

Entrevistas *online*: potencialidades y desafíos para la recogida de datos en el contexto de la pandemia de COVID-19***Entrevistas *online*: potencialidades e desafios para coleta de dados no contexto da pandemia de COVID-19****Online interviews: potential and challenges for data collection in the context of the COVID-19 pandemic****Recibido: 21/08/2020****Aprobado: 02/10/2020****Publicado: 14/10/2020****Beatriz Schmidt¹****Ambra Palazzi²****Cesar Augusto Piccinini³**

El distanciamiento social derivado de la pandemia de COVID-19 ha fortalecido el proceso ya emergente de conexiones virtuales entre las personas, también trayendo implicaciones para la realización de investigaciones. El objetivo de este estudio es presentar las potencialidades y los desafíos de la realización de entrevistas *online* en el contexto de la pandemia de COVID-19. Esta es una breve comunicación, basada en revisión de la literatura técnico-científica, que ha resumido las características generales de las entrevistas *online*, subrayando las que se realizan por videoconferencia. Se consideraron plataformas que permiten realizar entrevistas *online* (*Google Meet*, *GoToMeeting*, *Skype*, *Webex*, *WhatsApp* y *Zoom*), subrayando los aspectos que contribuyen a la selección de recursos alineados con las necesidades del estudio y el perfil de los participantes. También se discutieron consideraciones éticas y recomendaciones prácticas. A pesar de los desafíos, las entrevistas *online* muestran una alternativa para la continuidad de las investigaciones que ya estaban en marcha, o incluso para la realización de nuevos estudios durante la pandemia de COVID-19.

Descriptores: Entrevista; Tecnología de la información; Pandemias; Investigación cualitativa; Metodología.

O distanciamiento social decorrente da pandemia de COVID-19 fortaleceu o processo já emergente das conexões virtuais entre as pessoas, trazendo implicações também para a condução de pesquisas. O objetivo deste estudo é apresentar as potencialidades e os desafios da realização de entrevistas *online* no contexto da pandemia de COVID-19. Trata-se de uma comunicação breve, fundamentada em revisão da literatura técnico-científica, que sumarizou as características gerais de entrevistas *online*, com destaque para as que ocorrem por meio de videoconferência. Foram consideradas plataformas que permitem a realização de entrevistas *online* (*Google Meet*, *GoToMeeting*, *Skype*, *Webex*, *WhatsApp* e *Zoom*), enfatizando aspectos que auxiliam na seleção de recursos alinhados às necessidades do estudo e ao perfil dos participantes. Considerações éticas e recomendações práticas também foram discutidas. Apesar dos desafios, as entrevistas *online* se mostram uma alternativa para a continuidade de pesquisas que já estavam em andamento, ou mesmo para a realização de novos estudos durante a pandemia de COVID-19.

Descritores: Entrevista; Tecnologia da informação; Pandemias; Pesquisa qualitativa; Metodologia.

The social distance resulting from the COVID-19 pandemic strengthened the already emergent process of virtual connections between people, bringing implications also for conducting research. The aim of this study is to present the potential and challenges of conducting online interviews in the context of the COVID-19 pandemic. This is a brief communication, based on a review of the technical-scientific literature, which summarized the general characteristics of online interviews, with emphasis on those that occur through videoconference. Platforms that allow online interviews were considered (*Google Meet*, *GoToMeeting*, *Skype*, *Webex*, *WhatsApp* and *Zoom*), emphasizing aspects that help in the selection of resources aligned with the needs of the study and the profile of the participants. Ethical considerations and practical recommendations were also discussed. Despite challenges, online interviews prove to be an alternative for continuing research that was already underway, or even for conducting further studies during the COVID-19 pandemic.

Descriptors: Interview; Information technology; Pandemics; Qualitative research; Methodology.

* Se agradece al Consejo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (CNPq), por la subvención de productividad recibida por el tercer autor.

