

Investigar desde entornos digitales: un desafío que se potencia

ELISA SARROT | UNER

elisarrot@yahoo.com.ar

ORCID 0000-0001-5957-0663

GRACIELA LAURA MINGO | UNER, INes-CONICET

gmbevilac@gmail.com

ORCID 0000-0002-0218-1488

VÍCTOR DANIEL FLEITAS | UNER, UADER

vdfleitas@hotmail.com

ORCID 0000-0002-0979-7728

| 3

Resumen

El uso de tecnologías digitales que abarcan y atraviesan todas las etapas de una investigación, es un proceso que, lenta aunque sostenidamente, viene interpelando a la formalidad académica, la cual venía mirándolo con reservas hasta que la pandemia global del COVID-19, puso a lo digital en el centro de la escena, como opción casi única de continuar los procesos investigativos.

Nos interesa aquí, poner en diálogo la práctica investigativa con los aportes conceptuales, en pos de preguntarnos qué implica ejercer una vigilancia epistémica en procesos caracterizados por la fuerte presencia de las herramientas digitales, cuyo uso, por otra parte, se ha multiplicado de manera exponencial en virtud del confinamiento obligado por la pandemia.

En este contexto, la temática de este artículo abre una gran complejidad de la cual focalizaremos solo en algunos aspectos de las formas de trabajar en investigación, posibilitadas por los entornos virtuales. Nos referiremos a algunas de las técnicas documentales y, en el terreno de las técnicas de campo, a la entrevista y sus nuevas posibilidades.

La reflexión gira alrededor de lo que aportan y quitan las nuevas tecnologías al proceso de construcción de conocimiento, focalizando en dos de las actividades que se ponen en marcha al investigar. Una es la búsqueda documental, y allí nos valemos de la comparación entre el antes y el después de la entrada de las TIC al oficio de investigador. La otra es la elección de las técnicas de campo, donde reflexionamos sobre las experiencias actualísimas, aún amasándose, de entrevistar en la coyuntura de la pandemia y del

aislamiento social preventivo y obligatorio, dedicándole un capítulo especial a la entrevista por *Whatsapp*, que incluye relatos de campo y prácticas de la reflexividad en el plano metodológico.

Palabras clave: investigación en entornos digitales, técnicas documentales, técnicas de campo

Investigating from digital environments: a growing challenge

Abstract

The use of digital technologies that encompass and cross all the stages of an investigation is a process that has been slowly but steadily challenging the academic formality, that had been looking at it with reservations until the global pandemic of COVID-19 put these technologies in the center of the scene, as an almost unique option to continue investigative processes.

We are interested here on the dialogue between investigative practice and conceptual contributions, in order to ask ourselves what implies the exercise of an epistemic vigilance in processes characterized by the strong presence of digital tools, the use of which on the other hand has grown exponentially by virtue of the forced confinement due to coronavirus pandemic.

In this context, the background of this article opens up a great complexity, in which we will focus only on some aspects of the ways of working in research made possible by virtual environments. We refer to some of the documentary techniques and, regarding field techniques, to the interview and its new possibilities.

Reflection revolves around the removal and contributions of new technologies to the knowledge construction process, and we focus on two activities that get to work during research. One of them is bibliographic search, where we make use of the comparison between before and after the entry of ICTs into the researcher profession.

The other is the choice of the field techniques, where we also reflect on the very current experiences, still being kneaded, about interviewing at the juncture of the pandemic and of preventive and compulsory social isolation. We dedicate a special chapter to *WhatsApp* interviews, including field stories and practices of reflexivity at the methodological level.

Keywords: research in digital environments, documentary techniques, field techniques

MOTIVACIÓN

En todas las fases de una investigación las tecnologías digitales atraviesan las actividades: diseño del proyecto, contacto con fuentes calificadas, exploración de bibliotecas, construcción de archivos y corpus, entrevistas y hasta reuniones de trabajo.

La academia venía mirándolas con reservas a pesar de que las interpelaban lenta pero sostenidamente, hasta que la pandemia global del COVID-19, puso a lo digital en el centro de la escena, como opción casi única de continuar los procesos investigativos.

La *convivio* de escenarios analógicos y digitales en el campo académico, solía ser abordada unas veces con rechazo furibundo y otras con aceptación candorosa, incluso irreflexiva, de viejos y nuevos entornos.

Además, la tradición académica tiene fuertes vínculos con la cultura analógica, de los que ha emergido la construcción de protocolos de científicidad, que devienen en cierta resistencia a considerar el volumen de los cambios que implican los escenarios de la digitalidad.

Nos interesa analizar estas relaciones en el actual contexto de distancia social, pues la pandemia multiplicó exponencialmente la presencia de las herramientas digitales. Lo hacemos desde el diálogo entre práctica investigativa y aportes conceptuales, bajo una vigilancia epistémica (Bourdieu *et al.*, 2002).

1. EL ESCENARIO

Desde hace pocas décadas las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han transformado las interacciones sociales, principalmente por haber modificado las dimensiones espacio-temporales de las comunicaciones, y por haber ampliado las posibilidades de acceso a la información.

En el campo de las investigaciones sociales, sobre todo cualitativas, aparecen con este fenómeno, nuevos modos de interactuar con los actores sociales, recolectar y analizar datos e interpretar narrativas.

En este escenario de lo virtual, le cabe un lugar importante al uso de internet para acceder a una diversidad de fuentes que antes hubiese sido impensable abordar y, en lo que hace al trabajo de campo, se ponen en juego prácticas diferentes de las convencionales, al punto de poder afirmar que se está inaugurando un nuevo ritual en el campo de la investigación (Orellana López y Sánchez Gómez, 2006).

Estos procesos han generado polémicas que pasan por resaltar las bondades de las TIC o advertir sobre sus riesgos. Las bondades, en tanto han permitido cierta horizontalidad en las comunicaciones al hipertextualizar los intercambios sociales (De Sena y Lisdero, 2015). Los riesgos de aislamiento social, adicción, identidades ficticias, distorsión de la realidad, entre otros, a los que se suma el peligro del acceso de los jóvenes a contenidos inapropiados, el cibe-

racoso o la pérdida de intimidad. (Becoña, 2009; Echeburúa y Requesens, 2012, como se cita en Echeburúa Odriozola, 2012)

Entendemos que estas polémicas pierden peso en la actualidad, cuando todo el orbe se ha visto obligado desde fines de 2019 y por los meses transcurridos de 2020, a practicar un progresivo confinamiento a partir de la pandemia del COVID-19, catalogada por algunos pensadores como un hecho social absoluto, que conmociona a la totalidad de actores, instituciones y valores. (Ramonet, 2020)

La relevancia de las TIC en investigación social se profundiza en la pandemia, volviéndose objeto candente de reflexión, como nuevos y no tan nuevos modos posibles de interactuar fuera de la presencialidad que el aislamiento, al menos provisoriamente, aniquila.

