



Re-visitando la entrevista en profundidad desde la virtualidad: reflexiones desde el estudio de las políticas sociales

María Victoria Sordini (INHUS-CONICET/UNMDP)

msordini@mdp.edu.ar

Andrea Dettano (CONICET-UNLaM; UBA)

andreadettano@gmail.com

1. INTRODUCCIÓN

Desde el grupo de trabajo sobre Políticas sociales y emociones (GEPSE-CIES) y en relación a su presencia en el mundo digital/virtual, se ha abordado la aparición de las políticas sociales en diferentes marcos o momentos: el uso de internet en los mecanismos de la implementación (entrega de documentación, inscripción, verificación del cumplimiento de condicionalidades); las relaciones entre sus receptores a través de redes sociales: 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 (Weinmann y Dettano, 2020).

En esta línea, hemos perseguido indagar por medio de estrategias etnográficas virtuales, los modos de ser y estar en las políticas sociales en los espacios virtuales como las redes sociales. Hemos observado como allí se desenvuelven sociabilidades y vivencialidades en relación a la participación en las intervenciones estatales (Sordini, 2017). La etnografía



virtual alude a “captar la vivencia de las redes” (Domínguez Figaredo, 2007) y su puesta en prácticas combina diferentes técnicas así como diversos grados de estructuración y participación. Así, podemos pasar de una observación flotante (Nadruz, 2010; Cena y Dettano, 2021) en publicaciones e interacciones a participar activamente en un chat o realizar una entrevista. Cada una de estas prácticas, modos de observar y momentos, presentan sus particularidades en los entornos virtuales (Dettano y Cena, 2020), por lo que aquí nos proponemos reflexionar sobre la entrevista virtual en sus proximidades y distancias con la clásica entrevista “cara a cara”.

La entrevista en profundidad, en tanto técnica de indagación, ha sido ampliamente abordada, definida y problematizada. Ha sido definida como modo de producción y registro de conocimientos que posibilita un acercamiento concreto a sujetos anónimos como *ejemplificadores de rumbos sociales* (Oxman, 1998); Como forma de interacción “cara a cara” (Taylor y Bogdan, 1987), en tanto forma especial de encuentro, diálogo con metas, interacción verbal, donde el propio investigador dirige la conversación y registra cierto tipo de información en el marco de una investigación, con el propósito de favorecer la producción de un “texto” conversacional continuo en relación a unos objetivos de conocimiento previamente estipulados (Scribano, 2001). También, la entrevista es definida como una conversación asimétrica, en la que el entrevistador tiene el poder de realizar las preguntas (Piovani, 2007) y de definir la situación de interacción (Goffman, 2012).

La virtualidad tensiona estas premisas porque el dispositivo tecnológico que media la interacción permite responder de manera asincrónica, en tiempos indeterminados, no responder, cerrar la entrevista repentinamente y bloquear la comunicación. Por ello, dicha técnica, requiere ser adecuada a las plataformas virtuales utilizadas, reinterpretando los códigos y estrategias que allí se desenvuelven.

En el transcurso del trabajo de campo y el registro autoetnográfico (Scribano y De Sena, 2009; Boragnio, 2016; Boragnio, Dettano y Sordini, 2018) sobre la propia práctica de indagación cualitativa es ineludible problematizar y revisar el alcance y potencialidades de las herramientas de indagación que utilizamos. En vista de ello, esta ponencia, propone re-discutir o re-visitar algunos aspectos metodológicos de la entrevista en profundidad virtual en la plataforma Facebook realizadas en el marco de un proyecto Vincular (UNLaM) y un Proyecto PRI (UBA), 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 técnica de autoetnografía



sobre las propias prácticas de investigación cualitativa y en el uso de las notas de campo que acompañaron las entrevistas virtuales realizadas. Ambas herramientas constituyen el insumo que dinamiza el debate en torno a las premisas teóricas-metodológicas flexibilizadas y re-ade cuadas de la entrevista en profundidad para entornos virtuales (Henríquez, 2002; Ardevol *et al*, 2003; Quattrini, 2018)

Algunos interrogantes han guiado el recorrido: ¿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 organizan los clásicos momentos de la entrevista en profundidad? ¿Cuál es el tiempo de extensión recomendable de una entrevista asincrónica para garantizar la atención en la conversación de ambos/as interlocutores/as? ¿De qué manera se readecúa la interpretación del lenguaje corporal que se encuentra mediatizado e invisible mediante los dispositivos tecnológicos? ¿Aparecen otros elementos, como emojis o imágenes que incorporan aspectos no verbales al intercambio? ¿Qué habilidades de análisis e interpretación requieren estos “lenguajes virtuales”? ¿Cuáles son las limitantes y/o potencialidades para el análisis de las narrativas digitales? ¿Cómo se organiza el cierre/salida de la situación de entrevista?