1. Psicóloga. Especialista en Salud de la Familia. Maestra y Doctora en Psicología, con Posdoctorado en Psicología. Profesora Adjunta del Curso de Psicología y del Programa de Posgrado en Psicología (PPGP) de la Universidade Federal do Rio Grande (FURG), Rio Grande, RS, Brasil. ORCID: 0000-0003-2907-2297 E-mail: psi.beatriz@gmail.com

2. Musicoterapeuta. Especialista en Neuropsicología. Maestra y Doctora en Psicología por la Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, RS, Brasil. ORCID: 0000-0001-6946-4661 E-mail: palazziambra@gmail.com

3. Psicólogo. Maestro y Doctor en Psicología, con Posdoctorado en Psicología. Profesor Titular del Instituto de Psicología y del Programa de Posgrado de la Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, RS, Brasil. ORCID: 0000-0002-4313-3247 E-mail: piccicesar@gmail.com

INTRODUCCIÓN

La pandemia causada por el nuevo coronavirus (*Coronavirus Disease – COVID-19*) es la emergencia de salud pública más grave a la que se ha enfrentado la comunidad internacional en los últimos 100 años¹. Aparte de los impactos económicos y las repercusiones en las interacciones sociales y familiares, lamentablemente se han perdido miles de vidas como resultado de COVID-19².

Para evitar la rápida escalada del número de infecciones y el colapso de los servicios de salud, es necesario adoptar medidas rígidas de aislamiento social³. Así pues, se ha ampliado el proceso ya emergente de conexiones virtuales entre las personas y, para miles de ellas, los contactos más allá del núcleo familiar se producen casi exclusivamente a través de los medios sociales, con intercambios de mensajes, videoconferencias y llamadas telefónicas, de modo que las distancias geográficas son menos relevantes para las relaciones interpersonales².

Estos cambios también tienen implicaciones para la realización de investigaciones, que deben adaptarse a las nuevas condiciones mientras dure la pandemia¹. En el escenario actual, los estudios cualitativos, por ejemplo, pueden contribuir a la comprensión de los significados y sentidos que las personas atribuyen a sus experiencias, permitiendo la investigación de las razones por las que se exponen más o menos al riesgo de contaminación por el nuevo coronavirus, así como la planificación de acciones de prevención e intervenciones alineadas con las demandas de los diferentes grupos sociales y de población⁴.

La entrevista presencial (cara a cara) es la estrategia más tradicional de la recogida de datos cualitativos^{5,6}. En la actualidad, debido a la medida de salud del distanciamiento social, las entrevistas presenciales tienden a hacerse imposibles, lo que afecta a la realización de muchas investigaciones. Por lo tanto, es necesario ampliar las estrategias de recogida de datos para contemplar adaptaciones y nuevos recursos que permitan la continuidad de las investigaciones, a pesar de la pandemia¹. En vista de lo anterior, el objetivo de este estudio es presentar las potencialidades y desafíos de la realización de entrevistas *online* en el contexto de la pandemia de COVID-19.

MÉTODO

Esta es una breve comunicación basada en una revisión de la literatura técnico-científica de las entrevistas *online*, a través de consultas a portales de investigación y bases de datos (PubMed, SAGE, SciELO, Springer, Wiley, Google Scholar), con periodicidad libre, celebrada en el mes de agosto de 2020. En este proceso se utilizaron descriptores como “*online interviewing*”, “*video interviewing*”, “*virtual interviewing*”, “*online inquiry*”, “*qualitative inquiry*”, “*online research methods*” y “*qualitative research*”.

Esta encuesta reveló principalmente artículos internacionales, que no contemplaban adecuadamente las particularidades de los aspectos éticos para la realización de investigaciones en Brasil, recomendados por la Comisión Nacional de Ética en la Investigación (CONEP). Por lo tanto, también se consultó el sitio web de CONEP, para buscar actualizaciones para discutir los aspectos éticos relacionados con la recogida de datos *online* durante la pandemia de COVID-19, en el contexto nacional. El análisis de la literatura técnico-científica permitió reflexionar acerca de las potencialidades y los desafíos de la realización de entrevistas *online* en el contexto de la pandemia de COVID-19.

RESULTADOS

Entre los puntos fuertes de las entrevistas *online*, es posible citar: (1) mayor cobertura geográfica, con la inclusión de personas de diferentes lugares; (2) ahorro de recursos financieros y reducción del tiempo para la recogida de datos, ya que no es necesario realizar grandes desplazamientos; (3) mayor seguridad de los participantes e investigadores en el contexto de una pandemia; (4) posibilidad de investigar temas delicados, ya que los

participantes no están cara a cara con los investigadores ni en lugares públicos, como universidades y hospitales; y (5) acceso a los grupos socialmente marginados y estigmatizados, que por lo general son más reservados a la exposición^{5,7}.