La coyuntura conmueve en muchos sentidos. Aquí hablaremos de la conmoción que vivimos como investigadores y como comunicadores de las Ciencias, sujetos sociales al fin, interpelados por la velocidad de expansión del virus.

La creatividad y la innovación se han puesto en juego con la perplejidad de la situación, y aunque ya unos años antes, muchos de nosotros habíamos incorporado herramientas tecnológicas novedosas, la situación acuciante de aislamiento nos ha obligado a sumergirnos de lleno en la digitalidad para seguir produciendo en nuestros campos.

Focalizamos de aquí en más en el campo de la investigación, y en el contexto descrito, para practicar la reflexividad preguntándonos cuán válido es trabajar con estos medios de manera exclusiva o predominante. Y, además de reconocer la urgencia de esta pregunta, esbozamos algunos caminos para responderla.

Para el investigador, sobre todo social, el universo de las TIC abre un abanico de posibilidades: múltiples redes sociales, teléfonos móviles, audio, vídeo, imagen, datos en textos escritos o hablados, mensajería, aplicaciones, video-conferencias, foros virtuales de discusión, observación en línea, geolocalización, drones, etc., permitiendo registrar y monitorear las acciones generadas por los sujetos mediante distintos equipos, plataformas, apps, etc. —informáticos, electrónicos o de telefonía—.

Las técnicas de recolección de datos convencionales, trabajadas en entornos virtuales, adquieren otra lógica y es probable que la mayoría de las cosas que se observan sean una nueva versión de situaciones clásicas, o se estén generando situaciones inéditas, que obligan a replantear compleja y ampliamente el paradigma y la carga teórica que sustentan las investigaciones.

Cuando entra en juego lo virtual en investigación, estamos moviéndonos en un nuevo espacio, el ciberespacio, que para algunos autores es el «lugar cosmopolita de la actividad humana» (Noblia, 2000: 55, citando a las electropólis de Reid [1992] y a las netrópolis de Taylor y Saarinen [1994]). Por ello, como investigadores, debemos intentar evitar la despersonalización y el anonimato de los no lugares de Augé (2000), cuidando no perder en esa infinita autopista

de la información (Rheingold, 1993, como se cita en Noblia, 2000), a los sujetos que estudiamos.

Mencionamos sucintamente algunos trabajos que rondan por estas preocupaciones. El uso de *WhatsApp* y Drones (Scribano, 2017 a y b), la revisión de Lisdero (2017) sobre los nuevos dispositivos y ciberespacios para la indagación social, el abordaje del uso de teléfonos móviles de Osorio (2017), el análisis del uso de las TIC como herramientas informáticas que favorecen el desarrollo de la investigación social (Díaz Rosebal y Díaz Vidal, 2018), o la profundización en el uso de materiales visuales (Sarrot y Mingo, 2019).

| 8

Nos identificamos con las preguntas que se hace De Sena «¿Cuál es el lugar que se le otorga desde las ciencias sociales a Internet no solo como espacio de circulación sino de producción y procesamiento de la información? ¿Cuál es su tratamiento? ¿Cuáles los criterios de validez utilizados?» (2017: 1-2), y atendemos a la invitación que la autora nos hace de recorrer estos nuevos caminos, sin que, como dice Bourdieu (2002), la cautela metodológica pase por el temor a cumplir las condiciones rituales.

Estos y otros trabajos permitirán ampliar y discutir los contenidos del presente artículo.

2. ENTRANDO EN LA CUESTIÓN

Como actores de la población global nos estamos moviendo en un terreno movedizo. En este movimiento, en el oficio de investigador se mantiene estable la necesaria actitud ética y la coherencia de todos los componentes del proceso de producción de conocimiento, la profundidad de las preguntas, que en momentos de mutación se nutren aún más de la interrogación socrática para alimentar la reflexión e innovación creativas, la espesura que adquieren los objetos de investigación en coyunturas como ésta, la amplitud y flexibilidad de los marcos teóricos en la necesaria movilización de categorías que esto implica.

En el terreno de los aportes de las TIC a la investigación social, ellas cambian contundentemente las dimensiones espacio-tiempo de la construcción de conocimiento, aportándole una instantaneidad, o al menos una velocidad mayor, fundamentalmente en algunos de sus momentos puntuales.

Sin mencionar todas las instancias involucradas en la epigénesis de la construcción de conocimiento (Samaja, 1996), en la complejidad que abre la temática, nos abocaremos a algunas formas de trabajar en investigación utilizando entornos virtuales, específicamente a las técnicas documentales y a las técnicas de campo.

3. TÉCNICAS DOCUMENTALES Y TECNOLOGÍAS

Para ilustrar la actividad de manejar documentos en investigación, antes y después de la irrupción de estas tecnologías, nos pareció interesante escribir dos relatos ficticios con sendos investigadores como protagonistas.

RELATO	ESPACIO-TIEMPO	TEXTO
<p>N.º 1 «Los viejos investigadores» (quienes tienen hoy más de 50 años).</p>	<p>Argentina, 1980</p>	<p>Mi escritorio está lleno de hojas sueltas con algunos borradores que he ido escribiendo, un libro abierto y una pila de otros libros cerrados, que traje hace dos días de la biblioteca. También tengo a un costado un fichero metálico con varias fichas de cartulina dispuestas por orden alfabético de temas que incluye mi trabajo de investigación. Tengo dos hojas puestas, con un carbónico en el medio, en el rodillo de mi máquina de escribir Olivetti Lexikon 80.</p> <p>En la pila de libros hay unos cuantos trabajos que tienen que ver con mi tema. No son suficientes. Debería ir a la biblioteca a buscar más, y no sé si me lo van a permitir antes de que devuelva estos que he leído pero no fichado.</p> <p>Está lloviendo, y quisiera dedicar toda esta mañana y parte de la tarde a avanzar en mi borrador de Antecedentes y Marco Teórico, y dejar hechas las fichas textuales en mi fichero por si necesito volver a consultar a los autores después.</p> <p>Si voy a la biblioteca, que no está tan lejos de casa, con piloto y paraguas, tendría que llevar una bolsa de nylon para proteger los libros que retire.</p> <p>Me decido. Me calzo el piloto. Busco el paraguas y una bolsa grande y resistente, y salgo.</p> <p>En la Biblioteca son muy amables. Pero me recuerdan que debo devolver 5 libros. Le explico a la bibliotecaria que los necesitaré un día más, y me hace la renovación en una tarjetita con dos copias. Una para ella, que guarda en la sección precisa de un fichero; a la otra la llevo para colocarla en un sobrecito que está pegado en la contratapa de los libros que no devolví. Hoy es 20 de abril de 1980, y escribe en la renovación: 21/4/80, con birome azul, al lado de la firma. Renovación significa que ya no hay más posibilidad. Es mañana.</p> <p>Le pregunto por algunos autores. Se calza sus anteojos, busca en otro fichero, y una codificación la conduce a determinados estantes...</p> <p>Encuentra tres de los cuatro que le pedí. Miramos el índice de cada uno para asegurarnos de que me llevaré el material adecuado. Escribe el préstamo por tres días. Firmo, agradezco. Embolso los tres libros. La lluvia continúa afuera, y no para hasta que llego nuevamente a casa.</p> <p>Mientras adivino donde pisar entre tanta baldosa floja me pregunto si a algunos libros no sería mejor comprarlos dada su condición de material de cabecera. «Voy a pasar por el librero y hacerle el encargo», me digo. «Tal vez me convenga tener en papel a alguno de ellos» «¿Será mejor pedir que me lo envíen o comprarlo en PDF e imprimirlo?» Sin resolver el dilema abro la puerta de casa y me refugio. Me aguarda una montaña de papeles, impresos y por escribir.</p>

