo es un momento que puede estar bastante alejado y darse con mucha anterioridad al primer contacto con algún miembro del entorno para la realización de una entrevista. Así, el diseño del trabajo de campo (Scribano 2008; De Sena, et al., 2012) en la etnografía virtual implica la planificación de la inmersión en el mismo, la navegación por páginas y perfiles de Facebook y la construcción de las herramientas de indagación (matrices de registro, guiones). En vista de los diversos grados de participación que plantea la etnografía virtual a través de sus diferentes instancias (Dettano, 2022), la entrada al campo comenzó con el registro de comedores y merenderos y en la observación no participante que implicó la recorrida y revisión de estos espacios de asistencia alimentaria.

En un primer momento, se registraron comedores y merenderos en la red social bajo estudio y se construyó una matriz con los siguientes componentes: nombre de la cuenta/perfil; cantidad de miembros del grupo de Facebook; fecha de creación de la página o perfil; carácter (público o privado, visible u oculto) de la página o perfil; cantidad de publicaciones por día; información/descripción del perfil/grupo/página; barrio o localidad; características de la organización (religiosa, política, etc.); nombre de la organización; descripción de las imágenes del perfil y portada; enlace de la página o perfil; fecha de registro; y palabras de búsqueda utilizadas para llegar a dicho perfil o página. Como resultado, se registraron 180 comedores comunitarios y merenderos del Partido de La Matanza y 112 del Partido de General Pueyrredón.

En una segunda etapa, se estableció contacto con organizadores/as de dichos espacios para realizar las entrevistas; allí fue nodal el diseño de la consigna de apertura y el guion de pautas de entrevista. El diseño del mismo es clave para guiar una escucha activa, establecer relaciones conceptuales, identificar temas emergentes y captar con atención aquellas cuestiones inesperadas, a la vez que su fiabilidad garantiza que el instrumento responda a los objetivos planteados de manera adecuada (Mejía Navarrete, 2011). En el caso bajo estudio, las dimensiones que se indagaron fueron: origen/fundación del comedor; dinámica de funcionamiento y organización del comedor previo a la pandemia por el COVID-19 y, funcionamiento y organización en el contexto de la pandemia, preparaciones, emociones en torno a la gestión/participación, entre otros aspectos.

En las experiencias de entrevistas virtuales emergen elementos propios del mundo digital que aleatorizan el “mando” o la “dirección” de la conversación. Algunos aspectos que en la entrevista presencial se acuerdan en la etapa de preparación del trabajo de campo, en la virtualidad se presentan de manera instantánea en el mismo momento de apertura de la entrevista (Oxman, 1998). Es decir, el momento de preparación de la entrevista presencial implica contactar a la persona entrevistada, coordinar un lugar y horario de encuentro, anticipar sobre el tema de la conversación, explicitar las implicancias del consentimiento informado. De este modo, la preparación de la entrevista se define los días previos del encuentro presencial, mientras que en la virtualidad suceden todos los consensos de manera instantánea y simultánea al inicio de la conversación.

El diseño de la consigna de apertura de la entrevista virtual fue establecido como una invitación a una conversación confidencial y anónima.³ El momento del primer contacto “directo”

³ En otros escritos, hemos dado cuenta que los procesos de construcción, acceso y tratamiento de los datos deben ser manejados con un cuidado muy riguroso de manera tal de no afectar la privacidad de las personas. Esto debe ser revisado en relación a las características del entorno de observación elegido. En muchos casos, el entorno es público y las personas asumen allí identidades que pueden no ser reconocidas por el resto. Cuando el proceso de indagación amerita la realización de entrevistas y un grado más personalizado de interacción con las personas del entorno, entonces, se vuelve indispensable explicitar el

con el potencial entrevistado/a implicó escribirle por chat al organizador/a del grupo/página/perfil saludando y dando una consigna de apertura. Nos presentamos como docentes de Universidades Nacionales interesadas en temáticas vinculadas a las políticas sociales y a estos espacios de asistencia alimentaria en contexto de pandemia, mostrando nuestro interés en saber cómo se habían organizado e invitar a que nos compartan su experiencia. Esta situación se despliega en un clima de “desconocimiento parcial” del otro, no conocemos ni somos conocidas por quienes íbamos a intentar entrevistar. Aquí, no existe la figura de portero como en la entrevista cara a cara, sin embargo, el marco de referencia que mantienen ambas partes es el entorno virtual del perfil de Facebook desde el que se comunican.

En la apertura de la entrevista virtual se cristalizan elementos que tensionan y negocian el “mando” o “dirección” de la conversación entre entrevistador/a y entrevistado/a. La respuesta a la consigna de apertura puede ser instantánea o demorar algunos días –dependiendo de si el/la otro/a está en línea o no– o puede no haber ningún tipo de respuesta. En este trabajo nos centraremos en las situaciones en donde hubo respuesta –independientemente de la realización de la entrevista completa. En dicho momento inicial se redefinen los términos del intercambio: a) el día y horario para realizar la conversación; b) el ritmo de la conversación; c) el tipo de plataforma a utilizar para continuar la conversación. En el sentido mencionado por Di Prospero (2017), los intercambios iban organizando la situación de co-presencia, armando el emplazamiento y las condiciones donde se daría la interacción.