Para abordar el objetivo propuesto y los interrogantes de partida, la estrategia expositiva se organiza a partir de re-pensar los momentos de la entrada, duración y cierre de la entrevista en profundidad para el contexto virtual. En el apartado que refiere a la entrada se hará hincapié en la definición y redefinición de la situación de interacción. En segundo lugar, al abordar el momento en el que transcurre la entrevista se analiza el carácter sincrónico o asincrónico que tome el ritmo de la interacción y cómo las notas de campo acompañan y consolidan pistas para la flexibilidad que adquiere la guía de pautas en entrevista en este contexto particular. En tercer lugar, al reflexionar sobre la etapa de cierre de la entrevista se plantea la complejidad que implica un (posible) cierre intempestivo de la comunicación mediante el saludo y/o por omisión de respuestas. Además, se problematiza la ausencia del espacio *off the record* tan relevante en las interacciones cara a cara y tan nutrido en términos de análisis. Finalmente se esbozan las consideraciones finales.

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

En este apartado mencionaremos algunas particularidades de la entrevista virtual realizada en la red social Facebook. 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 (Dettano y Cena, 2020). Allí, 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, puede 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 producción de conocimiento se realiza a partir de una interacción social, diferencial y recíproca, entre actores cognoscentes y actores sujetos/objetos de investigación. Siguiendo a Navarro (2012) el acceso al campo trasciende el aspecto físico de entrar y permanecer en un lugar, requiere además desplegar las habilidades y herramientas que permitan dar respuesta a los objetivos de la investigación. El trabajo de campo está organizado en diferentes momentos que se constituyen y re-constituyen entre sí en clave dialéctica: diseño, preparación, indagación, análisis, re-diseño e interpretación. (Scribano, 2008; De Sena et al., 2012) Cada etapa constituye un proceso reflexivo y flexible que implica un permanente trabajo de análisis e interpretación de los datos.

La investigación mencionada, con 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, se realizó en una serie de etapas. En un primer momento, se realizó un registro de comedores y merenderos a través de la Red Social Facebook. Dicho registro se volcó en una matriz de análisis y contempló 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 vista de los diversos grados de participación que plantea la etnografía virtual a través de sus diferentes instancias (Cena y Dettano, 2021), 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 vista de ello, 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 al campo mediante páginas y perfiles de Facebook y la construcción de las herramienta de indagación (matrices de registro, guiones).

En una segunda etapa, comenzamos a establecer contacto con los organizadores/as de dichos espacios y organizaciones para poder realizar las entrevistas, para lo que fue necesario contar con una consigna de apertura y un guión. El diseño de la guía de pautas de entrevista virtual tiene un rol clave para desplegar 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 conceptuales 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 el momento de establecimiento del primer contacto “directo” con el potencial entrevistado/a, comienzan a aparecer cuestiones que marcan la distancia con la entrevista “cara a cara”. En la investigación bajo estudio, este contacto implicó: escribirle al organizador/a del grupo/página/perfil saludando y dando una consigna de apertura - explicitando el motivo del contacto y mensaje-. Este contacto, tuvo lugar en una situación de desconocimiento del otro, no conocíamos ni éramos conocidos por estos otros/as que íbamos a intentar entrevistar. Tampoco contábamos con ningún portero, sino que estos contactos habían surgido del registro previamente mencionado.

El diseño de la consigna de apertura de la entrevista virtual fue establecido como una invitación a una conversación confidencial y anónima¹. Nos presentamos como docentes

¹ 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 propósito y la solicitud de consentimiento para utilizar los datos siempre respetando el anonimato, presentando los datos



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 estado organizando e invitando a que nos compartan su experiencia. Una vez enviada la consigna de apertura, se presentaron varios escenarios: la respuesta podría ser en el momento -dependiendo de si el otro está en línea o no-, podía demorar algunos días o podría 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-. Es decir, este momento de apertura (envío de mensaje con consigna de apertura) y respuesta, puede demorar algunos días o no concretarse nunca.

