

---

# El uso de las tecnologías en el día a día de la pandemia Covid-19: nuevas brechas en la comunicación digital

*The day-to-day use of technologies during the Covid-19 pandemic: new gaps in digital communication*

---

**Michela MONTESI**

Universidad Complutense de Madrid, España, mmontesi@pdi.ucm.es

## Resumen

El objetivo de la investigación es analizar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) durante la pandemia de Covid-19 a partir de las experiencias y vivencias del día a día. Para ese fin, y de acuerdo a los principios de la teoría fundamentada, se realizaron 17 entrevistas en la etapa de la nueva normalidad entre febrero y mayo de 2021, cuya duración media fue de 39 minutos. Las entrevistas se transcribieron y, posteriormente, se codificaron y analizaron para extraer conceptos y temáticas emergentes. Las reflexiones y vivencias de los participantes sobre el uso de las TIC durante la pandemia permiten ver limitaciones desde la perspectiva de los conceptos de flexibilidades y rigidez del espacio de interacción. En cuanto a la flexibilidad, las propias ventajas aportadas por las TIC en la pandemia tendrían como contrapartida ciertas limitaciones. Por otro lado, el uso intensivo de las TIC que se hizo durante el confinamiento y nueva normalidad, en las experiencias de los participantes, posiciona a las personas en unos entornos de interacción diferentes a los habituales, inhibiendo la espontaneidad y el establecimiento de conexiones, y contribuyendo a la creación de fracturas y brechas digitales intrínsecas al propio mundo digital.

**Palabras clave:** Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Comportamiento en información. Pandemia de Covid-19. Participación digital. Materialidad de la información. España.

## 1. Introducción

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) durante la pandemia de Covid-19 ha permitido sacar adelante muchas actividades afectadas por las medidas de distanciamiento, aunque también ha puesto de manifiesto algunas limitaciones de las propias TIC. Según Pan y Zhang (2020), los sistemas de información se han concebido y desarrollado principalmente desde un punto de vista organizativo, mientras que se ha trabajado poco en desarrollar su valor social y cultural. Un aspecto que consideran importante investigar es lo que se viene conociendo como el «lado oscuro» de los sistemas de información, incluyendo la dificultad de alcanzar

## Abstract

This research aims to analyze the use of Information and Communication Technologies (ICT) during the Covid-19 pandemic, based on everyday experiences. With this purpose, 17 interviews were carried out in the “new normal” stage between February and May 2021, with an average duration of 39 minutes. Interviews were carried out and then analyzed according to grounded theory. Participants’ experiences and reflections on the use of ICTs during the pandemic allow to see their limitations and strengths, along the two main notions of flexibility and rigidity of the space of interaction. ICT flexibility emerges as an advantage and a limitation at the same time. On the other hand, the intensive use of ICT during different pandemic stages, positions participants in a space of interaction which is different from the usual space of interaction, by inhibiting spontaneity and the establishment of peripheral connections. As a result, fractures and new digital divides arise which are intrinsic to the digital world.

**Keywords:** Information and Communication Technologies (ICT). Information behaviour. Covid-19 pandemic. Digital participation. Information materiality. Spain.

grupos marginados, como las personas mayores o con escasos ingresos, y velar por la privacidad de los individuos, y la pandemia habría ofrecido oportunidades de ahondar precisamente en estos aspectos. Ya antes de la crisis sanitaria, mientras el concepto de brecha digital ha evolucionado de los problemas relacionados con la conectividad hacia los derivados de las disparidades en competencias y uso (Lüders y Gjevjon, 2017), la literatura sobre lo que se conoce como el «lado oscuro» de las TIC ha enfatizado diferentes problemas sobre todo relacionados con la salud mental. Boroon, Abedin, y Erfani (2019) y Boroon (2018) indagan en una subcategoría de la adicción a las TIC, las redes sociales, cuyo potencial adictivo reside en su capacidad de llenar