La coordinación de un día y horario específico para mantener la conversación virtual sincrónica o la apertura a una conversación virtual asincrónica con respuestas intermitentes en distintos lapsos de horas y/o días, son propios del despliegue cotidiano entre la vida online/offline (Hine, 2004; Van Dijck, 2016). En estas alternativas se define un ritmo de la conversación: se podrá avanzar sobre la guía de pautas de entrevista en un proceso sincrónico de cuarenta y cinco minutos⁴ de chat o en un tiempo asincrónico indeterminado. Además, en este momento inicial emerge con frecuencia la demanda de migrar de plataforma para continuar la conversación, como, por ejemplo, abandonar el chat de Facebook y retomar en Whatsapp debido a los costos y el uso de datos para la conectividad a internet que implica la primera plataforma en detrimento de la segunda.

Otro aspecto significativo son las competencias de lecto-escritura y el dominio de las herramientas de la plataforma. Las personas entrevistadas utilizaron mayormente el recurso de “grabador de voz” para el envío de audios en lugar de escribir en el chat. Ello se vincula a las siguientes posibilidades: a) el uso grabador de voz y envío de audios permite, mientras se conversa, realizar otras prácticas de la vida cotidiana offline;⁵ b) el tipo de dispositivo digital puede presentar mayor o menor comodidad según el teclado y ello potencia o dificulta el uso del texto; c) las dificultades o limitaciones de lecto-escritura, ortografía y uso de signos de puntuación son superadas por el uso de grabador de voz que, además, agiliza los tiempos de intercambio y ofrece mayor exhaustividad en el mensaje.

Este último aspecto marca una diferencia sustancial con las entrevistas en profundidad presenciales. El uso del lenguaje se relaciona con el entorno donde se produce la comunicación, por lo que, aquello que en una situación cara a cara se expresa con palabras, con gestos, con el tono de voz, con posturas corporales en el chat se reemplaza por un sticker, un emoticón, signos de puntuación. La interacción mediante una plataforma virtual marca el tecnicismo de la sociabilidad que moldea y bordea las formas de socializar, entonces: se construyen códigos, se manipulan objetos virtuales, se habilitan o deshabilitan modalidades de expresión y lenguaje

propósito y la solicitud de consentimiento para utilizar los datos siempre respetando el anonimato, presentando los datos con nombres de fantasía, tal como se realiza en el trabajo con entrevistas cara a cara (Dettano y Cena, 2020).

⁴ En los casos más exhaustivos. Otras entrevistas tienen una extensión menor a media hora. Interfieren múltiples elementos, entre ellos, el momento del día/noche en el que se inicia, responde o retoma la conversación.

⁵ En algunos casos, las personas explicitan responder mientras trabajan o realizan alguna actividad que no les demanda demasiada atención.

(Sordini, 2017). Además, las palabras son abreviadas y se sostienen pautas ortográficas “otras” en las que es aceptado y aceptable usar u omitir determinadas letras o signos. Tal como sostiene Ardèvol et al. (2003), la cantidad de tiempo que exige expresarse por escrito intenta compensarse con la economía del lenguaje, abreviaciones y otro tipo de estrategias creativas, a la vez que cada canal virtual tiene su propia idiosincrasia lingüística en la que se inscriben las características de los/as usuarios/as. Como sostiene Markham (2006) escribir toma más tiempo que hablar. Por ello, para expresar de manera simultánea todo aquello que se pretende comunicar se crean “atajos lingüísticos”. El lenguaje del chat se aproxima a un “dialeto digital” que es comprendido, aceptado y reproducido por las personas usuarias de la plataforma.

Por otro lado, se observaron errores ortográficos, de signos de puntuación y gramaticales que dificultan la comprensión de los mensajes de chat. Esta situación demandó repreguntas constantes sobre “lo que se pretendió expresar” que desviaba el tema central de la conversación. En este sentido, tanto la herramienta de indagación como el tecnicismo de la plataforma virtual deben garantizar las condiciones para desarrollar una conversación cómoda, en la que la persona entrevistada relate de manera exhaustiva sus respuestas. El recurso del uso del “grabador de voz” simplifica los elementos mencionados anteriormente, permite respuestas con mayor desarrollo y profundidad y agiliza el ritmo de la conversación. Además, también amplía el tipo de registro al incorporar el sentido de la escucha y permitir connotar el tono de voz, así como el ruido del contexto.

La situación de apertura de la entrevista virtual se embiste de dos emociones que re-direccionan la acción y atraviesan el hilo de la conversación: la confianza/desconfianza y la incertidumbre (se abordará en los siguientes apartados). Como mencionamos anteriormente, al abrir la ventana de chat para proponer la entrevista prima un “desconocimiento parcial del otro/a”, lo que, en algunos casos, ha implicado que la conversación se tiña de diversos grados de desconfianza. Emerge aquí la re-definición de la situación de interacción (Goffman, 2012) con la contra pregunta a la consigna de apertura: “¿por qué me eligen a mí?”, cuestionando los por qué y para qué de la conversación. En muchos casos, estas re-preguntas se han “sorteado” y se ha continuado el diálogo; en otros casos se interrumpe y aborta la interacción.