Muchas personas pueden sentirse más a gusto en participar en un estudio por la conveniencia de estar en su propia casa⁵, o sentirse más cómodas para renunciar a la entrevista *online*, si lo desean, en comparación con la entrevista presencial, lo que a menudo se hace simplemente desconectando el dispositivo¹. Además, en el escenario actual, debido a COVID-19, la realización de la recogida de datos *online* es una de las pocas posibilidades para la continuidad de investigaciones mediante entrevistas.

Las entrevistas *online* pueden realizarse individualmente o con un pequeño grupo de participantes (familia, pareja), como alternativa o complemento de la recogida de datos presencial⁶. Además, pueden realizarse de manera sincrónica, con interacción simultánea (videoconferencia, audioconferencia o intercambio de mensajes instantáneos), o asincrónica, sin interacción simultánea (e-mails y foros de debate)⁶.

Aun así, las pruebas revelan que las videoconferencias generan un volumen de datos significativamente mayor que las entrevistas basadas en texto (mensajes instantáneos, e-mails y foros de debate)⁸. Además, el nivel de conexión entre el investigador y el participante en la entrevista *online* por videoconferencia es similar a las entrevistas presenciales⁵, potencialmente debido al uso de recursos de audio y video⁶. En la Tabla 1 se presentan algunas de las plataformas más utilizadas en el país y en el extranjero para realizar entrevistas *online*, por medio de videoconferencias, con informaciones acerca de: (1) características generales; (2) tipo de grabación; y (3) tipo de acceso.

Tabla 1. Plataformas de videoconferencia para realizar entrevistas *online*. Rio Grande do Sul, 2020.

	Características generales ^a	Tipo de grabación	Tipo de acceso
Google Meet^b	Gratis para entrevistas de audio/video, tanto individuales como grupales, por tiempo ilimitado hasta el 31 de marzo de 2021. Sitio web: https://apps.google.com/intl/pt-BR/meet/how-it-works	Grabación de audio/video en Google Drive programada para planes de pago. Permite subtítulos instantáneos durante las entrevistas.	Los participantes pueden descargar la plataforma o utilizarla en un navegador web. El entrevistador y los participantes deben crear una cuenta en Google.
GoToMeeting	Plan de pago para entrevistas de audio/video, tanto individuales como grupales, por tiempo ilimitado. Sitio web: https://www.gotomeeting.com/pt-br	Grabación de audio/video guardada en la nube de la plataforma y enviada por e-mail al entrevistador después de la entrevista.	Los participantes deben hacer clic en el link de la invitación para descargar la plataforma y acceder a la entrevista después de identificarse. Los participantes no necesitan crear una cuenta.
Skype	Gratis para entrevistas de audio/video, tanto individuales como grupales, por tiempo ilimitado. Sitio web: https://www.skype.com/pt-br/	Grabación de audio/video disponible durante 30 días en la nube. Antes de la grabación, la plataforma avisa al entrevistador para obtener el consentimiento de los participantes.	Los participantes pueden descargar la plataforma o utilizarla en un navegador web. El entrevistador y los participantes deben crear una cuenta antes de usar el programa.
Webex	Gratis para entrevistas de audio/video, tanto individuales como grupales, por tiempo ilimitado. Sitio web: https://www.webex.com/	Grabación de audio/video disponible solo en versiones de pago; acceso restringido al entrevistador.	Los participantes deben descargar la plataforma. Los participantes no necesitan crear una cuenta.
WhatsApp^c	Gratis para entrevistas de audio/video, para un máximo de	Grabación de audio/video no disponible.	Los participantes deben descargar la plataforma

	ocho participantes, por tiempo ilimitado. Sitio web: https://www.whatsapp.com		en su teléfono móvil. WhatsApp Web no permite realizar videollamadas desde el ordenador, sino sólo intercambiar mensajes.
Zoom	Gratuito para las entrevistas de audio/video, por tiempo ilimitado para hasta dos participantes (además del entrevistador), y hasta 40 minutos con más participantes. Sitio web: https://zoom.us/	Grabación de audio/video, controlada y accedida por el entrevistador, que puede o no compartirla con el participante. La versión de pago permite la transcripción simultánea de la grabación.	Los participantes pueden descargar la plataforma o utilizarla en un navegador web. Sólo el entrevistador debe descargar la plataforma, crear una cuenta y enviar el link con un ID y una contraseña para que el participante acceda a la entrevista.