<p>N.º 2 «Los investigadores en la virtualidad» (quienes tienen hoy menos de 50 años).</p>	<p>Argentina, cualquier año post 90</p>	<p>Desde mi laptop entré a Google Académico. Escribí cuatro palabras clave y me aparecieron 4.300 materiales que contienen una de ellas; 2000 que contienen 2; 900 que contienen tres y solo 225 que contienen las cuatro. Pedí solo páginas en español. Podría también pedir en inglés. No encontré algunos de los autores recomendados por mi director. Por suerte en el repositorio de la biblioteca de la Universidad di con ellos. Pude descargarlos y guardarlos.</p> <p>De la alegría le escribí un WhatsApp al director, contándole. Intercambiamos audios risueños y se despidió con un emoticón, animándome.</p> <p>Como me recomendó mi director, dentro de la carpeta «Proyecto X», creo tres nuevas carpetas: Estudios Europa; Estudios América (adentro de esta: Estudios Nacionales; Otros países). Me pondré a leer e iré copiando todo lo que me pueda servir para las citas que vaya necesitando.</p> <p>Es una suerte poder organizarme desde casa. Hay que ordenarse, nomás. En dos horas tengo una tele reunión con el equipo de cátedra, así que pienso aprovechar este rato.</p> <p>Afuera llueve. Está especial para navegar en el ciberespacio y leer.</p>
---	---	---

Entre el Relato 1 donde prima el libro y el Relato 2 donde reina la interconectividad, ocurrió algo: la entrada al mundo de las redes sociales que posibilitó Internet, sumada a la factibilidad de almacenar información; agregándose paulatinamente otras ventajas: computadoras personales (PC) en red que permiten compartir información entre investigadores, plataformas para guardar elementos en la nube y evitar pérdidas de archivos, apertura a compartir documentos entre varios usuarios, entre otras.

Una mirada apresurada reducida a lo instrumental, juzgaría que el trabajo del investigador se ha simplificado rotundamente. Tendría razón considerando solo la velocidad que estos recursos le imprimen a esta etapa y la facilidad de acceder a fuentes múltiples. Pero, considerando además la habilidad para seleccionar fuentes criteriosamente, nos daremos cuenta que el trabajo se complejiza y requiere de los investigadores nuevas y múltiples destrezas, y más alto sentido crítico para operar ante una avalancha de información que adviene mediante unos pocos clics.

Hoy se exige, además de alfabetizarse en motores de búsqueda, una mayor experticia del investigador para hilvanar hallazgos y tejer hechuras apoyados en las voces de otros que nos precedieron. Y se exige más que nunca la presencia de esa cuestión transversal a todo trabajo científico: la ética, que como investigadores y formadores debemos custodiar, del reconocimiento a esas voces, contra el delito del plagio. ¡Imaginemos! Si existía plagio en la era de los libros en papel, ¡cuánto más tentador se vuelve con la herramienta marca/corta/pega y la volatilidad de ir de un sitio a otro en la navegación!

Aquí cobra fuerza el sentido de pertenencia al campo científico, donde se adquiere, circula, juega y disputa ese capital de poder sobre el mundo científico, de autoridad propiamente científica (Bourdieu *et al.*, 2002) que puede adquirirse de manera potenciada por el auxilio de los dispositivos tecnológicos.

La hipertextualidad de Internet facilita esta entrada ágil y ampliada al conocimiento producido a escala mundial. Orellana López y Sánchez Gómez (2006) resalta el valor de los hipervínculos que internet va sumando como tecnología en sí misma y como marco posibilitador de otras. Los hipervínculos enlazan diversos contenidos entre sí, permitiendo aplicar criterios opcionales para hipervincular utilizando diversas formas de navegación. Pero será siempre el investigador quien dará significado a las búsquedas y hallazgos. Las bondades de las TIC no operarán *per se*; deberá intervenir la direccionalidad y la pregunta rectora.

A la diversificación de posibilidades de navegación la explica muy bien Dreyfus cuando comenta sobre el uso de las tecnologías y su incidencia en lo social, diciendo:

Hay un dispositivo ordinario de aprovechamiento de la velocidad de los ordenadores para relacionar grandes cantidades de información sin requerir comprenderla o someterla a algún tipo de estructura, ya sea impuesta o generalmente aceptada [...] La información relevante es como un cuerpo de hipervínculos interconectados, constituyendo una verdadera innovación de Internet (2003: 24).

Se agrega la posibilidad de guardar los materiales encontrados, con bajos costos en tiempo y dinero, pudiendo realizar muchas asociaciones posibles entre textos por la interconectividad, accesible gracias a la digitalización y a las potencialidades que va adquiriendo la web.

Los recursos en la esfera digital, sin embargo, no reemplazan lo que prejuiciosamente podría considerarse considerado perimido o anticuado, sino que potencian los procesos, mejoran las posibilidades y acortan plazos y distancias: la mirada del docente experimentado, el investigador senior y hasta el astuto bibliotecario sigue siendo indispensable. En la cultura analógica los inquietos sabían que era mejor tener consultores de confianza, pero, también, cada tanto recurrían a personas puntuales, terceras opiniones especialistas, para realizar consultas y repasar la arquitectura y detalles, los diseños y las maneras de materializarlos. Ayer y hoy, presencial o virtualmente, se aprende mejor con otros.

En efecto, pese a toda la información disponible online, mantiene un sustantivo valor el conocimiento del campo y la habilidad de referir las inquietudes puntuales a un panorama que es cambiante. Algunas veces esos sabe-

res se concentran en una persona o equipo y no hay internet que reemplace sus sugerencias, contribuciones y alertas.

Al mismo tiempo debemos advertir que los mundos analógico y digital conviven en la realidad, interactúan, se influyen, y van produciendo, con la tenacidad con que una gota horada la piedra, una cultura que no es absolutamente cibernética, pero en la que lo pretérito que pervive tampoco es estrictamente igual a lo que supo ser.