4. El “durante” de la interacción y la intermitencia entre la vida *online* y *offline*

El transcurso de la entrevista será sincrónico o asincrónico y podrá re-definirse en cualquier momento de la entrevista virtual. En las notas de campo, esto apareció como la vivencia de cierta incertidumbre en el momento de la indagación, vinculada a la (dis)continuidad del intercambio, a la (im)posibilidad de determinar si el otro/a seguirá respondiendo y sosteniendo la conversación o se irá, interrumpiendo la interacción y finalizando la conversación en cualquier momento del desarrollo del guion de pautas.

A diferencia de lo que sucede en ese aquí y ahora de la entrevista cara a cara, en la virtual, el “ida y vuelta” de la interacción sucede mientras ocurre la vida cotidiana *offline*. La persona entrevistada, responde mientras resuelve cuestiones cotidianas, trabaja, o realiza otra actividad. También sucede que la persona dedique un momento exclusivo y continuo a responder a la entrevista. Uno de los elementos paralingüísticos o contextuales para interpretar la disposición de la persona entrevistada es considerar el tiempo de respuesta. Es decir, algunas entrevistas se realizan y responden mientras las dos personas están “en línea” de manera simultánea, mientras que, en algunos casos, los tiempos de respuesta son dilatados: las respuestas pueden suceder después de algunos minutos, de una hora, de algunas horas, de un día o después de algunos días.

Algunas experiencias de investigación, pioneras en el uso de chat para la entrevista, definen como “momentos de verdadera angustia” a los minutos de espera de las respuestas de la entrevista y señalan la experiencia preocupante y frustrante que implica la incertidumbre que surge de la flexibilidad en la velocidad de respuesta (Markham, 1998; Bampton y Cowton, 2002; Ardèvol, et al., 2003; Orellana López y Sánchez Gómez, 2006). Estas circunstancias requieren consensuar pautas de comunicación con las personas entrevistadas: escribir puntos suspensivos al final de una frase que continuarían escribiendo para indicar que aún no es momento de pasar a la siguiente pregunta; comunicar situaciones de contingencia que ocurren en su entorno virtual o

físico que imposibilite continuar la charla; que se explicita el deseo de finalizar la conversación o re-programarla; completar las notas de campo mientras se esperan las respuestas; considerar con paciencia y comprensión el entretimiento de conectividad; reformular la última indagación y volver a preguntar (Markham, 1998; Ardèvol, et al, 2003; Orellana López y Sánchez Gómez, 2006). Algunos de estos inconvenientes, en la actualidad, son mejorados por herramientas de las plataformas que indican el último horario de conexión, señalan cuando la otra persona se encuentra “escribiendo...” la respuesta e indican si el/la otro/a se encuentra “en línea”. Sin embargo, a pesar de los tecnicismos que median y podrían intervenir en la regulación de la incertidumbre esta emoción continúa destacándose en las notas de campo. Es tarea del investigador/a alcanzar un equilibrio entre permitir que el entrevistado/a disponga de tiempo para responder como desee y mantener el impulso del diálogo (Bampton y Cowton, 2002).

Un aspecto nodal en la entrevista virtual, relacionado con esta dilación temporal que puede haber entre cada pregunta y cada respuesta, es considerar si la entrevista debe ser continuada o no, si el intercambio que hubo debe ser considerado o no. Este ejercicio de reflexividad (Guber, 2013; Bourdieu y Wacquant, 2005; De Sena, 2015) implica un análisis e interpretación que se nutre de múltiples elementos que contextualizan a la interacción. Alonso (1998) subraya que la entrevista no se reduce a un mero flujo de preguntas y respuestas o al registro de discursos en tanto “toma biológica”, por lo que no puede reducirse a una mera extracción de oraciones fragmentadas y desconectadas.

Este aspecto reviste importancia para la entrevista en profundidad presencial como para la virtual. Para Scribano (2001), desde la creación de un guion, pasando por la realización de la entrevista hasta sus múltiples niveles de interpretación, esta implica una serie de movimientos cargados de sentido. Cada una de estas acciones, implican la construcción conjunta de un documento e imputaciones de sentido con distintos niveles de carga teórica. Ello implica que las condiciones, tiempos, frecuencias de su realización no son un aspecto menor, sino que impactarán en los modos de construcción de dicho “texto”.

Como señalan Lisdero y Robertt (2016), la entrevista en profundidad es muy utilizada en los estudios de posgrado en la actualidad, constituyéndose como forma dominante de producción de conocimiento, siendo valorizada por su supuesta mayor capacidad de lograr “que los otros hablen” (Lisdero y Robertt, 2016: 66). Ahora bien, ¿esto siempre es así en las entrevistas virtuales? Esos otros ¿hablan? En estos intercambios (algunas veces) discontinuos, entre-cortados que cobran lugar en un tiempo espacio difuso ¿es posible reconstruir los procesos que traman y organizan la vida social? En vista de estos interrogantes es que en el “durante”, en el discurrir de preguntas y respuestas en las entrevistas virtuales, debemos permanecer en alerta, considerando si esas interacciones –en todos los casos– permiten observar aquello que queremos observar. Aún más, si esos intercambios, en lugar de permitir el despliegue del sentido del otro y observar indicios de la presencia de lo social (Scribano, 2013), no corren el riesgo de volverse un instrumento “verificador” de hipótesis iniciales. Así, Lisdero y Robertt resaltan:

Finalmente, la entrevista que se presenta como un instrumento privilegiado para comprender el sentido de la acción social, no siempre es utilizada para entender ese significado. Su potencial de captar el sentido de la acción es convertido en un instrumento que recoge –de un modo positivista– elementos favorables o contrarios a una o varias hipótesis. Una vez que los mayores resultados (en un cuantitativismo de bajo nivel de rigurosidad) se inclinan en determinada dirección (“tantos entrevistados tuvieron cierta opinión”), los datos de las entrevistas son leídos de una forma neopositivista, retirando de la misma toda su potencialidad como instrumento de investigación y sin una mayor reflexión sobre la forma en que fue aplicada, cuál es el contexto, quiénes son los entrevistados o qué significados emergen de su aplicación (2016: 18).

Mantenernos alertas a la pregunta de si la entrevista en profundidad virtual permite responder a los objetivos propuestos, es central para garantizar la confiabilidad y validez de los datos del estudio. Ahora bien, en relación a esto último, sobre cómo debemos estar atentos en las entrevistas para que estas no se vuelvan “extracciones” de información, retomamos la importancia del carácter flexible del diseño cualitativo (Taylor y Bogdan, 1987) y cómo el mismo nos permite re-diseñar la guía de pautas de la entrevista en profundidad virtual a partir de las

primeras indagaciones, adaptando sus tópicos y contenido al discurrir de las interacciones en las plataformas virtuales.

Por último, el entorno virtual compartido (con diferentes modos de participación: uno como observador y otro como participante) nos permite reconstruir prácticas, delimitar el objeto que convoca la creación del mismo, identificar sentires, miradas de y sobre el mundo que complementan, nutriendo y/o contradiciendo, “el texto” que el/la entrevistado/a arma en la entrevista. Es decir, el entorno virtual con todos sus espacios de interacción y despliegue habilita, por medio de la presencia continuada del investigador en el mismo, la creación de múltiples miradas del objeto de estudio. En esta etapa de la entrevista cobra relevancia la sistematización de las observaciones realizadas en el entorno virtual que constituirán a las notas de campo.

Por último, en el transcurso de la entrevista el desplazamiento del tiempo y espacio impacta en la construcción de los relatos que constituyen a las respuestas. Los retrasos entre las comunicaciones permiten a la persona entrevistada la oportunidad elaborar cuidadosamente su respuesta, recabar información. Una respuesta cuidadosamente considerada, bien articulada y reflexiva no es necesariamente menos válida que una espontánea y ello, también, puede indicar una ventaja para el/la entrevistador/a (Bampton y Cowton, 2002). En términos sociológicos, interesa conocer por qué las personas creen lo que dicen creer y por qué hacen lo que hacen. Una respuesta “elaborada” también permite interpretar los sentidos sociales, aceptados y aceptables en ese entorno, los esquemas de valoración prevalentes para el grupo social que constituye a la muestra. Tal como en la entrevista presencial cara a cara, la información que provee la persona entrevistada de manera virtual no se considera en términos de veracidad-falsedad (Piovani, 2007): lo que interesa al análisis e interpretación son los sentidos sociales que subyacen y sostienen esas miradas del mundo. Es tarea de quien entrevista escuchar de modo activo, contextualizando el discurso en el plano político-ideológico, histórico en el que la persona lo organiza. La carga teórica que atraviesa al proceso de indagación cualitativo es el soporte para analizar e interpretar las narraciones independientemente de su “veracidad”.

5. El cierre de la entrevista y la salida del campo

Identificar el momento de agotamiento de la técnica de indagación es una tarea de revisión y reflexión metodológica. Bampton y Cowton (2002) señalan como un problema general de las entrevistas electrónicas la falta de signos para determinar si una disminución en la duración y calidad de las respuestas podría indicar la fatiga del entrevistado. Así, se plantea la dificultad de discernir cuándo la entrevista se encuentra estancada (por el tema, por el horario de la interacción, por lo que ocurre en la vida offline) o requiere finalización.

El cierre, puede advertirse por medio de un saludo una vez que se han recorrido varios o todos los tópicos del guion, pero muchas veces no coincide con la finalización o el agotamiento de los tópicos del mismo. Dejar de responder es una práctica que puede darse en los entornos aludidos. En muchos casos, esto se relaciona con el discurrir de las preguntas y respuestas, donde luego de algunos intercambios el entrevistado comienza a cuestionar acerca de los fines de las mismas, nuestro interés en la temática y en su persona. Esta situación, también puede verse determinada por la temática específica y el objeto bajo análisis, que, en este caso son las intervenciones estatales a personas en situación de pobreza y/o desempleo. En otros trabajos hemos observado cómo se trata de población sobre-intervenida y donde se juega de distintos modos el par confianza/desconfianza en el Estado, en la política o “lo político” e, incluso, en los otros receptores (De Sena y Dettano, 2022). En este marco y atravesados por cierta desconfianza, los entrevistados/as dejan de responder.