Notas. Tabla basada en el artículo de Lobe et al.¹. Se propone consultar el sitio web de cada plataforma para obtener informaciones detalladas acerca de la funcionalidad y las actualizaciones de cada plataforma. ^a Todas las plataformas tienen normas de privacidad y seguridad y algunas (por ejemplo, GoogleMeet, GoToMeeting, Zoom) siguen normas internacionales como la *Health Insurance Portability and Accountability Act – HIPPA* (<https://www.govinfo.gov/app/details/CRPT-104hrpt736/CRPT-104hrpt736/context>, citado en 20 ago. 2020). ^b (<https://apps.google.com/intl/pt-BR/meet/how-it-works/>, citado en 11 ago. 2020). ^c (<https://www.whatsapp.com/>, citado en 11 ago. 2020).

DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta que las conexiones virtuales, que ya se habían ampliado en los últimos años, se han visto impulsadas por la pandemia de COVID-19, las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se han integrado con mayor fuerza en la vida cotidiana². Esto sugiere que las personas han estado desarrollando nuevas aptitudes digitales, lo que facilita la participación en las diferentes modalidades de recogida de datos cualitativos *online*¹.

Sin embargo, la recogida de datos *online* requiere adaptaciones. En el caso de las entrevistas, se subraya la importancia de no prolongar demasiado su duración, ya que el uso de las TIC puede causar más fatiga a los participantes en comparación con la recogida de datos presencial⁵. Además, para asegurar la calidad, la eficacia y la privacidad de las entrevistas *online*, son necesarios ciertos requisitos previos, como: fiabilidad y seguridad de la red de Internet y de los equipamientos (teléfono móvil, ordenador, cámara, micrófono y auriculares), así como un entorno privado y tranquilo, en el que sea posible garantizar el mínimo de interrupciones, lo que es válido tanto para el investigador como para el participante¹.

En el proceso de elección de la plataforma, el investigador debe tener en cuenta las necesidades del estudio, la relación costo-beneficio, la seguridad de la aplicación, así como el grado de dificultad de acceso y de familiarización con la aplicación, por parte del propio investigador, pero sobre todo por parte de los participantes¹. En el Brasil, en particular, pueden ser más convenientes las plataformas de libre acceso (especialmente en este momento de pandemia, dadas las restricciones a la financiación de investigaciones), así como con duración ilimitada de videoconferencias (Google Meet, Skype), que son independientes de la creación de una cuenta o de la descarga de una aplicación (Zoom), o que ya se han difundido en la comunicación virtual de una gran parte de la población (WhatsApp).

A pesar de ello, muchas personas pueden tener limitaciones de acceso a la Internet y de equipamientos para participar en la recogida de datos *online*, lo que suele ocurrir principalmente en contextos de vulnerabilidad socioeconómica. Investigaciones con poblaciones específicas que pueden tener dificultades en el uso de las TIC, como los ancianos³, también son más afectadas en el escenario actual.

Se recomienda que el investigador: (1) se familiarice y pruebe los equipamientos y la plataforma que utilizará (Google Meet, Skype, Zoom y otras), antes de la realización de la entrevista; (2) utilice la conexión directa a Internet en lugar de Wi-Fi; (3) disponga de equipamientos de repuesto para su sustitución inmediata en caso de fallos tecnológicos; y (4)

disponga de espacio suficiente en el ordenador para archivar la grabación de los archivos generados, a veces de gran tamaño, como los de las videoconferencias⁵. Evidentemente, no siempre es posible seguir todas estas recomendaciones (muchos investigadores no tienen equipamientos de repuesto), pero merecen ser recordadas para evitar problemas, como la pérdida del material recogido.