Ahora bien, antes de avanzar, subrayamos que, tanto la entrevista presencial como virtual, permite observar los modos en que los/as entrevistados/as perciben, vivencian e interpretan algún proceso o suceso que es de interés para los/as investigadores/as. Para ello, en ambos casos -presencial o a través de las redes- las notas de campo constituyen un elemento de suma utilidad, que condensa información, reflexiones, sensaciones e intuiciones que -con diferentes niveles de carga teórica-, permitirán hacer análisis e interpretaciones provisionarias (Dettano, 2020) volviéndose un soporte clave para realizar una permanente vigilancia epistemológica (Bourdieu, 2008) durante todo el proceso de investigación.

2.1 Sobre la definición y redefinición de la situación de entrevista

Al emitir la primera respuesta a la consigna de apertura, la persona entrevistada negocia los términos del intercambio y desde aquí se marca una distancia significativa con la entrevista en profundidad presencial: la definición de la situación de interacción es versátil porque lo puede dominar tanto el/la entrevistadora como la persona entrevistada. Es decir, la interacción virtual ha demostrado intersticios en los que deja de tratarse de un vínculo asimétrico (Piovani, 2007) en el cual el/la entrevistador/a define la situación de interacción (Goffman, 2012) o realiza las preguntas. En el contexto virtual, las personas entrevistadas han mostrado diferentes estrategias en las que re-definen la situación de interacción. Por un lado, en la primer respuesta a la consigna de apertura de entrevista la

con nombres de fantasía, tal como se realiza en el trabajo con entrevistas cara a cara (Dettano y Cena, 2020; 2021; Cena y Dettano, 2021)



persona entrevistada puede responder de manera sincrónica o asincrónica y, cuando lo hacen, en muchos casos, 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.

La coordinación de un día y horario específico para mantener la conversación sincrónica o la apertura a una conversación asincrónica con respuestas intermitentes en distintos lapsos de horas y/o días son propios del despliegue cotidiano entre la vida *on line* - *off line* (Hine, 2004; Van Dijck, 2016). En estas alternativas se define un ritmo de la conversación en la que avanzar sobre la guía de pautas de entrevista puede resultar un proceso sincrónico de cuarenta y cinco minutos de chat o un tiempo asincrónico indeterminado. Además, en este momento inicial emergió 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 en detrimento de la segunda.

Otro aspecto significativo que aporta pistas sobre la definición de la situación de interacción 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 detrimento de escribir en el chat. Ello se vincula a las siguientes posibilidades: a) el uso grabador de voz y envío de audios mientras se realizan otras prácticas de la vida cotidiana *off line*; b) el tipo de dispositivo digital puede presentar mayor o menor comodidad en el tipo de teclado digital y ello potencia o dificulta el uso del texto; c) las dificultades o limitaciones de lecto escritura, ortografía y uso de signos de puntuación.

Otro elemento característico que se vincula a la re-definición de la situación de interacción (Goffman, 2012) es la contrapregunta a la consigna de apertura de entrevista. En múltiples ocasiones las personas entrevistadas toman el mando en la situación asimétrica preguntando a sus entrevistadores/as por qué los han elegido para realizar la entrevista. En estas situaciones se ha connotado en el inicio de las conversaciones diversos grados de desconfianza que han atravesado los primeros momentos de la entrevista. En múltiples ocasiones apareció el cuestionamiento sobre la indagación en la cual están participando: los por qué y para qué sobre la conversación irrumpen en la interacción. En muchos casos se “sortean” y se continúa el diálogo y en otros casos se interrumpe y aborta.



Finalmente, el elemento que consideramos significativo del momento de apertura es cuando la persona responde por primera vez a la consigna o saludo inicial. Esta situación marca un terreno de incertidumbre para el entrevistador/a ya que no se conoce cuándo terminará la entrevista. Tal como mencionamos anteriormente, la intermitencia de la vida *online-offline* -que las personas entren y salgan de la plataforma mientras realizan otras actividades, como trabajar- puede implicar que la conversación se realice de manera asincrónica durante un amplio rango horario o lapso de días. La fluidez de la conversación sincrónica ofrece mayor oportunidad para profundizar y repreguntar por lo que el entrevistador/a puede verse condicionado a estar disponible permanentemente para la conversación, intentando en cada respuesta recibida sostener una conversación fluida. Por ello, sí es posible establecer el momento y horario de inicio de la entrevista en profundidad virtual, mas no su finalización.