En esa dinámica en la que nombres propios, equipos de investigación y departamentos discuten la legitimidad de sus posiciones, es vital que haya docentes e investigadores preguntándose no solo cuál es el producto que de hecho van configurando esos vínculos, sino que además estén atentos a cuidar especies que no deben declinar o extinguirse, lo que suele llamarse vigilancia epistémica.

Hasta aquí las bondades y desafíos que acarrearán las TIC a la búsqueda documental del investigador. Ahora, otra cuestión importantísima: el chequeo de confiabilidad de las fuentes electrónicas y de los materiales encontrados. A la pregunta ¿cuándo la información obtenida en internet es fiable? podríamos dar algunas respuestas: cuando está validada por la comunidad científica —conocimiento «canonizado» en la academia (congresos, conferencias, foros)—; cuando está publicada en libros de editorial reconocida o en revistas científicas (con referato); cuando se encuentra en portales académicos o en páginas de organismos públicos si se trata de bases de datos; cuando quienes publican son universidades, colegios profesionales, redes académicas, bibliotecas, organismos específicos o áreas calificadas; cuando los contenidos están indexados en bancos de datos científicos, bibliotecas, centros documentales digitales, etc. (Sione, 2017).

4. TÉCNICAS DE CAMPO Y TECNOLOGÍAS

Si bien las técnicas de campo son inagotables, en este caso focalizaremos nuestra reflexión en la entrevista.

Generalmente se asocia con lo meramente técnico al momento de diseñar la estrategia de abordaje y seleccionar técnicas aptas para recolectar información. Sin embargo, el acto de elegir una técnica del inmenso abanico disponible, es un reflejo de la coherencia interna del diseño, pues las técnicas de producción de datos son «teoría en acto». En palabras de Bourdieu, hasta «(...) la técnica aparentemente más neutral contiene una teoría implícita de lo social (...)» (Bourdieu *et al.*, 2002: 66) (Fernández y Rigotti, 2013: 4).

En el caso puntual de la entrevista, agregamos que con ella «se trata de llevar adelante una situación [...] que, como bien sostiene Bourdieu (2000), es una específica relación social en la que el objetivo principal sea posibilitar, con la menor interrupción posible, las intervenciones enunciativas de las personas entrevistadas» (Fernández y Rigotti, 2013: 5). Más aún en este momento de auge

de la virtualidad, debemos procurar que las voces de los sujetos no se pierdan en esa autopista de la información.

Para ilustrar la relación entre entrevista y nuevas tecnologías, también podríamos escribir dos relatos del antes y después de la aparición de los dispositivos tecnológicos que permitieron entrevistar fuera de la presencialidad física. No lo haremos. Diremos solamente que entre ese antes y ese después se ha abierto un nuevo nicho en las modalidades de entrevistar, y como consecuencia de ello, las circunstancias de las entrevistas cambiaron de manera drástica para los investigadores sociales.

Iremos describiendo lo que la entrevista presencial convencional ha aportado como técnica generosa que conjuga los roles observadores/entrevistador, y lo que le incorpora o quita el uso de TIC. También reflexionaremos sobre las experiencias actualísimas, aún amasándose, de entrevistar en la coyuntura de la pandemia con el aislamiento que conlleva.

La entrevista, presencial o virtual, siempre ha dependido de la concertación del diálogo. Otras concertaciones son también necesarias en la entrevista presencial, y veremos que en la entrevista virtual pasan a ser contingentes.

Si es presencial, la entrevista exige disponibilidad de un tiempo común entre entrevistador y entrevistado que se espera sea suficiente y relajado, lo cual conlleva un lugar común apto para conversar sin interferencias ni marcas que inhiban el fluir del «espacio de los puntos de vista» (Bourdieu, 1999: 9) y el logro de la confianza buscada (Bourdieu, 1994).

Si se entrevista en el ciberespacio estos requisitos prácticamente se esfuman. El lugar en común no es imprescindible. ¿Y el tiempo común? Depende del medio que se escoja. *Skype, Zoom, Hangout, Meet, Videollamada*, entre otras plataformas audiovisuales, sí requieren concertar tiempos comunes.

La entrevista telefónica no requiere espacio común, pero va en vías de ser descartada. Uno de los motivos es precisamente el tiempo. La llamada de teléfono significa una intrusión o imposición de tiempo no concertado. Si es teléfono fijo, el sujeto se encuentra en su cotidianeidad hogareña. Si es teléfono móvil, se encuentra en algún espacio de su cotidianeidad. En ambos casos la llamada viene a interrumpirlo, y es por ello que casi siempre incomoda. Primer obturador para el investigador. Sin embargo, debemos señalar que, en la actual pandemia, según se viene anunciando, un relevamiento del rango de la Encuesta Permanente de Hogares relevará datos mediante llamadas telefónicas a los hogares y también prevé el uso del correo electrónico. (EL ONCE, 2020)

El correo electrónico y el más reciente *WhatsApp*, claramente no necesitan ni el lugar común ni la concertación. En ambos, el entrevistador envía la propuesta mediante mail o mensaje escrito o grabado. El destinatario puede: aceptar o no, dilatar o apurar la contestación. Si acepta, es libre de responder cuando quiera y pueda. Hasta aquí parecerían similares correo electrónico y *WhatsApp*, pero veremos más adelante que no lo son.

Pensemos ahora qué pierde la entrevista presencial al pasar a ser virtual, y detengámonos en la pérdida mayor.

Quien, entrevista cara a cara, además de preguntar, observa. Este plus de la observación sufre un sacrificio importante en las entrevistas virtuales. Los libros de metodología han tratado largamente la importancia de observar los gestos, captar estados de ánimo, manifestaciones corporales como sonrojarse o transpirar. El registro ocular del aspecto físico, percepción aproximada de la edad, que valida la respuesta de edad cronológica, etc.

| 14

Por otro lado, el modo en que el entrevistador se presente, con amabilidad y respeto, puede vencer la extrema reserva, lo que será clave para obtener respuestas de mayor riqueza.

En fin, la presencialidad marca una diferencia (un gesto de condescendencia, una pregunta sobre el estado de ánimo, unas palabras que tranquilicen y orienten, comentarios que demuestren sano interés), y esto debe ser considerado por el entrevistador virtual.

Ahora, ¿hay realmente un sacrificio de este plus? ¿Total o es parcial? ¿Otros condimentos del entrevistar virtual podrán compensar esta pérdida?

Veamos. Los medios audiovisuales que nombramos pueden darnos un audio y una imagen pésimos, mediocres u óptimos, dependiendo de cuán buenos son el micrófono, la cámara y la pantalla del dispositivo. Hay sobrados ejemplos de conversaciones virtuales que se interrumpen o sufren interferencias porque el micrófono es malo, la pantalla tarda en funcionar o brinda una imagen borrosa. No obstante, y para seguir nuestro análisis, supongamos que todo está perfecto.