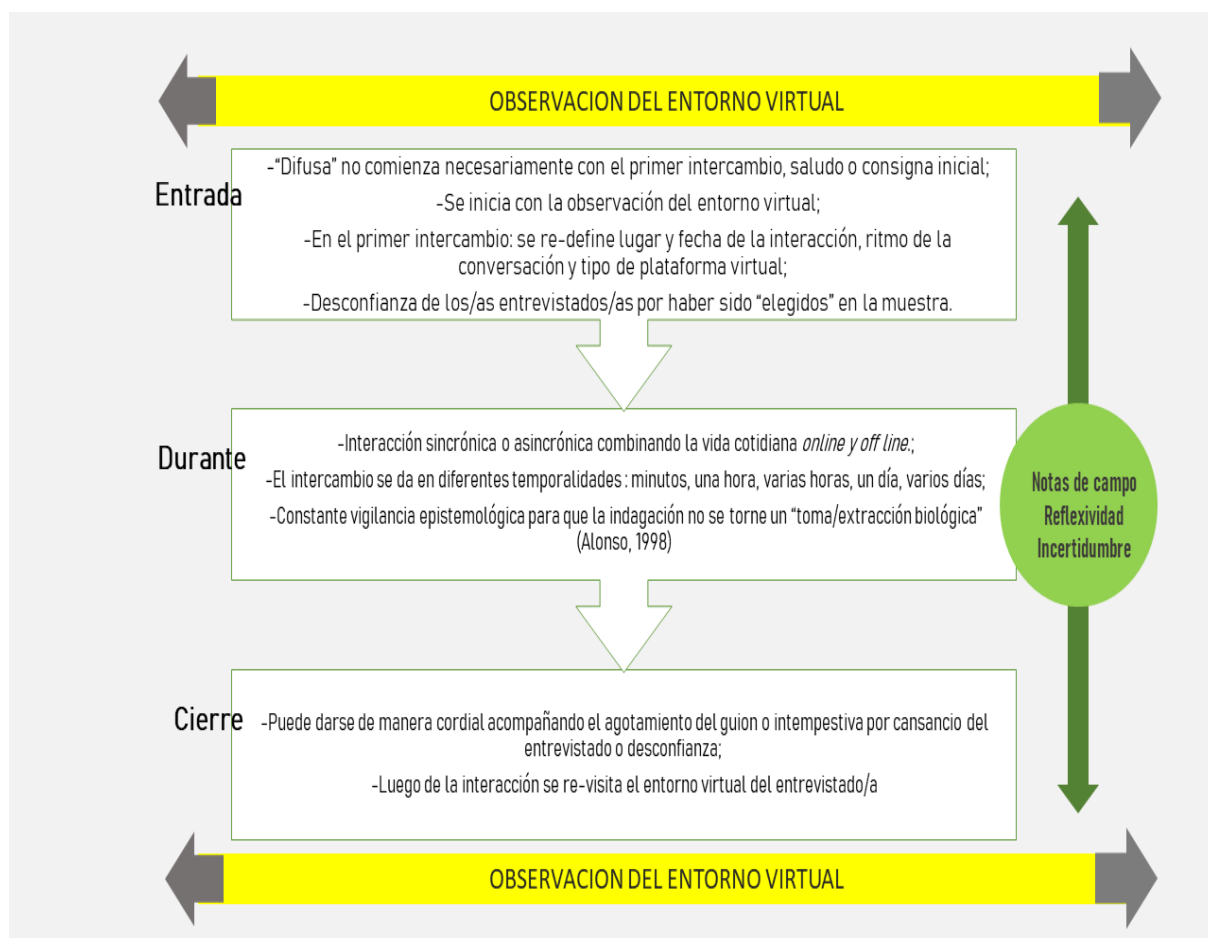
En apartados previos mencionamos sobre la posibilidad de que el entrevistado abandone la interacción. Dicha posibilidad de cierre repentino se vivencia con incertidumbre al no poder determinar o anticipar lo que hará el otro: quien, entrevista, no conoce –mientras lo lleva adelante– sí podrá terminar lo que ha comenzado o si quedará por la mitad. Mientras que en la entrevista cara a cara, las incomodidades del entrevistador podrían estar depositadas, por ejemplo, en los medios técnicos de registro, como el grabador, aquí estas “incomodidades” pueden estar más asociadas a que no podemos predecir si el otro sostendrá el intercambio o dejará de responder. Además, en el espacio virtual no contamos con el lenguaje corporal y gestual

que ofrece pistas a la reflexividad para re-definir la situación comunicacional y así, sostener la conversación o re direccionar el tópico del guion, por ejemplo.

El cierre puede plantearse mediante un saludo, la solicitud explícita de terminar la conversación, el uso de un recurso digital de las plataformas (bloqueo) o simplemente dejando de responder a la conversación y marcando “el visto”. ¿Qué hacemos con esa entrevista? ¿se desecha o es útil para lo abordado? A partir del registro sistemático de los modos de cierre de entrevista es posible advertir algunos factores que podrían influir en esta dinámica: el tipo de conectividad, el horario de la conversación, demandas/urgencias de la vida cotidiana offline, los ejes conceptuales del guion de pautas, entre otros. De todo ello, sólo contamos con herramientas metodológicas para intervenir de manera reflexiva en las siguientes conversaciones que constituyen la muestra.