3. El “durante” de la interacción y la intermitencia entre la vida on-line y off-line

El transcurso de la entrevista será sincrónico o asincrónico y esto podrá re-definirse en cualquier momento de la duración de la entrevista virtual. En este contexto, en las notas de campo emergió la incertidumbre de los entrevistadores/as en el momento de la indagación. Esta emoción se vincula 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 así, finalizar la conversación, en cualquier momento del desarrollo del guión 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 *off line*. 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 que la persona entrevistada toma con la entrevista es mediante el tiempo de respuesta. Es decir, algunas entrevistas se desarrollan de manera sincrónica, las preguntas y las respuestas se realizan y responden mientras las dos personas están “en línea” de manera simultánea. En algunos casos los tiempos de respuestas son dilatados: las respuestas a las preguntas pueden suceder después de algunos minutos, después de un hora, después de algunas horas, después de un día, después de algunos días.



Un aspecto de suma relevancia 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, 2014; De Sena, 2015) implica un análisis e interpretación que se nutre de múltiples elementos que contextualizan a la interacción. Por ello, Alonso (1998) subraya que la entrevista no se reduce a un mero flujo de preguntas y respuestas o al registro de discursos; no se trata de una toma biológica, por lo que no puede reducirse a una mera extracción de oraciones fragmentadas y desconectadas.

Este aspecto se despliega tanto en la entrevista en profundidad presencial como también ocurre en la virtual. Para Scribano (2001), desde la creación de un guión, 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 la 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)

Desde esta vigilancia epistemológica llevamos adelante el trabajo de campo apoyando todo el ejercicio de reflexividad sobre las notas de campo que han estimulado y orientado este trabajo. 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 vista de lo mencionado, sobre cómo debemos estar atentos en las entrevistas a 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, en relación a este durante y lo que allí emerge, la estrategia etnográfica virtual en la cual las entrevistas cobran forma, permiten la producción de contenidos que se complementarán con otros elementos presentes en la plataforma Facebook. Si bien no contamos con la presencialidad, con la introducción de nuestra persona al otro y viceversa, si contamos con un entorno virtual compartido (con diferentes modos de participación: uno como observador y otro como participante). Dicho entorno nos permite reconstruir prácticas, delimitar el objeto que convoca la creación del mismo, sentires, miradas de y sobre el mundo que complementan, nutren e incluso pueden contradecir “el texto” que armamos en la entrevista. Es decir, el entorno virtual con todos sus espacios de interacción y despliegue (Dettano y Cena, 2020) habilita, por medio de la presencia continuada del investigador en el mismo, la creación múltiples miradas del objeto de estudio así como la identificación de los “indicios” previamente mencionados.

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

Este momento, en las entrevistas virtuales, reviste algunas particularidades que presentan diferencias significativas en cuanto a los intercambios presenciales. El cierre, puede



advertirse por medio de un saludo una vez que se han recorrido varios o todos los tópicos del guión, pero muchas veces no coincide con la finalización o el agotamiento de los tópicos del mismo sino que se dan situaciones que interrumpen la conversación. 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. En este marco y atravesados/as por cierta desconfianza, los entrevistados/as dejan de responder (De Sena y Dettano, 2021).

En apartados previos habíamos mencionado la incertidumbre del entrevistador por la posibilidad de que el entrevistado abandone la interacción. Esto involucra el momento del cierre, dado que la incertidumbre, no poder determinar lo que hará el otro, se vincula con la posibilidad de un cierre repentino. Así, el que 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.

De esta manera, el cierre de la entrevista puede ser intempestivo, puede ser determinado por la persona entrevistada: advertido mediante un saludo, la solicitud explícita de terminar la conversación o impuesto mediante 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 a los ejes abordados? A partir del registro sistemático de los modos de cierre de entrevista es posible advertir algún patrón en relación a múltiples factores que podrían influir en esta dinámica: el tipo de conectividad, el horario de la conversación, demandas/urgencias de la vida cotidiana off line, los ejes conceptuales del guión de pautas, entre otros. De todo ello, sólo contamos con herramientas metodológicas para intervenir de manera reflexiva en la flexibilidad del guión de pautas de entrevista para las siguientes conversaciones.