Aún así, la pantalla no es el ojo. Deja ver una imagen recortada de un rostro que, si no está bien ubicado, o tiene mala luz, es poco fiel al rostro real. No se aprecian del todo las posturas. Solo vemos una parte del cuerpo del interlocutor. El entrevistador puede indicarle que aumente la luz o se aleje de la cámara, pero esto ya interfiere el diálogo que se pretende entablar.

Una ventaja de la entrevista desde plataformas audiovisuales sobre la entrevista presencial es que el intercambio puede quedar registrado y en muchas ocasiones, el repaso de lo grabado permite advertir detalles que en el momento el investigador no advirtió por estar atento al diálogo, o no consideró relevantes.

La grabación de la entrevista permite analizar también la actitud del entrevistador, la calidad del vínculo construido con el/la entrevistado/a y el entorno de producción del testimonio. La cámara se convierte en un testigo privilegiado, en virtud de que ha almacenado lo que ha tenido enfrente, sin mediación de las subjetivaciones que organizan la mirada humana.

Podríamos decir entonces que, si bien las plataformas virtuales significan un sacrificio parcial del plus de la observación presencial, también es cierto que el registro —sobre todo el visual— de lo conversado, puede proveerle

al investigador una información que en el momento de realización de la entrevista pasó desapercibida.

El correo electrónico, sí sacrifica totalmente la posibilidad de observar, con un agravante: si el entrevistado es lacónico, más allá de que pueden pedirse ampliaciones o aclaraciones en subsiguientes correos, generan una situación incómoda que se podría negociar en la entrevista presencial. Además, a muchas personas escribir les causa cansancio, o les cuesta expresarse, o tienen temor a ser identificados si se exhiben, por más que se les anticipe que no se develará su identidad.

| 15

El correo electrónico permite a quien responde releer sus respuestas, corregirlas, antes de enviar. Así sentirá que puede ejercer control sobre lo respondido, lo que no ocurrirá en las formas orales (telefónicas, mediante *WhatsApp*, teleconferencia, etc.). No obstante, puede ocurrir que la respuesta escrita gane en efectividad comunicativa lo que pierde en espontaneidad.

En fin, como se ve, las herramientas digitales incorporan otros elementos que deben ser contemplados. El investigador debe acordar con el entrevistado, entonces, el espacio —virtual o presencial— en que la entrevista se escenificará a sabiendas que cada opción impone condiciones particulares.

5. UN CAPÍTULO ESPECIAL. LA ENTREVISTA POR *WHATSAPP*

Este apartado trata de la reflexión sobre una experiencia en marcha: la entrevista por *WhatsApp*, que nos está resultando provechosa en esta situación de aislamiento.

WhatsApp es una aplicación de chat o mensajería privada para teléfonos móviles de última generación, o *smartphones*, donde las personas pueden intercambiar textos, audios, fotografías y videos; enviar documentos, enlaces o *links* para acceder a otros sitios, enviar ubicaciones geográficas y contactos; y realizar llamadas comunes y videollamadas entre varias personas (8 en 2020 para las versiones más actualizadas). Permite agendar contactos individuales y grupales. Tiene una versión web a la cual se puede acceder leyendo un código QR con dispositivo *Android*, *Windows Phone*, *iPhone*. Es una aplicación de descarga gratuita en todas las plataformas en las que está disponible, y la instalación *WiFi* puede ser reemplazada con la función de datos móviles, la cual sí tiene un costo adicional.

Si decidimos usarlo para entrevistar, el primer desafío es conseguir el contacto de las personas que deseamos entrevistar. Lo demás, puede ir siendo manejado por el investigador para optimizar el uso que le otorga al *WhatsApp*.

Creemos que en un marco de cierta horizontalidad e hipertextualidad, esta situación de entrevistar sin presencialidad, aporta para conseguir buenos testimonios. Y un detalle interesante: no se restringe tanto el público abordable como sí ocurre con el correo electrónico o el teléfono fijo, dado que el consumo de teléfonos que traen la aplicación es casi masivo, aún en los estratos sociales

medios-bajos. Además, la posibilidad del audio no requiere en el respondente destreza en la lecto-escritura.

Por la experiencia que estamos teniendo, nos está pareciendo que mensaje de audio de *WhatsApp* le resulta cómodo al entrevistado. Sin duda, grabar un audio de voz es mucho menos costoso en tiempo y esfuerzo que escribir un texto.

Al igual que el mensaje escrito, el audio llega y no invade la cotidianeidad. El celular puede estar silenciado y ser chequeado por el entrevistado cuando tiene tiempo. Aquí se ve claramente la flexibilización de los acuerdos de tiempo y espacio, respecto de la entrevista convencional.

| 16

El entrevistado, quien puede seleccionarse a través de la técnica bola de nieve o de manera intencional, recibe un mensaje escrito o sonoro de alguien que tal vez no está en su lista de contactos (el investigador). Puede estar advertido de que sería contactado, sobre todo si se ha usado bola de nieve. Para evitar temores, es importante que el entrevistador en su mensaje exprese de dónde obtuvo el número de su celular. Si se trata de un audio, el destinatario a lo sumo tendrá resquemor de abrirlo. Pero seguramente lo hará, y se tomará su tiempo para decidir si responde o no.

Si el mensaje de invitación —texto o audio— fue lo suficientemente claro, amable y persuasivo, explicitando el anonimato en el momento de dar a conocer los hallazgos, entonces habrá altas probabilidades de respuesta. Nuestro potencial entrevistado podrá leer, re-leer, escuchar, re-escuchar, y pensar concienzudamente si desea ser partícipe de la entrevista. Manejará sus propios tiempos para respondernos, desde el inicio de la entrevista hasta su finalización. Y lo hará sin sentirse intrusado ni interrumpido en sus tiempos cotidianos.

Si acepta, lo primero a convenir será si las preguntas y respuestas se enviarán escritas o por audio y este acuerdo será respetado hasta finalizar. Tanto entrevistador como entrevistado podrán leer y releer, escuchar y re escuchar las preguntas hechas o las respuestas dadas. Por la libertad de tiempos, el intercambio podrá dilatarse durante varios días, hasta lograr completar la entrevista.

En una investigación sobre los empleados de comercio minorista (Mingo, *et al.*, 2020) se han realizado entrevistas a vendedores utilizando *WhatsApp*.

En dicha investigación se relata que, en el primer texto enviado, siempre se propuso el encuentro personal, y se mencionó a *WhatsApp* como alternativa. Esta última opción generalmente resultó elegida, y no porque se estuviese en aislamiento social, dado que algunos de los casos que relataremos fueron contactados previos a la pandemia

Transcribimos extractos de algunos memos de campo, y los comentamos.