En la entrevista virtual, la entrada al campo no comienza con el saludo y la consigna inicial de entrevista y tampoco finaliza con el cierre o interrupción de la misma, asumiendo nuevos contornos. La interacción puede finalizar, pero continuamos observando el entorno, el cual sigue aportando imágenes y miradas sobre el objeto de interés. Allí se retoman y complementan elementos significativos re-configurando el tradicional momento “*off the record*” de la entrevista presencial. Entonces, si el desarrollo de la estrategia etnográfica virtual, implica una presencia en el entorno virtual con diferentes grados de participación, la entrevista no es más que uno de los momentos –probablemente el de mayor participación– pero su realización no define la entrada y la salida del campo. En la siguiente figura se sintetizan los principales elementos de los momentos de la entrevista virtual.

Figura 1: Los momentos de la entrevista virtual



Fuente: elaboración propia en base a notas de campo.

6. Consideraciones finales

Los desafíos teóricos y metodológicos de la investigación social cualitativa han cristalizado las condiciones históricas, políticas, económicas de cada época. El oficio de investigar implica un desafío y responsabilidad permanente respecto a la vigilancia epistémica durante todo el proceso de diseño, indagación y análisis. En la sociedad 4.0 (Scribano y Lisdero, 2019) la vida cotidiana es vivenciada por un anclaje/desanclaje temporal y espacial, por lo que, interpretar el mundo social actual requiere de comprender los mundos de la vida a través –y a partir– de las nuevas tecnologías. Así, una vez más, los alcances de la observación y del análisis se establecen en función de los contextos en los que se configuran los métodos en Ciencias Sociales (Vergara, Cena y Lisdero, 2017). De esta manera, contribuir a los trabajos metodológicos sobre la etnografía virtual en general y sobre la entrevista virtual en particular constituye un desafío en la búsqueda de estrategias metodológicas de indagación que se adecuen a los cambios acelerados que se vienen observando en las plataformas digitales en los últimos años. En este trabajo intentamos advertir y retomar los múltiples y potenciales obstáculos epistemológicos que fueron apareciendo y pudimos identificar.

Las etapas o momentos utilizados para pensar la entrevista virtual, intentaron recuperar las particularidades de esta técnica en un entorno virtual como Facebook. Desde el comienzo, se observaron diferentes temporalidades, diferentes modos de comunicar y estar en co-presencia, la necesidad de re-pensar el guion flexible y la consigna de apertura. También problematizamos en torno al advenimiento recurrente de la desconfianza sobre los porqués de la indagación y de la incertidumbre asociada a la posible dilación en las respuestas. El ejercicio reflexivo del trabajo cualitativo y la revisión que habilita la realización y revisión de las notas de campo dio lugar a las preguntas sobre la técnica misma, evitando caer en una simple extracción de información o confirmación de hipótesis y, revisando los criterios para desestimar los chats que no permiten producir de un “texto” conversacional continuo en relación a unos objetivos de conocimiento previamente estipulados.

En los momentos y los elementos que van apareciendo en el discurrir de la entrevista virtual, observamos réplicas, continuidades y rupturas respecto a las situaciones de implementación de estrategias cualitativas presenciales. Ello demandó la revisión de los marcos de referencia sobre metodología cualitativa clásica que utilizamos para la entrevista en profundidad. En este sentido, las notas de campo sobre la práctica de indagación permitieron sistematizar las múltiples situaciones que sucedieron en el trabajo de campo. Además, el trabajo colectivo permite poner en común todas las experiencias del equipo de investigación que muchas veces indican la necesidad de delimitar criterios sobre los modos de apertura, las características de la duración de la entrevista, y las modalidades de cierre.

Por último, este ejercicio sobre la revisión de la técnica de entrevista virtual responde a un contexto que es teórico y empírico, propio de nuestro objeto de estudio. La masividad de las intervenciones estatales no sólo ha implicado la multiplicación de intervenciones, el alcance y cobertura de los programas (De Sena, 2011), sino también ha permitido su avance en el mundo digital/virtual. La cantidad de espacios virtuales como grupos y páginas creados para la gestión y resolución de dudas en torno a las intervenciones, así como gestionar ayudas y donaciones para sostener su funcionamiento, son una muestra más de que la separación online/offline se vuelve más difusa cada vez. Aún más, atendiendo al contexto debemos hallar, observar y analizar los diferentes emplazamientos donde las intervenciones y las personas que participan de las mismas se despliegan.

La desconfianza que aparece ante la consigna de apertura, la pregunta por el porqué de la indagación, también muestran continuidad con sentires indagados en el “cara a cara” y que se relacionan directamente con los procesos de implementación, con los modos de adjudicación de los programas, su interrupción, etc. De esta manera, como en todo proceso de investigación social, la elección de las técnicas de indagación depende de los modos en los que se problematizan y plantean los objetivos. Para toda delimitación de un objeto de estudio se requiere de la inmersión, teórica y metodológica, así como el conocimiento sobre los espacios y vías donde se despliega; en este sentido, nuestro objeto de estudio requiere que implementemos técnicas de indagación cualitativa en entornos virtuales.