Así como “la entrada” al campo en la estrategia etnográfica virtual no comienza con el saludo y la consigna inicial de entrevista, tampoco finaliza con el cierre o interrupción de la entrevista. Este intercambio puede finalizar pero podemos continuar observando el entorno, el cual sigue aportando imágenes y miradas sobre el objeto de interés. De esta forma, en la entrevista virtual por medio de la plataforma Facebook, la “entrada” al campo, así como la salida, se redefinen, asumen nuevos contornos. 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. Ahora bien, si determina los modos de cierre, por la posibilidad de “desaparición” del entrevistado, finalizando la conversación. Pero también, la realización de una entrevista en modalidad virtual, también determina ese momento posterior.

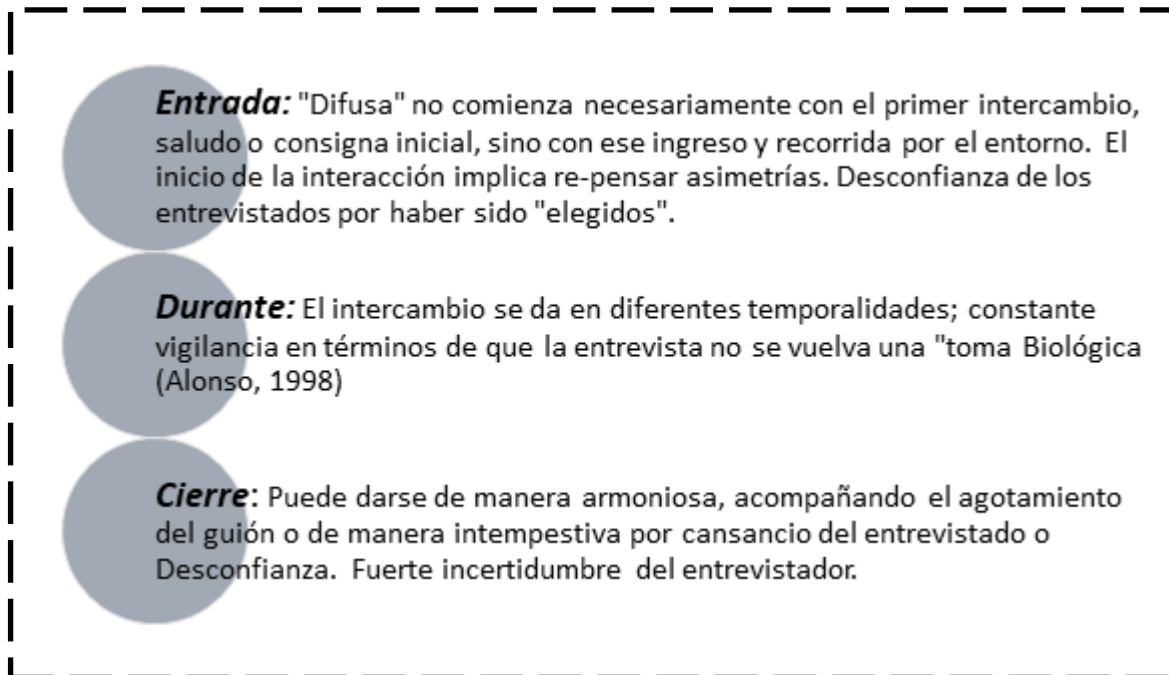
Siguiendo a Oxman (1998) el momento de terminación de la entrevista es tan importante como todas las etapas previas, incluso puede re-significar a la entrevista. En las interacciones cara a cara el cierre de la entrevista, el agradecimiento por participar y contribuir con su tiempo y su experiencia a la investigación, es seguido por apagar el grabador. Si bien se deja de grabar la entrevista no finaliza porque la conversación de despedida puede incorporar elementos desde la observación y la escucha activa y armada (Bourdieu, Chamboredon y Passeron, 2008) para las notas de campo. Así, la entrevista finaliza cuando nos retiramos del lugar de encuentro y completamos las notas de campo con lo sucedido.

En cambio, en la modalidad virtual ¿Cuál es el off the record? ¿Cuál es el recurso metodológico que permite ampliar o profundizar nuestras notas de campo después de la conversación? En la experiencia realizada no registramos interacciones con las personas entrevistadas una vez que se realizó el saludo de despedida. En ningún momento las personas entrevistadas retomaron la conversación con sus entrevistadores/as después del saludo de cierre.