el vacío social y sustituir a miembros de la familia y amistades reales. En la taxonomía de efectos negativos que elaboran, los efectos negativos abarcan desde el coste del intercambio social (dolor, irritación, fatiga, y pérdida de tiempo, energía y recursos), hasta los contenidos molestos, los problemas de privacidad, las amenazas a la seguridad, el *cyberbullying* y el bajo rendimiento (Boroon, Abedin, y Erfani, 2019). La literatura ha puesto nombre a algunas de las consecuencias negativas del uso de las TIC. Shu, Tu, y Wang (2011) definen «tecnoestrés» el conjunto de efectos negativos en las actitudes, pensamientos, comportamientos y psicología de los seres humanos como consecuencia del uso de unas prácticamente omnipresentes TIC, mientras que McDaniel y Radesky (2018) denominan «tecnoferencia» la interrupción de la interacción personal debida a la omnipresencia de los dispositivos digitales y móviles en el día a día, durante conversaciones cara a cara u otros eventos colectivos como comidas, con el potencial de cambiar o deteriorar las relaciones personales. Según Boothroyd (2021), los niveles de ansiedad en adolescentes habrían aumentado de manera importante entre 2007 y 2012 en paralelo a la introducción de los smartphones y, aunque de forma aún incipiente, mucha investigación está estudiando los efectos del uso de las TIC en la salud mental de los adolescentes. Para la población adolescente, aunque existen sin duda aspectos beneficiosos, el uso de dispositivos digitales parece afectar tanto a la salud mental (ansiedad, baja autoestima, hiperactividad, o regulación emocional), como física, con efectos tales como el sobrepeso, el decaimiento del rendimiento académico y los trastornos del sueño, y relacional, disminuyendo la interacción cara a cara y la conectividad social (Boothroyd, 2021). Según Robinson et al. (2020), los costes psico-sociales derivados del uso de las TIC deberían verse como nuevas dimensiones de la desigualdad digital. Más allá de los efectos en la salud física, mental y relacional, según Trkman & Černe (2021), las nuevas tecnologías, los procesos avanzados de automatización y la inteligencia artificial pueden incrementar la huella de carbono debido a su complejidad computacional, teniendo también consecuencias negativas sobre el medioambiente y la lucha contra el cambio climático.

### 1.1. Las TIC durante la crisis: enfoque organizativo

Durante la pandemia, la obligación de recurrir a las tecnologías por prácticamente cualquier actividad social ha creado una especie de situación experimental que ha permitido conocer más a fondo las implicaciones del uso intensivo de las

TIC para los seres humanos a muchos niveles, incluida la salud (Pandya & Lodha, 2021). La investigación se ha centrado principalmente en entornos organizativos y en la organización del trabajo remoto (Carroll y Conboy, 2020), poniendo de manifiesto experiencias positivas y negativas del uso forzado de las TIC durante largos periodos de confinamiento y semi-confinamiento. Las experiencias positivas incluyen mayor flexibilidad y mejor planificación del trabajo, así como la reducción de los tiempos de viaje para desplazarse al lugar de trabajo (Syvänen & Loppela, 2022). En el ámbito de los servicios de salud, de acuerdo a (Tonetto, Saurin, Fogliatto, Tortorella et al., 2021), las tecnologías más utilizadas y por ende mejor valoradas para el tratamiento de pacientes con Covid-19, fueron las que permitieron conectar a pesar de la necesidad de mantener la distancia interpersonal, fomentando las interacciones necesarias para el trabajo colaborativo y la puesta en común del conocimiento disponible. Por otro lado, la revisión de Anthony (2021) pone de manifiesto el rol determinante de las tecnologías para permitir la asistencia sanitaria durante la pandemia, aunque subraya los condicionantes sociales, tecnológicos y organizativos que pueden influir en su adopción, incluyendo la (in-)adecuación de las herramientas utilizadas para los usuarios finales o la necesidad de formación y apoyo técnico para el personal sanitario. Entre las experiencias negativas, el aumento del estrés laboral es una constante en mucha literatura, así como el aislamiento social y la reducción del contacto con colegas y superiores (Virtaneva et al., 2021). Una parte de este estrés deriva de la necesidad de adaptarse a diferentes plataformas, sistemas o programas y de las limitaciones infraestructurales experimentadas por algunos por la inadecuación de dispositivos y equipamiento (Syvänen & Loppela, 2022). Las limitaciones de infraestructura y recursos humanos y financieros habrían afectado más a las pequeñas y medianas empresas (Wendt, Adam, Benlian, y Kraus, 2021). Factores adicionales del tecnoestrés serían además el presentismo, la sobrecarga laboral, y la vigilancia y monitoreo constante que De', Pandey & Pal (2020) consideraban ya al comienzo de la pandemia líneas prometedoras de investigación. Syvänen & Loppela (2022), en el marco de un proyecto de investigación de corte social, encuentran que las posibilidades de diálogo e interacción se vieron significativamente limitadas por el uso de herramientas de trabajo remoto. En particular, lamentan la imposibilidad de asimilar de forma simultánea a la interacción verbal la comunicación no verbal de los demás, así como las dificultades experimentadas a la hora de construir relaciones de confianza con las organizaciones participantes. La incapacidad de

disfrutar de la comunicación no verbal representó una limitación también en la experiencia de los participantes de (Virtaneva et al., 2021).