7. Bibliografía

- ALONSO, L. (1998). *La mirada cualitativa en Sociología*. Madrid: Fundamentos.
- ARDÈVOL, E, BERTRÁN, M., CALLÉN, B. y PÉREZ, C. (2003). Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, (3), pp. 72-92.
- BAMPTON, R. y COWTON, C. J. (2002). The E-Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 3 (2), Art. 9. Recuperado de: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs020295>
- OURDIEU, P. (2008). La ruptura. En Bourdieu, P., Chamboredon, J. C., & Passeron, J. C. (2008 [1973]). *El oficio de sociólogo*. (pp. 31-57) Buenos Aires: Siglo XXI.
- BOURDIEU, P. y WACQUANT, L. (2005). *Una invitación a la sociología reflexiva*. Buenos Aires: SIGLO XXI.
- DE SENA, A. (2011). Promoción de Micro emprendimientos y Políticas Sociales: ¿Universalidad, Focalización o Masividad?, una discusión no acabada. *Revista Pensamento Plural*, 8, pp. 5-36.
- E SENA, A. (2015). *Caminos cualitativos*. Buenos Aires: Ciccus.
- DE SENA, A. y DETTANO, A. (2021). Políticas sociales y emociones: hilos de (des)confianza. *Ciencia Política*, 16(32), pp. 75-104. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/cienciapol/article/view/96977/81793>
- DE SENA, A.; DETTANO, A. y CENA, R. (2022). Chasing the research object: social policies and emotions in virtual spaces. In: Scribano, A.; Korstanje, M. Rafele, A. *Global Emotion Communications: Narratives, Technology, and Power*. Nova Science Publishers.
- DE SENA, A. Y LISDERO, P. (2015) Etnografía virtual: aportes para su discusión y diseño. En: De Sena, A. *Caminos cualitativos. Aportes para la investigación en ciencias sociales* Buenos Aires: Ediciones Ciccus.
- DETTANO, A. (2022). Una matriz hibridada para el análisis de comedores y merenderos comunitarios en La Matanza. En Dettano, A. y Boragnio, A. (comps.) *El comer intervenido: de actualizaciones y reediciones en pandemia*. (pp. 135-163). Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.
- DETTANO, A. y CENA, R. (2020). Precisiones teórico-metodológicas con relación a la definición de entorno en etnografía virtual, para el análisis de políticas sociales. *Tsafiqui, Revista Científica en Ciencias Sociales*, 15, pp. 57-72. Recuperado de <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v11i15.814>
- DETTANO, A.; WEINMANN, C. (2020). La política social y sus transformaciones: cruces y vinculaciones con el ciberespacio. En Dettano, Andrea (comp.), *Políticas sociales y emociones: (per)vivencias en torno a las intervenciones estatales*. (pp. 147-170). Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.
- DI PROSPERO, C. (2017). Antropología de lo digital: Construcción del campo etnográfico en co-presencia. *Virtualis*, Vol.8, núm. 15, pp. 44-60. Recuperado de: <https://www.revistavirtualis.mx/index.php/virtualis/article/view/219/204>
- DOMÍNGUEZ FIGAREDO, D. (2007). Sobre la intención de la etnografía virtual. *Teoría de la educación. Educación y cultura en la sociedad de la información*, 8(1), pp. 42-63. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2010/201017309004>
- ESTALELLA, A y ARDÈVOL, E. (2011). E-research: desafíos y oportunidades para las ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 18 (55). pp. 87-111 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/105/10515210004.pdf>
- EKDALE, B. (2013). Negotiating the researcher: interstitial, appropriated and digital identities., *Westminster Papers in Communication and Culture*, 9(2), pp. 7-26.
- GOFFMAN, E. (2012). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.