Esa ruptura determinante que implica el saludo por chat implica que no hay lugar para el off the record. Ello quiere decir que no hay conversación sobre otro tema, no hay despedida en la puerta del lugar, no hay conversación sobre ningún otro tema circunstancial. Como venimos registrando, el rol de entrevistador/a se vivencia con incertidumbre porque aparece con fuerza la sensación de que nos faltaba información, nos falta la observación de la escena, para ubicar los relatos de la entrevista. Sin embargo, la entrevista virtual se inscribe en el marco de la etnografía virtual y es por ello que tanto en

el momento previo como en el posterior se realiza la observación del perfil de la página de Facebook de la persona entrevistada. Allí se retoman y complementan elementos significativos a partir de la entrevista realizada, “compensando” de algún modo esta falta del momento *off the record*.

Figura 1: Los momentos de la entrevista virtual



Fuente: elaboración propia en base a notas de campo y registro auto-etnográfico

5. Consideraciones finales

En la investigación social cualitativa es decisivo el ejercicio de la vigilancia epistemológica (Bourdieu, 2008) a partir de herramientas como la autoetnografía (Scribano y De Sena, 2009; Boragnio, 2016; Boragnio, Dettano y Sordini, 2018) y la rigurosidad en el registro de las notas de campo. Durante todo el proceso el investigador/a es atravesado por su bagaje teórico, por su posición y disposición de clase (Bourdieu, 2008) y por sus habilidades teórico-metodológicas que, dependiendo de la rigurosidad con la que sean revisadas, registradas y reflexionadas podrán obstaculizar, distorsionar o abrir la mirada.

Los obstáculos epistemológicos (Bachelard, 1990) cristalizan los entorpecimientos o confusiones que emergen en el proceso de conocer. Siguiendo al autor, se conoce en contra de un conocimiento anterior, destruyendo conocimientos mal adquiridos o superando aquellos obstáculos porque “el conocimiento de lo real es una luz que siempre



proyecta alguna sombra”(Bachelard, 1990:15). En este sentido es que consideramos de imperiosa necesidad revisar las estrategias teóricas-metodológicas de la técnica entrevista en profundidad virtual. Retomar las propias notas de campo y auto-etnografías sobre el proceso de investigación realizado constituye el insumo disponible para re-pensar las propias prácticas sobre la investigación social en una sociedad 4.0 (Scribano y Lisdero, 2017) donde lo real es virtual.

Contribuir a los trabajos metodológicos sobre la etnografía virtual en general y sobre la entrevista virtual en particular constituye un desafío que promete una mutación permanente en búsqueda de estrategias metodológicas de indagación que se adecuen a los cambios acelerados que se vienen observando en la plataformas digitales en los últimos años.

En esta ponencia pretendemos advertir y retomar los múltiples y potenciales obstáculos epistemológicos que fueron apareciendo y pudimos identificar. Consideramos a este ejercicio como un comienzo para la definición y precisión de recursos y herramientas metodológicas que acompañan a la entrevista en profundidad virtual.

Referencias bibliográficas

- Alonso, L. (1998). *La mirada cualitativa en Sociología*. Madrid: Fundamentos.
- Ardèvol, Elisenda, Bertrán, Marta, Callén, Blanca, y Pérez, Carmen. (2003) *Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea*. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, (3), 72-92.
- Bachelard, G. (1990) *La formación del Espíritu científico. Contribución a un psicoanálisis del conocimiento objetivo*. Argentina: Siglo XXI editores.
- Boragnio, A. (2016) “Auto-etnografía, entre la experiencia y el problema de investigación”, en *Revista Conjeturas Sociológicas*. N° 9. Año 4. Enero-abril 2016. pp. 8-30 <http://revistas.ues.edu.sv/index.php/conjsociologicas/article/view/274/267>
- Bourdieu, P. (2008) *La ruptura*. En: Bourdieu, P., Chamboredon, J. C., & Passeron, J. C. (2008 [1973]). *El oficio de sociólogo*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Bourdieu, P., Chamboredon, J. C., & Passeron, J. C. (2008 [1973]). *El oficio de sociólogo*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Bourdieu, P. y Wacquant, L. (2005). *Una invitación a la sociología reflexiva*. Buenos Aires: SIGLO XXI.
- DE SENA, Angélica (2015) *Caminos cualitativos*. Buenos Aires: Ciccus.