### 1.2. Las Tic durante la crisis: enfoque social

Las consecuencias negativas del uso de las TIC durante la pandemia se han manifestado no solo a nivel organizativo, sino a nivel social también, y Parra, Gupta y Mikalef (2021) advierten acerca de un preocupante efecto negativo de las redes sociales, que pueden facilitar y promover discursos con puntos de vista cada vez más polarizados, radicalizados e incluso extremistas. Si las TIC han cumplido permitiendo a las personas estar conectadas con familiares y amistades, contribuyendo de esta manera a una mayor satisfacción con la calidad de vida (García del Castillo-Rodríguez, Ramos-Soler, López-Sánchez y Quiles-Soler, 2020), eso no ha sido así para todo el mundo. Según Sakurai y Chughtai (2020), la pandemia habría puesto de manifiesto al igual que otros desastres naturales los puntos débiles de comunidades e infraestructuras sociales, así como las conexiones más débiles entre actores importantes, como las comunidades vulnerables, las personas mayores o las mujeres embarazadas. A nivel social, niños y adolescentes también constituyen una categoría vulnerable y no solo debido a problemáticas relacionadas con la brecha digital. Según muestra el estudio de Wang (2020), las modalidades de comunicación brindadas por las tecnologías resultaron poco efectivas para fines de aprendizaje de acuerdo a nueve familias que relataron experiencias negativas en el uso de sistemas de videoconferencia y recursos online para niños de educación infantil y primaria. Sin embargo, para esta franja poblacional los inconvenientes no han sido solo de tipo educativo, pues Pandya y Lodha (2021) hablan de un alto coste de la dependencia exclusiva de las TIC en términos de salud, especialmente mental. Su revisión de la literatura enumera consecuencias para niños y adolescentes como problemas para dormir, miopía, dificultades para concentrarse, trastornos de hiperactividad, deficiencias en la inteligencia social y emocional, depresiones, ansiedad y adicciones relacionadas con la tecnología. En el caso de jóvenes adultos, el uso de las TIC durante la pandemia ha permitido mantener la conectividad social, a base de un mayor estrés, pero ha cambiado las características de su capital social, pues las relaciones más estrechas se han fortalecido y las relaciones más periféricas en las redes de contactos se han perdido (Dedryver y Knai, 2021). En este sentido, la pandemia habría dejado unas "cicatrices digitales", porque las innovaciones socio-tecnológicas introducidas en una situación de emergencia han

planteado problemáticas de tipo ético (Marabelli, Vaast, & Li, 2021). El uso intensivo de las redes sociales, por ejemplo, ha creado adicciones y ha contribuido a la difusión de noticias falsas y perpetuación del ciberbullying, la introducción de la telesalud ha dejado de lado a las personas mayores, aun siendo quienes más lo necesitaban, mientras que los intereses económicos o de otro tipo de empresas, gobiernos, proveedores de educación a distancia etc., podrían suponer un aliciente para mantener cambios introducidos durante la pandemia cuya contribución social y beneficios deben ser aún demostrados (Marabelli, Vaast, & Li, 2021).

### 1.3. Objetivo: de lo organizativo a lo social y la importancia de conocer el día a día

A pesar de que varios autores hayan enfatizado la necesidad de atender a la función social y cultural de los sistemas de información y TIC, mucha investigación sobre el uso de las TIC durante la pandemia se ha centrado en el trabajo remoto realizado desde casa y en su función en la prestación de servicios sanitarios y, por lo tanto, en marcos organizativos. Sin embargo, según Trkman y Černe (2021), la experiencia de uso intensivo de las TIC durante la pandemia debe aprovecharse para humanizar nuestra vida digital y cambiar algunos procesos humanos y no solo los puramente organizativos. Con el foco puesto en las organizaciones, se ha dejado de lado el micronivel de la vida diaria. En este estudio, pretendemos contribuir a una visión crítica y constructiva de las TIC que permita ajustarlas a necesidades sociales, maximizando su aportación. Para eso y con el objetivo de comprender la función de las TIC en la vida diaria y contextos diferentes a los organizativos y sanitarios, referimos acerca de las experiencias y opiniones de 17 participantes sobre el uso de las TIC durante la crisis sanitaria. De manera exploratoria, queremos conocer los procesos de adopción forzada y repentina de las tecnologías durante la pandemia, la función que han desempeñado y las dificultades que han planteado, así como las implicaciones que la dependencia de las TIC ha tenido en la existencia de los participantes, atendiendo además a los factores contextuales que pueden haber influido en diferentes casos. Por lo tanto, la pregunta de investigación que plantea este trabajo es: ¿qué aporta la experiencia de uso intensivo de las TIC durante el día a día de la pandemia a lo que sabemos acerca de las limitaciones y "lado oscuro" de las TIC?