5.a. Intercambio con L.

El 13 de febrero de 2020 se propuso a L., empleada de comercio, concretar una entrevista, de modo presencial, en algún horario y lugar a acordar, o por *WhatsApp*, a lo cual accedió.

Nos pusimos como consigna que yo enviaría en cada audio una pregunta, para que quede en nuestro Chat y ella lo escuche cuando pueda, y responda en el tiempo que le fuera propicio. En todo el lapso de Chat (6 días) no hubo momentos de desesperación. Nos esperábamos tranquilamente una a otra y esperábamos el momento adecuado para grabar nuestros audios y escuchar.

... terminamos el 18 del mismo mes. (Mingo, *et al.* Memos del trabajo de campo de E., 2020).

Primer intercambio:

—«E.: ¡Hola! ¿Te acordás que te había comentado la posibilidad de entrevistarte?» (L. responde que sí)

—E.: Bueno, entonces, te voy mandando audios con las preguntas y en los horarios que puedas me vas respondiendo... Te mandaré una pregunta. Esperaré tu respuesta cuando puedas darla y seguiré con otra pregunta y así. ¿Te parece bien?

—L.: Sí. Me parece bien. Bueno, sé que la investigación es anónima, pero por política de la empresa yo no puedo mencionar que trabajo acá ni nada, por las dudas.

Cuando L. tardaba en responder, le mandaba algún mensaje para que nuestro Chat no quedara muy abajo en su ventana de *WhatsApp*. Y ahí reaccionaba, pidiendo disculpas por la demora (Mingo *et al.*, Memos del trabajo de campo de E., 2020).

En este caso, E. había conocido antes a L. personalmente, en una situación puntual, por lo que tenía indicios de la situación y fisonomía de la entrevistada.

5.b. Intercambio con D.

Otra informante colaboró preguntando a D. si aceptaría ser entrevistada, y proveyó su contacto, con autorización, al equipo, que nunca conoció en persona a D. pero la foto de perfil de *WhatsApp* hizo posible ponerle un rostro a su testimonio.

El primer contacto fue el 18 de febrero de 2020 y el intercambio finalizó el 10 de marzo.

Se acordó la misma consigna dada a L. El intercambio se extendió porque D. no chequea frecuentemente su celular. Aunque no hacía falta, pedía disculpas cuando tardaba en responder. Entonces, para agilizar, aunque técnicamente no es recomendable, se formuló más de una pregunta por vez, agrupando las que referían a una misma cuestión. D. respondió siempre de forma bastante completa, lo que indica que escuchaba detenidamente los audios antes de armar la respuesta, sin descuidar ningún aspecto. Las pocas veces que olvidó alguno, se le repreguntó.

En la intención de agudizar la escucha, la entrevistadora notó que algunos de sus audios tenían ruido de fondo característico de estar en la calle. Eso disparó una pregunta referida a la espera del colectivo, situación que a los emplea-

dos del comercio les implica mucho tiempo extra fuera de casa, y gasto, sumado a que trabajan en horario cortado y toman cuatro colectivos diarios.

De este modo los lugares y los sentires que los impregnan, entraron también a la conversación.

5.c. Intercambios con J.

J. había sido entrevistada por mail al inicio del aislamiento y sus respuestas fueron muy acotadas.

Transcurridos veinte días de confinamiento, fue reentrevistada, esta vez por *WhatsApp*.

Se le enviaron las preguntas y las respuestas fueron inmediatas a través de audios, en los que fue expresando las instancias por las que atravesó y el rol que fue asumiendo como trabajadora cuando las ventas comenzaron a ser *online*.

Por *WhatsApp* fluyeron con más naturalidad sus respuestas. Se trascendió el mero lenguaje verbal del correo electrónico apreciándose pausas y entonaciones que aportaron mucho a contextualizar y comprender sus vivencias.

5.d. Comentarios de estos breves memos

Practicando la reflexividad en el plano metodológico, en estas entrevistas sin presencialidad, una escucha atenta de ruidos de fondo, entonaciones, pausas, vacilaciones, énfasis y emociones, compensó bastante buenamente la ausencia del observar.

Se puso en juego lo que señalan Sánchez Aguirre y Ferreras cuando dicen que «... vale la pena resaltar el llamado de atención acerca de la apertura del oído [...], algo que resulta difícil cuando la investigación se encuentra 'comprometida' con el rastreo de evidencias específicas» (2017: 35). Los autores hablan desde el nuevo 'estudio social del sonido', animado por la categoría de 'paisaje sonoro' de Schafer, en el sentido de dar «... prioridad a los objetos de la escucha más que de la visión, objetos que pueden ser registrados, estudiados y recreados (Schafer, 1977)» (Sánchez Aguirre y Ferreras, 2017: 31).

Para lograr la empatía, en la entonación de voz de las preguntas enviadas, también debe cuidarse la forma del preguntar, respetuosa, indicadora de la importancia del testimonio solicitado.

El entrevistado seguramente repasará el audio de la pregunta antes de grabar su respuesta. Pero lo más importante es la escucha atenta del investigador para mantener el hilo del intercambio, a pesar de la dilatación de tiempos.

El audio, además, como dijimos, neutraliza el factor nivel de alfabetización del entrevistado, que juega fuertemente como obturador del intercambio por mail o formularios electrónicos.

En *WhatsApp* no hay lugar para las interrupciones, y aunque tampoco lo hay en el correo o los formularios electrónicos, aquí todo es mucho más fluido.

Los audios van y vuelven puros, enunciados en el momento casi óptimo en que el entrevistado decidió apretar el ícono del micrófono, expresarse con su discurso y enviar.

Y un condimento importante de esta tecnología: guardar los contactos, para volver a conversar en otros momentos. Particularmente en el caso del advenimiento del aislamiento social por el COVID-19, esta agenda permitió recontactar para preguntar cómo los estaba afectando la situación en lo personal y en lo laboral. También los entrevistados, quizá, conserven nuestro contacto, y se les puede pedir, si se deja establecido un vínculo, que nos envíen un mensaje si se modifica alguna de las situaciones de las que se habló en la primera entrevista.

Así, esta nueva modalidad de comunicación, también colabora al seguimiento de la dinámica de la cuestión, en el lapso generalmente extenso de duración de los proyectos investigativos. Nos acercamos así, como investigadores, a captar el devenir de lo social, saliéndonos un poco de la fotografía estática que cada relevamiento puntual implica.

5.e. Otras cuestiones interesantes de esta modalidad de entrevista

Las cuestiones operativas de desgrabar y editar luego de la aplicación de entrevistas, se ven también agilizadas cuando se utiliza *WhatsApp*.