- GUBER, R. (2013). El trabajo de campo como instancia reflexiva del conocimiento. En Guber, R. *El salvaje metropolitano*. (pp. 83-98) Buenos Aires: Paidós.
- HENRÍQUEZ, G. (2002). El uso de herramientas de internet en la investigación social. *Cinta moebio*, 13, pp. 74-85. Recuperado de: <https://www.moebio.uchile.cl/13/henriquez.html>
- HINE, C. (2004). *Etnografía virtual. Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad*. Barcelona: Editorial UOC.
- LISDERO, P. y ROBERTT, P. (2016). Epistemología y metodología de la investigación sociológica: reflexiones críticas de nuestras prácticas de investigación. *Sociologías*, año 18. N° 41, pp. 54-83.
- MARKHAM, A. (1998). *Life online: Researching real experience in virtual space*. Walnut Creek, CA: AltaMira Press.
- MARKHAM, A. (2006). Internet communication as a tool for qualitative research. En Silverman, D. (ed.) *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. (pp. 95-124) London: SAGE.
- MEJÍA NAVARRETE, J. (2011). Problemas centrales del análisis de datos cualitativos. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación- RELMIS*. N°1. Año 1, pp. 47 - 60. Recuperado de: <http://relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/43/46>
- MOREIRA, S. M.; GIADAS, M y CAMPO, M. V. (noviembre, 2021). La entrevista virtual, ¿la nueva forma de administración de las técnicas cualitativas? En *Jornada de Sociología*. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Ciudad de Buenos Aires, Argentina.
- MOSQUERA VILLEGAS, M. A. (2008). De la Etnografía antropológica a la Etnografía virtual. *FERMENTUM*. AÑO 18. N° 53, pp. 532-549.
- MURTHY, D. (2008). Etnografía digital: Un examen del uso de nuevos Tecnologías para la Investigación Social. *Sociology*. Volume 42(5), pp. 837-855. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0038038508094565>
- NADRUZ, J. A. (2010). Las comunidades virtuales Xbox: interacción y socialización en el ciberespacio. Recuperado de: https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/4_Hine_Las_comunidades_virtuales_xbox.pdf
- ORELLANA LÓPEZ, D. y SÁNCHEZ GÓMEZ, M. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*, 1, (24), pp. 205-222.
- OSORIO, F. (2017). "El uso de teléfonos móviles como herramientas de apoyo a la investigación social". *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social - ReLMIS*. 13, pp. 23-32. Recuperado de: <http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/196>
- OXMAN, C. (1998). *La entrevista de investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires: EUDEBA.
- PAPACHARISSI, Z. (2009). The virtual geographies of social networks: a comparative analysis of Facebook, LinkedIn and AsmallWorld. *New Media & Society*, 11.1-2, pp. 199-220.
- PIOVANI, J. I. (2007). La entrevista en profundidad. En Marradi, A., Archenti, N. y Piovani, J. *Metodología de las ciencias sociales*. (pp. 265-278). Buenos Aires: Emecé.
- QUATTRINI, D. (2018). Entrevistas por WhatsApp. Algunas reflexiones teóricas-metodológicas sobre las sensibilidades de los emprendedores dinámicos. En Gandía, C. et al. *Metodología de la investigación: estrategias de indagación II*. (pp. 177-196). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Eseditora.
- SAUTU, R. (2001). Acerca de que es y que no es investigación científica en ciencias sociales. En Wainerman, C. y Sautu, R. *La trastienda de la investigación*. (pp. 227-242) Buenos Aires: Ediciones Lumiere.
- SCHAEFER, D. R. & DILLMAN, D.A. (1998). 'Development of a Standard E-Mail Methodology: Results of an Experiment', *Public Opinion Quarterly*, 62(3), pp. 378-397.

SCRIBANO, A. (2001). Investigación Cualitativa y Textualidad. La interpretación como práctica sociológica. *Cinta de Moebio*, 11. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10101104>

_____gub (2008). *El proceso de investigación social cualitativo*. Prometeo Libros: Buenos Aires.

_____ (2013). *Encuentro Creativos Expresivos*. Buenos Aires: ESEditora

_____ (2017). "Miradas cotidianas. El uso de Whatsapp como experiencia de investigación social". *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 13, año 7, pp. 8-22. Recuperado de <http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/207>

SCRIBANO, A. y LISDERO, P. (2019). *Digital Labour, Society and the Politics of Sensibilities*. Palgrave Macmillan.

SORDINI, M. V. (2017). El uso de internet en relación a programas sociales. *Boletín científico Sapiens Research*, 7(2), pp. 51-64. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6535272>

TAYLOR, S. J., & BOGDAN, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Editorial Paidós.

VAN-DIJCK, J. (2016). *La cultura de la conectividad: Una historia crítica de las redes sociales*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores

VERGARA G., CENA, R., y LISDERO, P. (2017). Entre prácticas y oficios, haciendo el hacer de/en las Ciencias Sociales. En Gandía et al. (comp). *Metodologías de la investigación: estrategias de indagación I*. (pp. 9-22). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.

Autoras.***María Victoria Sordini***

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), Instituto de Humanidades y Ciencias Sociales (INHUS), Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMDP), Argentina.

Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad de Buenos Aires (UBA), Licenciada en Sociología por la UNMDP. Becaria pos-doctoral de CONICET, con lugar de trabajo en INHUS-UNMDP. Miembro del Grupo de Estudios Sobre Políticas Sociales y Emociones (GEPSE) del Programa de Estudios sobre Cuerpos y Emociones (PECES) del Instituto Gino Germani de la Universidad de Buenos Aires (UBA).

E-mail: msordini@mdp.edu.ar

Andrea Dettano

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), Universidad Nacional de La Matanza (UNLAM), Argentina.

Doctora en Sociología por la Universidad de Alicante (España), Licenciada y profesora en Sociología por la Universidad de Buenos Aires (Argentina). Investigadora de CONICET con lugar de trabajo en la UNLAM. Profesora de grado y posgrado en la Universidad Nacional de La Matanza y en la Universidad de Buenos Aires. Miembro del Grupo de Estudios Sobre Políticas Sociales y Emociones (GEPSE) del Programa de Estudios sobre Cuerpos y Emociones (PECES) del Instituto de Investigaciones Gino Germani de la Universidad de Buenos Aires (UBA).

E-mail: andreadettano@gmail.com

Citado.

SORDINI, María Victoria y DETTANO, Andrea (2022). Momentos, espacios y temporalidades en la entrevista virtual: reflexiones desde el estudio de las políticas sociales. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social - ReLMIS*, N°25, Año 13, pp. 71-85.

Plazos.

Recibido: 26/04/2022. Aceptado: 01/12/2022.