## 2. Metodología

La investigación se ha basado en la metodología de la teoría fundamentada, que, en palabras de

Charmaz (2014: 1) “consists of systematic, yet flexible guidelines for collecting and analyzing qualitative data to construct theories from the data themselves.” La opción por esta metodología ha buscado materializar a través de conceptos las experiencias recogidas y poner de manifiesto la existencia de múltiples realidades y perspectivas, en el caso específico con respecto al uso de las TIC en el marco de la pandemia (Charmaz y Thornberg, 2021). Las entrevistas serían una forma especialmente adecuada de recoger datos para la teoría fundamentada con la que comparten un carácter abierto y emergente (Charmaz, 2006). La investigación se ha desarrollado a partir de la base conceptual descrita en la introducción, en la que se han ido integrando los nuevos conceptos emergentes en un proceso de co-construcción y de re-construcción de la realidad con los propios participantes. En la interacción con los participantes, el rol de la investigadora ha sido de co-constructora de significado, materializándose en la puesta en común de experiencias y perspectivas propias con los participantes (Foley et al., 2021). En este sentido, este estudio se enmarca en la tradición interpretativista y constructivista de la teoría fundamentada, pues el análisis e interpretación de los datos se alcanzaron a través de las experiencias de los participantes y en relación con estos (Charmaz, 2006).

## 2.1. Entrevistas y participantes

Las 17 entrevistas se realizaron entre febrero y marzo de 2021 con personas residentes en el distrito de Tetuán en la ciudad de Madrid. Los participantes se reclutaron a través de la red social *Tienes Sal*, grupos de FaceBook, asociaciones vecinales y el boca a boca, hasta alcanzar la saturación informativa. Los propios canales de difusión de la investigación permitieron dar con personas activas en el uso de la tecnología y la búsqueda de información. Por lo tanto, el muestreo fue de conveniencia, pero también fue “teorético”, pues, reclutando participantes con estas características específicas, se dirigió “hacia la construcción de teorías, no hacia la representatividad de la población” (González Teruel y Barrios Cerrejón, 2012: 283). En total, participaron 14 mujeres y 3 hombres, según los datos reflejados en la Tabla 1. Los datos de los participantes reflejados en la Tabla 1 enfatizan características que en una encuesta realizada durante la pandemia en el mismo distrito resultaron en prácticas de información más variadas e intensa, especialmente la presencia de niños en el hogar (Montesi, 2020).

<i>Id.</i>	<i>Fecha</i>	<i>Sexo</i>	<i>Duración en minutos</i>	<i>Nº de palabras (transcripción)</i>	<i>Situación laboral</i>	<i>Convive con niñas/os</i>
Ag	03/02/2021	H	53:00	6787	Desempleado	No
Be	04/02/2021	M	49:08	8156	Empleada	No
De	19/02/2021	M	27:32	4443	Estudiante	No
Fr	25/02/2021	M	47:2	8220	Desempleada	Sí
Bl	26/02/2021	M	55:58	8836	Empleada	Sí
Mi	09/03/2021	M	32:38	4053	Desempleada	Sí
Di	25/03/2021	M	26:08	3996	Empleada	No
Lo	08/04/2021	M	44:16	6633	Empleada	Sí
Te	08/04/2021	M	22:31	3895	Empleada	Sí
Ja	09/04/2021	H	38:00	5216	Empleado	Sí
Je	12/04/2021	H	42:22	5716	Jubilado	No
Jl	12/04/2021	M	34:41	4666	Empleada	Sí
An	26/04/2021	M	28:27	4213	Empleada	Sí
Es	29/04/2021	M	39:11	6530	Empleada	No
Sl	05/05/2021	M	31:45	5277	Empleada	No
Pl	07/05/2021	M	61:14	10155	Desempleada	Sí
Ma	10/05/2021	M	38:38	5276	Desempleada	Sí