- DE SENA, A.; DEL CAMPO, N.; DETTANO, A.; GARCÍA ACEVEDO, M.; SAENZ VALENZUELA, M. (2012). La entrevista como modo de indagación social. Una experiencia compartida. En Gómez Rojas, G. y De Sena, A. (compiladoras): En clave metodológica. Reflexiones y prácticas de la investigación social. (pp. 75-98). Buenos Aires: Ediciones Cooperativas. (pp. 75-98)
- De Sena, A. y Dettano, A. (2021). Políticas sociales y emociones: hilos de (des)confianza. *Ciencia Política*, 16(32), (EN PRENSA).
- Dettano, A. (2020). “El consumo de los receptores de programas sociales en la Ciudad de Buenos Aires: algunas notas sobre su abordaje”. *RInCE - Revista de Investigaciones del Departamento de Ciencias Económicas*. Vol. 11 N°21 (pp.1-29) Disponible en: https://rince.unlam.edu.ar/upload/adjuntos/articulo/5_Articulo-ElconsumodelosreceptoresdeprogramassocialesenlaCiudaddeBuenosAires.pdf
- Dettano, A. y Cena, R. (2020) Precisiones teórico-metodológicas en relación a la definición de Entorno en Etnografía Virtual para el análisis de políticas sociales. *Revista Tsafiqui*. N°15, Dic. 2020. Disponible en: <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/tsafiqui/article/view/precisiones-teorico-metodologicas-en-relacion-etnografia/555>
- Dettano, A. y Cena, R. (2021) Políticas Sociales en contexto de pandemia: dimensiones de la incertidumbre acerca del Ingreso Familiar de Emergencia en Argentina. *Sphera Publica*, Vol.1, N°21. (pp.137-158). <http://sphera.ucam.edu/index.php/sphera-01/article/view/415/14141477>
- 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),42-63. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2010/201017309004>
- Goffman, E. (2012). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- GUBER, Rosana (2013) “El trabajo de campo como instancia reflexiva del conocimiento”, en: Guber, Rosana. *El salvaje metropolitano*. Buenos Aires: Paidós.
- HENRÍQUEZ, G. 2002. El uso de herramientas de internet en la investigación social *Cinta moebio* 13: 74-85 www.moebio.uchile.cl/13/henriquez.htm
- 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*. ano 18, no 41, (pp. 54-83).
- 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. Disponible en: <http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/11/13>
- Nadruz, Juan Andrés (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
- NAVARRO, A. (2012). “Negotiating Acces to an Argentinian Military Institution in democratic times: difficulties and challenges”. In Carreiras, H. y C. Castro (Editors). *Qualitative Methods in Military Studies*. London: Routledge.
- Oxman, C. (1998) *La entrevista de investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires: EUDEBA.
- Piovani, J. I. (2007) La entrevista en profundidad. En: MARRADI, A., ARCHENTI, N. & PIOVANI, J. *Metodología de las ciencias sociales*. Buenos Aires: Emecé. (pp. 265-278)
- Quattrini, D. (2018) Entrevistas por WhatsApp. Algunas reflexiones teóricas-metodológicas sobre las sensibilidades de los emprendedores dinámicos. En: Gandía, C. et al *Metología de la investigación: estrategias de indagación II*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Eseditora.
- Scribano, A. (2001) Investigación Cualitativa y Textualidad. La interpretación como práctica sociológica. **Cinta de Moebio**, n.11, 2001 [Fecha de Consulta 10 de Junio de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10101104>
- Scribano, A. (2013) *Encuentro Creativos Expresivos*. Buenos Aires: ESEditora
- Scribano, A. y De Sena, A. (2009) Construcción de conocimiento en Latinoamérica: Algunas reflexiones desde la auto-etnografía como estrategia de investigación. En *Cinta de Moebio* 34:1-15.
<http://www2.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/34/scribano.htm>
- Sordini, M. (2017). El uso de internet en relación a programas sociales. *Boletín científico Sapiens Research*, 7(2), 51-64. Recuperado de <https://www.srg.com.co/bcsr/index.php/bcsr/article/view/247/232>



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

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

WEINMANN, C. Y DETTANO, A. (2020) “La política social y sus transformaciones: cruces y vinculaciones con el ciberespacio”. En: Dettano, A. (2020) *Políticas sociales y emociones: (per)vivencias en torno a las intervenciones estatales*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora. (pp. 147-170).