Los mensajes de texto de los chats pueden exportarse a un correo electrónico, conformando un registro absolutamente fiel de lo conversado. Los audios pueden descargarse en el ordenador, escucharse y transcribirse, al igual que cuando hacemos el pase de la oralidad a la escritura en la entrevista convencional.

Quienes hemos desgrabado sabemos que lograr una edición fiel es una tarea delicada. Hemos escuchado decir «te leo (o escucho) bien», «te leo (o escucho) angustiado». Esas expresiones son una muestra potente de cómo en el intercambio virtual, al texto neutro, o a la voz, se le agrega la calidez o frialdad de las formas de escribir y pronunciar. Además, recursos como los íconos, emoticones, *stickers* y *gifs*, o las fotos que documentan el momento (el plato que se está comiendo, una *selfie*, etc.) se vuelven representaciones simbólicas de los estados de ánimo, esencia de los significados que se buscan en las entrevistas desde la perspectiva cualitativa. A las palabras desnudas se les agrega así el ropaje del sentir, lo cual enriquece las narrativas.

Al sistematizar vemos que muchas de las cuestiones costosas de la entrevista tradicional cara a cara, se neutralizan con la entrevista por *WhatsApp*:

- La concertación de tiempos se vuelve más relajada que en la entrevista presencial. Y aunque el logro de una entrevista completa por *WhatsApp* puede tardar varios días, son tiempos distendidos y elegidos.
- La concertación de espacios. La entrevista presencial requiere un lugar apto y que el entrevistado pueda trasladarse hacia él. Las interferencias del contexto pueden hacer fracasar la instancia, mientras que en los audios

de *WhatsApp* pueden aportar al intercambio. Tanto preguntas como respuestas pueden grabarse en el lugar que se desee.

- No hace falta la «presentación» de la entrevista presencial, es decir, «la cara a dar» (vestimenta, aspecto).
- La incomodidad causada por el grabador y el riesgo de que los registros no sean óptimos (en textos de desgrabaciones se lee por tramos «no se entiende» o «inaudible»). En la entrevista por *WhatsApp* no hace falta cuidar estos detalles.

| 20

Estas viñetas sintetizan algunas cuestiones objetivas en la comparación de formas de entrevistar.

No obstante, sigue siendo punto débil de la entrevista no presencial, el cuasi anular ese plus de la observación que la entrevista presencial tiene. No obstante, si las fotos de perfil son de la persona, le ponen un rostro al discurso, y, además, como también mencionamos, la escucha atenta de ruidos de fondo, entonaciones, tiempos en el habla, vacilaciones, énfasis y emociones, estarían compensando esa ausencia.

En relación a la entrevista presencial, la entrevista por *WhatsApp* tiene particularidades: no sólo el entrevistador no podrá auscultar directamente las reacciones del entrevistado, sino que tampoco podrá rápidamente advertir una interpretación incorrecta de la pregunta. Tendrá que armarse de paciencia, aguardar que los mensajes regresen, repasar las respuestas y, eventualmente, ver si es necesaria alguna aclaración. Se trata de una dificultad importante porque a veces debe retomarse el intercambio habiendo pasado horas o días. En cambio, en la entrevista presencial, el cruce es inmediato y hasta se puede aligerar con una sonrisa. Hay que aceptar que por *WhatsApp* aumenta la posibilidad de no ser debidamente interpretado.

Por último, es conveniente que el investigador siempre se manifieste interesado en un encuentro cara a cara con el entrevistado, y ofrezca la alternativa *WhatsApp* como un plan B.

6. RECAPITULANDO

Hemos propuesto reflexionar sobre qué nos pasa a los investigadores sociales con las nuevas tecnologías. En qué instancias apelamos a ellas y qué nos permiten.

Hemos focalizado en los momentos de búsqueda documental y en la entrevista como una de las técnicas posibles en campo, comparando el antes y después de la incorporación de estos recursos tecnológicos para los investigadores.

También contextualizamos estas reflexiones en el actual aislamiento social por la pandemia, cuando apelar a estos recursos se vuelve casi única opción, adquiriendo las TIC un protagonismo mayor aún al que ya venían teniendo.

En referencia a la búsqueda en campo, hemos comparado las viejas, no tan viejas, nuevas y no tan nuevas formas de entrevistar, intentando ver los pros y los contras de estos espacios en que nos relacionamos con los sujetos de las investigaciones sociales.

Para este cierre, rescatamos otras ideas de Mc Luhan (1987) para seguir pensando esta era, plagada de artefactos que, como dice el autor son extensiones mediáticas del cerebro y el sistema nervioso, etapa de la segunda oralidad, que trae como protagonista al sentido auditivo junto al visual.

También recuperamos algunas categorías de Augé (2000) para mirar la comunicación virtual que nos ocupa, coincidiendo con el autor en que con las redes sociales se construyen no lugares, pues estas redes producen un movimiento que «desplaza las líneas y atraviesa los lugares» (Augé, 2000: 48) creando itinerarios.

En el caso de la entrevista no presencial que analizamos, el medio elegido para llevarla a cabo es el movimiento que desplaza las líneas. Y ese medio atraviesa los lugares. ¿Dónde está el interlocutor? Si nunca nos lo dice, casi no afectaría la conversación que se va a entablar, aunque en algunas ocasiones interese averiguarlo, como relatamos en la entrevista a D.

Si bien Augé trabaja este concepto con un sentido si se quiere negativo, al decir que «como los lugares antropológicos crean lo social orgánico, los no lugares crean la contractualidad solitaria» (Augé, 2000: 52), también agrega que ese anonimato en el no lugar produce una especie de liberación. Y, en el asunto que estamos tratando, el anonimato y la liberación quizá puedan potenciar el discurso de los sujetos de nuestras investigaciones, pues develar su identidad, y dar la cara, muchas veces los obtura.

En los intercambios de entrevista por *WhatsApp* alguien en algún lugar pregunta y alguien en algún lugar responde, y entre pregunta y respuesta se produce un movimiento creador de no lugares, que, metodológicamente, es interesante, en tanto parece quitarle muchas cargas a la entrevista convencional. Los lectores dirán que también parece quitarle muchas bondades. Aquí hemos evaluado que las bondades que quita son pocas, y las facilitaciones son muchas.

El contacto en un no lugar, y un no tiempo preciso, es de todas maneras, contacto entre subjetividades que, volviendo a la coyuntura puntual de la pandemia, sin estas tecnologías, no hubiese sido posible. Y en tiempos normales, sortean obstáculos que muchas veces impiden y otras veces dilatan el logro de los encuentros presenciales.

En el aislamiento, las ventajas de estos medios virtuales se han visto profundamente aumentadas. Y también se ha visto profundizada esa mirada de las tecnologías como elementos integrados a los actores humanos y a la manera que estamos teniendo de habitar el mundo actual. Esto es un aprendizaje también para la academia, como decíamos al principio.