Tabla 1. Datos de los participantes

Las entrevistas se realizaron a través de la plataforma de videoconferencia Google Meet, se

grabaron en vídeo o, en algunos casos, solo en audio y finalmente se transcribieron. Como agra-

decimiento por su participación, las personas entrevistadas recibieron material de papelería. El hecho de que la investigadora fuera residente en el mismo distrito permitió crear una relación de confianza con los participantes, a pesar del formato online de las entrevistas (O'Connor et al., 2008). Las entrevistas fueron semiestructuradas y, dado el carácter exploratorio de la investigación, contemplaron preguntas abiertas sobre la experiencia en el uso de las TIC, aunque durante la conversación se hicieron también preguntas adicionales y más específicas para ahondar en ideas y conceptos emergentes. La duración de las entrevistas fue de entre 22 y 60 minutos con un promedio de 39:41 minutos por entrevista, aunque solo la primera parte de las mismas se dedicó a debatir la cuestión objeto del presente trabajo, es decir la experiencia con las TIC. El resto de las entrevistas sirvió para contextualizar las experiencias de los participantes en el comportamiento en información del día a día y ha contribuido al desarrollo del análisis temático. Durante las entrevistas, los participantes relataron brevemente su experiencia al comienzo de la pandemia, su progresiva adopción de las TIC y las razones para adoptarlas, y finalmente valoraron globalmente los aspectos positivos y negativos de las mismas. Todos los participantes fueron informados verbalmente de los objetivos de la investigación y recibieron un borrador con el análisis preliminar de las entrevistas en enero de 2022, al cual o bien dieron su visto bueno o bien no reaccionaron. De forma unánime, consintieron a que se utilizaran las iniciales u otras letras de su nombre para referirse a ellos en el texto de esta investigación.

## 2.2. Codificación y análisis de los datos

La codificación de las temáticas se realizó tanto a través del software *Taguette* (Rampin y Rampin, 2021) como manualmente y en varias rondas, desde el comienzo de la investigación, a través de “etiquetas” representativas de conceptos emergentes, como, por ejemplo, “brechas digitales”, “flexibilidad de las tecnologías”, o “monodimensionalidad de las tecnologías”. En parte, estos conceptos proceden de la literatura previa citada en la introducción, y en parte se extrajeron de forma deductiva de los propios datos, especialmente donde las experiencias de los participantes diferían o coincidían. *Taguette* permite marcar el texto asignando etiquetas y favoreciendo, de esta manera, la comparación constante entre las diferentes experiencias alrededor de las mismas etiquetas y las temáticas que representan. Tanto la codificación en el sentido de “naming segments of data with a label that simultaneously categorizes, summarizes, and accounts for each piece of data”

(Charmaz, 2006: p. 43), como la comparación constante —en particular, entre las diferentes experiencias de los participantes— son procedimientos típicos de la teoría fundamentada. En *Taguette*, las etiquetas y respectivos conceptos pueden describirse de acuerdo a su significado en la investigación, permitiendo durante el propio proceso de codificación el desarrollo de los mismos conceptos y posibles teorías.

Las diferentes temáticas extraídas se agregaron en niveles superiores en un procedimiento que Charmaz (2006, p. 60) denomina “*axial coding*”, y que consiste en ensamblar los datos en categorías y subcategorías, especificando propiedades y dimensiones de las mismas.

En los extractos de las entrevistas, los participantes se identifican a través de los Identificadores de la Tabla 1. La investigación y correspondiente informe se han realizado de acuerdo a los criterios de calidad para la investigación cualitativa explicados y comentados en (Tracy, 2010; Charmaz y Thornberg, 2021; y Charmaz, 2014). En particular, con respecto a los cuatro criterios definidos en (Charmaz y Thornberg, 2021) de credibilidad y reflexividad, resonancia, originalidad, y utilidad, podemos decir cuanto sigue. La credibilidad de la investigación se ha construido en base a los detallados extractos y la comparación constante entre diferentes puntos de vista; la originalidad se ha alcanzado a través de una visión integradora de las experiencias vividas con las TIC, tanto en sus aspectos positivos como negativos; las experiencias específicas de los participantes se han vinculado con temáticas analizadas en la literatura para conferirles trascendencia, resonancia y significado más allá de este estudio particular; y, finalmente, en cuanto a la utilidad, el trabajo se suma a la incipiente investigación sobre el lado oscuros de las TIC contribuyendo a conocerlo mejor.