También es fundamental que el investigador ayude al participante a familiarizarse con la plataforma a través de la cual se llevará a cabo la recogida de datos y exponga las posibles alternativas en caso de que haya problemas técnicos, informando sobre el “plan B”⁵. En el contacto inicial, es importante ser flexible, incluso para aceptar la posibilidad de utilizar una plataforma con la que el participante ya esté familiarizado o tenga disponible, de modo que no sea necesario aprender a utilizar o incluso instalar la aplicación de una nueva plataforma en su ordenador o teléfono móvil.

Los contactos realizados antes de la recogida de datos ayudan a establecer el *rapport* con el participante⁵, ya que la sensación de seguridad y comodidad del investigado al realizar la entrevista tiende a ser mayor cuando puede ver o tener acceso a las credenciales y la foto del investigador previamente⁷. En este sentido, los investigadores pueden desarrollar páginas acerca del estudio en Internet (sitio web institucional, o incluso en las redes sociales, como Facebook), a través de las cuales, además de la información sobre la investigación que se está llevando a cabo, también se presenta el equipo del proyecto. Como el control del investigador sobre el entorno disminuye en la recogida de datos *online*, es importante pedir al participante que adopte algunas medidas para garantizar la confidencialidad y la privacidad, así como para reducir al mínimo las perturbaciones en el lugar en que se encuentre (utilizando auriculares, silenciando el teléfono y evitando el uso paralelo de aplicaciones)¹.

En términos generales, los aspectos éticos y el cuidado de las entrevistas *online* son las mismas que las entrevistas presenciales⁶. En Brasil, la CONEP, el 5 de junio de 2020, emitió un comunicado con directrices para la evaluación de la investigación en Ciencias Humanas y Sociales en los Comités de Ética en la Investigación (CEP), durante la pandemia del nuevo coronavirus⁹. Entre los indicios, se recomienda que, en las investigaciones con recogida de datos *online*, el modo de registro del consentimiento/aceptación debe destacar la importancia de que el participante conserve en sus archivos una copia del documento, firmada por el investigador; y, especificar cómo se preservarán la integridad y la asistencia a los que participan en la investigación en esos casos⁹. Para los investigadores que ya tienen un protocolo previamente aprobado y necesitan informar sobre el cambio en la estrategia de recogida de datos (de presencial a *online*), es necesario presentar una enmienda al CEP¹ y esperar su aprobación, antes de comenzar las recogidas.

CONCLUSIÓN

Como todas las estrategias de recogida de datos, las entrevistas *online* tienen ventajas y desventajas, que deben considerarse cuidadosamente, para definir si satisfacen o no las necesidades del estudio. A pesar de los desafíos, se entiende que las entrevistas *online* tienen potencial, especialmente en lo que respecta a los estudios cualitativos en el contexto del distanciamiento social impuesto por el COVID-19, ya que es una de las pocas alternativas en el escenario actual, además de la posibilidad de investigar diversas cuestiones en la vida de las personas y las familias en distanciamiento social.

Sin estas estrategias *online* de investigación, sin duda, sería más difícil conocer y reflexionar acerca de las nuevas formas de convivencia familiar, ya sean las relaciones placenteras y de compañerismo que puedan estar ocurriendo, o desvelar el sufrimiento psíquico, los conflictos y la violencia que también están tan presentes en las familias en el escenario de la pandemia. Es necesario analizar la violencia y sus consecuencias a través de la investigación, tanto con vistas a acciones preventivas e intervención con las personas

involucradas, como también para denunciarlas, como otra de las facetas trágicas desencadenadas y/o exacerbadas en el contexto de COVID-19.

Dentro de las limitaciones de esta breve comunicación, se subraya el número relativamente pequeño de estudios revisados, lo que también refleje la escasez de publicaciones acerca de las entrevistas *online*. Sin embargo, no se pretendió agotar el tema, pero señalar alternativas tecnológicas para la realización de las entrevistas *online*, teniendo en cuenta la necesidad de manutención de las investigaciones durante la pandemia, incluso acerca de COVID-19.