Andrés (2019) lo expresa muy bien cuando dice que hoy no es posible pensar la sociedad sin la presencia de los soportes técnicos y la lógica informática, pues las tecnologías ya no son un real externo, sino que la conforman, como entorno perceptivo donde se habita.

Referencias bibliográficas

- ANDRÉS, G. D. (2019). Las metáforas sobre las tecnologías de comunicación. Medios, extensiones, ambientes. En: *De Prácticas y discursos*. Año 8, N.º 11, 2019, Marzo. Universidad Nacional del Nordeste Centro de Estudios Sociales.
- AUGÉ, M. (2000). *Los «no lugares». Espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad*. Traducción: Margarita Mizraji. 5.a edición. Barcelona: Gedisa.
- BOURDIEU, P. (1995). L'illusion biographique. En: Pierre Bourdieu. *Raisons pratiques, Sur la théorie de l'action* Paris: Ed. Du Seuil, 69-72. Traducción Elisa Sarrot. Junio 2007.
- (1999). *La miseria del mundo*. 1º edición en español (abreviada) Madrid: Akal Grandes Temas.
- BOURDIEU, P., CHAMBOREDON J.C. Y PASSERON J.C. (2002). *El oficio de sociólogo*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- DE SENA, A. (2017). La investigación social en escenarios renovados. En: *Ciencia en Breve*. Universidad Nacional de La Matanza, febrero de 2017. Buenos Aires, Argentina. [Consulta: 10 de junio 2020] Disponible en: https://cyt.unlam.edu.ar/descargas/684_2017FEB_AngelicaDeSenna_Lainvestigacionsocialenesenarios-renovados.pdf
- DE SENA, A. y LISDERO, P. (2015). Caminos cualitativos. *Aportes para la investigación en las ciencias Sociales*. CABA: Edición CICCUS.
- DÍAZ ROSABAL, E. M., DÍAZ VIDAL J. M., et al. (2018). Presencia de las TIC en las investigaciones sociales. En: *RITI Journal*, Vol. 6, 11 (enero-junio)
- DREYFUS, H. (2003). *Acerca de Internet*. Barcelona: UOC.
- ECHEBURÚA ODRIOZOLA, E. (2012). Factores de riesgo y factores de protección en la adicción a las nuevas tecnologías y redes sociales en jóvenes y adolescentes. En: *Comunicaciones Breves*. Universidad del País Vasco. Facultad de Psicología. 435-447 [Consulta: 30 de abril 2020] Disponible en: https://www.aesed.com/upload/files/vol-37/n-4/v37n4_5.pdf
- EL ONCE (2020). La encuesta permanente de hogares se realizará por teléfono. Edición del 9 de mayo de 2020 [Consulta: 9 de mayo de 2020] Disponible en: <https://www.elonce.com/secciones/institucionales/625096-la-encuesta-permanente-de-hogares-se-realizarna-por-teléfono.htm>
- FERNÁNDEZ, F. y RIGOTTI, S. (2013). Notas y aclaraciones sobre las decisiones metodológicas y las técnicas para explorar los procesos de identificación política. Avance PID 3132. Cultura, política, subjetividad. Un estudio de caso. Ponencia presentada en I *Jornadas de Investigación en Comunicación y Política Los problemas de la subjetividad y la cultura*, 27 y 28 de junio de 2013. Paraná, Entre Ríos: FCEdu, UNER
- MINGO, G., et al. (2017/2020). *El trabajo en el sector del Comercio. Características, identidades y sentidos otorgados por los trabajadores a su actividad laboral en el aglomerado Gran Paraná, Entre Ríos*. PID N.º 5120 aprobado por Resolución CS UNER 501/17. Directora: Graciela Mingo. Co-Director: César Sione. Paraná. Entre Ríos. Argentina: FTS, UNER.
- NOBLIA, M. V. (2000). Control y poder en los chats. En: Pardo María Laura y María Valentina Noblia (Eds.) *Globalización y nuevas tecnologías*. Biblos, Bs. As., 53-78. [Consulta: 30 de abril 2020] Disponible en: <https://books.google.com.ar/books?hl=es>
- ORELLANA LÓPEZ, D. M. y SÁNCHEZ GÓMEZ, M. C. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. En: *Revista de Investigación Educativa*. Vol. 24, N.º 1, 205-222, Universidad de Salamanca [Consulta: 27 de abril 2020] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886011.pdf>

OSORIO, F. (2017). El uso de teléfonos móviles como herramientas de apoyo en la investigación social. En: *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*. N.º 13. 23-32 [Consulta: 5 de noviembre de 2018] Disponible en: www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/issue/view/17/showToc.

RAMONET, I. (2020). Coronavirus: La pandemia y el sistema-mundo. En: *Página 12*. El Mundo, 29 de abril de 2020 [Consulta: 1 de mayo de 2020] Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/262989-coronavirus-la-pandemia-y-el-sistema-mundo>

SAMAJA, J. (1996). *Epistemología y Metodología. Elementos para una teoría de la investigación científica*. Buenos Aires: Eudeba.

SÁNCHEZ AGUIRRE, R. y FERRERAS, J.I. (2017). Sobre la experienciación sonora como estrategia metodológica: una aproximación a figuras sociosensibles. En: *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*. N.º 12. Año 6. Octubre 2016, 27-40. Marzo 2017. Argentina.

SARROT, E. Y MINGO, G. (2019). Materiales visuales en investigación social. En: *del prudente saber y el máximo posible de sabor*. Año xx, N.º 11, enero a diciembre de 2019, 95-129 Paraná: FCEdu, UNER.

SCRIBANO, A. (2017a). Miradas cotidianas. El uso de *WhatsApp* como experiencia de investigación social. En: *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*. N.º 13. 2017, 8-22. [Consulta: 5 de noviembre de 2018] Disponible en: relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/207.

——— (2017b). Drones. Una manera de mirar. En: *Boletín Científico Sapiens Research*. Vol. 7(2) 65-77.

SIONE, C. (2017). *Búsqueda de información académica en internet*. Material Inédito. Paraná: FTS, UNER.

VILLARREAL, O. (2010). [En línea]. *Mc Luhan: La tecnología como extensión del ser humano*. [Consulta: 23 de abril 2020] Disponible en: <https://nuevatecnologiasarkos.blogspot.com/2008/11/son-las-nuevas-tecnologas-de-la.html>

Acerca del artículo

| 24

En la trayectoria de los autores como investigadores, docentes formadores de investigadores a nivel grado y posgrado, y participantes de la gestión de posgrado en Metodología de la Investigación, cobra interés la recuperación de experiencias de investigación utilizando entornos digitales y la reflexión teórica-epistemológica sobre las prácticas novedosas que estas experiencias conllevan en general, y en particular en el contexto de la pandemia global por COVID-19.

Fecha de recepción: 26/7/2020
Fecha de aceptación: 30/11/2020