REFERENCIAS

1. Lobe B, Morgan D, Hoffman KA. Qualitative data collection in an era of social distancing. *Int J Qual Methods* [Internet]. 2020 [citado en 11 ago 2020]; 19:1-8. DOI: <https://doi.org/10.1177/1609406920937875>
2. Lebow JL. Family in the age of COVID-19. *Fam Process* [Internet]. 2020 [citado en 20 ago 2020]; 59(2):309-12. DOI: <https://doi.org/10.1111/famp.12543>
3. Schmidt B, Crepaldi MA, Bolze SDA, Neiva-Silva L, Demenech LM. Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). *Estud Psicol.* [Internet]. 2020 [citado en 20 ago 2020]; 37:e200063. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063>
4. Teti M, Schatz E, Liebenberg L. Methods in the time of COVID-19: the vital role of qualitative inquiries. *Int J Qual Methods* [Internet]. 2020 [citado en 10 ago 2020]; 19:1-5. DOI: <https://doi.org/10.1177/1609406920920962>
5. Gray LM, Wong-Wylie G, Rempel GR, Cook K. Expanding qualitative research interviewing strategies: zoom video communications. *Qual Rep.* [Internet]. 2020 [citado en 11 ago 2020]; 25(5):1292-301. Disponible en: <https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol25/iss5/9>
6. Janghorban R, Roudsari RL, Taghipour A. Skype interviewing: the new generation of online synchronous interview in qualitative research. *Int J Qual Stud Health Well-being* [Internet]. 2014 [citado en 11 ago 2020]; 9(1):24152. DOI: <https://doi:10.3402/qhw.v9.24152>
7. Upadhyay UD, Lipkovich H. Using online technologies to improve diversity and inclusion in cognitive interviews with young people. *BMC Med Res Methodol.* [Internet]. 2020 [citado en 10 ago 2020]; 20(159):1-10. DOI: <https://doi.org/10.1186/s12874-020-01024-9>
8. Namey E, Guest G, O'Regan A, Godwin CL, Taylor J, Martinez A. How does mode of qualitative data collection affect data and cost? Findings from a quasi-experimental study. *Field Methods* [Internet]. 2020 [citado en 11 ago 2020]; 32(1):58-74. DOI: <https://doi.org/10.1177/1525822X19886839>
9. Ministério da Saúde (Br). Secretaria-Executiva do Conselho Nacional de Saúde, Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. Comunicado n. 0015188696 de 05 de junho de 2020. Retomada da tramitação regular no Sistema CEP/CONEP para os projetos de ciências humanas e sociais relacionados à saúde mental. Orientações [...] [Internet]. Brasília, DF: MS; 2020 [citado en 11 ago 2020]. Disponible en: <http://conselho.saude.gov.br/images/comissoes/comissoes/conep/documentos/CARTAS/Comunicado05-06-2020SEI-MS0015188696CHS.pdf>

CONTRIBUCIONES

Beatriz Schmidt y **Ambra Palazzi** contribuyeron en la concepción, recogida y análisis de datos, redacción y revisión. **Cesar Augusto Piccinini** participó en la concepción, redacción y revisión.

Como citar este artículo (Vancouver)

Schmidt B, Palazzi A, Piccinini CA. Entrevistas online: potencialidades y desafíos para la recogida de datos en el contexto de la pandemia de COVID-19. REFACS [Internet]. 2020 [citado en: *insertar el día, mes y año de acceso*]; 8(4):960-966. Disponible en: *insertar el link de acceso*. DOI: *insertar el link de DOI*.

Como citar este artículo (ABNT)

SCHMIDT, B.; PALAZZI, A.; PICCININI, C. A. Entrevistas online: potencialidades y desafíos para la recogida de datos en el contexto de la pandemia de COVID-19. **REFACS**, Uberaba, MG, v. 8, n. 4, p. 960-966, 2020. Disponible en: *insertar el link de acceso*. Acceso en: *insertar el día, mes y año de acceso*. DOI: *insertar el link de DOI*.

Como citar este artículo (APA)

Schmidt, B., Palazzi, A., & Piccinini, C.A. (2020). Entrevistas online: potencialidades y desafíos para la recogida de datos en el contexto de la pandemia de COVID-19. *REFACS*, 8(4), 960-966. Recuperado en: *insertar el día, mes y año de acceso* de *insertar el link de acceso*. DOI: *insertar el link de DOI*.