## 3. Resultados

Las principales temáticas extraídas en el proceso de codificación de los resultados se presentan bajo cuatro epígrafes que resumen una experiencia de las tecnologías cambiante y que evoluciona durante las varias etapas de la pandemia. En la primera etapa de confinamiento estricto, los participantes valoran positivamente las tecnologías por permitirles mantener el contacto con el resto del mundo, así como por la flexibilidad y facilidad con las que se integran en sus vidas. Progresivamente, la experiencia de uso intensivo de las mismas les permite conocer el precio que su adopción supone, hasta que llegan a identificar con claridad sus limitaciones como “rigideces”. Los cuatro epígrafes que siguen reflejan esta

visión cambiante de las tecnologías y, a la vez, resumen a través de ideas y conceptos las experiencias vividas por los participantes.

### 3.1. Tecnologías para sentirse acompañados en el confinamiento

La mayoría de los participantes coincide en que las tecnologías desde el comienzo de la pandemia y especialmente en los primeros meses les permitieron mantener los contactos, tanto de tipo profesional como de tipo social en general, con amistades, conocidos y familiares, y sentirse acompañados. En la etapa de confinamiento estricto, varios participantes establecen comunicaciones regulares con miembros de la familia, amistades y conocidos residentes en otros lugares o relacionados con contextos específicos, como el "pueblo" (Ma) o un curso para monitor de yoga (Ag). A menudo las conexiones se establecen con personas que no residen en proximidad de los propios entrevistados, sino en otras partes de España, y permiten compensar la pérdida de conexiones y relaciones locales. En este sentido, las tecnologías permiten retomar y mantener la red de contactos establecida en contextos específicos, garantizando una conectividad que en ocasiones se percibe incluso superior a la habitual, porque es más intensa, frecuente y, según algunos, incluso forzada (Ma). Hay personas que consiguen expandir y aumentar su red de contactos, estableciendo nuevas conexiones con asociaciones u organizaciones (Ja, Je).

### 3.2. Las diferentes dimensiones de la flexibilidad

En los relatos de los participantes, la adopción repentina y obligada de las TIC "para hacer todo" (trabajar, estudiar, o pasar tiempo libre en compañía) es posible gracias a su gran flexibilidad. Esta flexibilidad se manifiesta de diferentes formas, tanto en positivo, especialmente al principio de la pandemia, como en negativo, sobre todo tras las primeras experiencias de uso intensivo y obligado. Una primera dimensión de la flexibilidad es que las nuevas herramientas adoptadas, sobre todo al principio del confinamiento, presentan una curva de aprendizaje leve y fácilmente asumible. Prácticamente todos los participantes terminan enfatizando las diferentes herramientas de videoconferencia utilizadas, que perciben en muchas ocasiones como un descubrimiento, unas funcionalidades de sus dispositivos habituales que hasta entonces no se habían planteado utilizar, y las redes sociales, en particular WhatsApp. Las tecnologías manejadas requieren un proceso de aprendizaje, aunque no resultan complejas, según emerge de este testimonio:

«Hemos tenido que aprender a usar todo lo que son las herramientas de reunión online, no sé si alguna dificultad... pero, bueno, ha sido un proceso.» (Mi)

No todo el mundo, sin embargo, puede asumir este proceso de aprendizaje por muy leve que sea, especialmente las personas mayores, como explica Es hablando de su madre:

«Mi madre no. Mi madre lo ve como más complicado, tiene setenta y tres años y lo ve como mucho follón. Entonces... es verdad que yo ni intenté decirle: "Oye, mamá, mira, puedes hacerlo de esta manera y tal". No. Hablábamos por teléfono, que es lo habitual y ya está.» (Es)

En el testimonio de una profesora de personas mayores, la capacidad de aprendizaje de la que ella y otras personas más jóvenes disponen para hacerse con las nuevas herramientas no es aplicable a las personas mayores, porque, según explica,

«[...] no hubo capacidad de reacción, ni ellos estaban para cambiar en cuestión de una semana a una plataforma virtual.» (Lo)

Una segunda dimensión de la flexibilidad es horaria, como pone en evidencia el siguiente extracto:

«No tienes compañeros al lado o jefes que te exijan estar permanentemente conectado, aunque sí que hay que hacer el trabajo, pero es que eso ha permitido tener una flexibilidad de tiempo que me ha permitido contactar también a horas en las que normalmente no puedo hablar con otras personas y unirme a reuniones con gente... Un martes por la mañana a mediodía o cualquier día de la semana a mediodía, yo no me puedo reunir con nadie porque estoy trabajando.» (Ja)

La flexibilidad horaria permite cierto control sobre el tiempo, como demuestra la experiencia de una participante en la que destaca la posibilidad de grabar unas clases de hipopresivos para poder volverlas a ver y consultar en otra ocasión:

«Como ya las podría grabar, pues también es otra cosa que me venía bien, porque lo tengo siempre a mano, puedo tirar de ello, no es como la clase presencial física en la que tú vas, cuando sales, si te acuerdas de algo, pues bien, si no, pues bueno, vas tirando con lo que te queda en la memoria.» (Be)

Sin embargo, la flexibilidad horaria es posible gracias a que los participantes permanecen conectados durante mucho tiempo para poder mantener su vida social y laboral. Cuando se utilizan tanto para fines laborales como de estudio, se menciona la ausencia de horarios fijos y la necesidad de estar conectados de forma extensiva, a lo largo de muchas horas, que puede ser una ventaja para una madre que aprovecha las primeras horas del día antes de que la hija se despierte (Te), o para asistir a una reunión «de

*camino para el banco» o «desde el coche» (Jl); pero también una desventaja porque ya no se respetan los horarios de trabajo normales y no queda tiempo para el descanso (Di).*

La flexibilidad se manifiesta también como posibilidad de asistir a un evento desde diferentes lugares y aprovechar diferentes espacios, aunque la contrapartida de esta faceta de la flexibilidad es que no siempre los espacios están adecuadamente equipados y algunos participantes echan en falta sillas y escritorios más profesionales para hacer desde casa el trabajo de la oficina (Be). Otra dimensión de la flexibilidad de las tecnologías es su variedad y la posibilidad de combinarlas para, de esta forma, obtener cierto grado de ajuste a destinatarios y situaciones diferentes. En varias ocasiones, si muchos destinatarios no cuentan con ordenadores y una conexión a internet, se opta por la comunicación vía WhatsApp a través del smartphone o incluso a través de llamada telefónica (Sl), mientras que las familias del alumnado de primaria narran el proceso de imprimir las fichas de clase y tomar fotografías de los trabajos de sus hijos para poder pasárselo a los docentes, convirtiendo las tareas en papel a documentos digitales y canalizando el trabajo escrito a mano de sus hijos hasta los profesores (Fr). Esta posibilidad de combinar diferentes tecnologías tiene como contrapartida un trabajo adicional y el estrés que conlleva, cuando están disponibles, así como la necesidad de invertir en nuevos recursos, si no lo están. En la siguiente experiencia, la opción de trabajar con fichas impresas en papel no se contempla por parte del colegio, obligando la familia a la adquisición de una impresora:

«Nos tuvimos que comprar una impresora porque te mandaban fichas... yo decía: "Pero, ¿por qué no nos mandáis fichas para rellenar, que los niños vayan rellenando?" No, tenías que descargarlas e imprimirlas y después hacerles fotos para mandárselos a ellos.» (Fr)

### 3.3. Saturación, rechazo y nuevas brechas digitales

Según los participantes van acumulando experiencias en el uso intensivo de las TIC, también cambia su visión de las mismas, sobre todo cuando deben utilizarlas para prácticamente toda su vida social. Las aplicaciones para videoconferencia, por ejemplo, no solo se utilizan para encuentros formales como las reuniones de trabajo, sino que permiten celebrar reuniones y encuentros que normalmente se realizan de forma presencial, tales como comidas familiares (Je), juegos (Pl), encuentros con amigos (An), o debates sobre películas (Bl). La necesidad de depender de las TIC para todo se percibe como una

intrusión por parte de algunos y acaba en una sensación de saturación por parte de otros, cambiando la percepción de las mismas que al convertirse en una obligación dejan de ser un momento de disfrute, según cuenta De:

«Antes podía disfrutar, quizás, de coger el teléfono o el ordenador y tumbarme a ver una serie tranquilamente... yo llegué a un momento en el que este momento de calma de "me voy a tumbar un rato tranquilamente a ver una serie o a ver lo que sea", ya era como angustia... tres meses haciendo lo mismo, ya no me servía de distracción, no te relajas, vamos, pierde todo.» (De)

Este rechazo se plasma claramente en la experiencia de tres madres (Mi, Ma, Pl) hablando de sus hijos, niños en edad escolar, quienes responden al uso de las «tecnologías para todo» con emociones negativas desde el hastío, hasta la frustración, la falta de interés, el rechazo, y la hartura, porque están acostumbrados a utilizar las tecnologías con fines lúdicos y no comprenden su uso educativo, sienten que no pueden participar como de costumbre dentro del aula y en las interacciones habituales, y echan en falta la presencia real de las personas con las cuales se comunican. Las TIC se consideran poco adecuadas para niños de edades preescolares, a pesar de las expectativas al comienzo de la pandemia, como traslada la experiencia una educadora infantil:

«Nuestros medios era sobre todo utilizar WhatsApp, tanto el vídeo del WhatsApp como el correo para estar en contacto con las familias. Luego no funcionó, porque son niños muy pequeños y nos dimos cuenta de que para ellos no era. A lo mejor podíamos tener más contacto con las familias, pero no podías tener a un niño de un año o dos años a través de un teléfono o una pantalla de ordenador.» (An)

Por otro lado, algunas historias sobre el uso de las tecnologías apuntan a que las herramientas se perciben como poco participativas no solo por parte de los niños sino también de adultos, cuando apenas tienen la oportunidad de expresarse en eventos digitales colectivos o no pueden beneficiarse de elementos de la comunicación no verbal. En algunos casos, las videoconferencias llegan a tener un componente «autoritario», como cuando, para consentir un debate ordenado, una persona silencia los micrófonos de todas las demás (Pl), mientras que en otros casos son los propios asistentes quienes optan por no mostrar su imagen incluso cuando llega su turno de palabra, para no sobrecargar la conexión. Bl expresa su frustración en este sentido:

«Digo, no es que no estoy oyendo, pero es que prefiero ver tu expresión de cara también dentro de lo malo... por lo menos te veo en plano.» Bl

Una madre habla de la experiencia de su hijo, alumno de primer curso de primaria, con las videoconferencias para fines educativos:

«Muchas veces ocurre que en las reuniones no se escucha bien, cuando hay quince personas, pues no se escucha bien, no se entiende, se apagan los vídeos, ese tipo de cosas. Pero evidentemente una reunión de estudio tal cual, con quince personas, es super difícil que todos puedan expresar realmente lo que necesitan expresar, entonces como que las reuniones escolares son bien acotadas para que un niño diga una palabra o dos, no es algo más trabajado.» (Mi)

Se producen, por lo tanto, situaciones en las que los asistentes a eventos digitales colectivos como las videoconferencias, tanto por elección como no, se quedan al margen, y surgen nuevas brechas digitales dentro de la propia comunicación digital, porque pierden capacidad de expresión y de interacción plena con sus interlocutores.

Si estos testimonios apuntan a nuevas dimensiones de la brecha digital, también se reiteran las brechas derivadas de la capacidad económica o de la edad, con referencia expresa a la situación de las personas mayores, normalmente padres y madres de los participantes. Varias participantes, profesoras en diferentes niveles educativos, incluida la enseñanza para personas mayores, relatan la disparidad en recursos y competencias de su alumnado, como An:

«Yo trabajaba en aquel entonces en el barrio de Fuencarral y muchos no tienen ni ordenador y muchos no tenían ni conexión a Internet en casa. Y, bueno, hablando entre compañeras, decidimos utilizar WhatsApp porque casi todos los padres sí que tenían teléfono.» (An)

La respuesta improvisada a las varias brechas digitales es contar con canales de comunicación diferentes, incluyendo el teléfono con el objetivo prioritario de no perder el contacto, por encima de los objetivos formativos, como relata Sl.:

«[Para comunicarnos utilizábamos] La página web del centro donde cada semana mostrábamos algún tipo de actividad para hacer por los niños y las canciones que utilizábamos en el día a día, pero la realidad es que la mayoría de las familias no pueden hacer eso. Más bien hablamos por teléfono directamente, qué tal estaba, cómo lo estaba llevando, porque era una situación ya no sólo de estar con niños en casa, que era complicado, sino que ya muchos se estaban quedando sin dinero.» (Sl)

Tras la etapa del confinamiento, cuando se restablecen los patrones de comunicación permitidos por la nueva normalidad, las prácticas de trabajo se quedan marcadas. En general, las personas entrevistadas buscan diversificar sus canales de comunicación. En algunos casos, se trata de desarrollar una presencia digital más

sofisticada, a través de documentos compartidos en la nube, dando disponibilidad para videollamadas, o creando perfiles web. También se trabaja para buscar alternativas a las nuevas tecnologías, como en el caso del profesorado de escuelas de infantiles que busca formas diferentes a las pantallas para seguir en contacto, contemplando incluso el uso de cartas.

### 3.4. Comunicación unidireccional y bidimensionalidad: las rigideces de las TIC

Con el tiempo, la experiencia adquirida durante meses de uso intensivo de las TIC permite identificar sus limitaciones e inconvenientes. En particular, los participantes expresan frustración por la recreación simplificada de la realidad que brindan las TIC, donde los cuerpos se reducen a imágenes bidimensionales o simplemente a voces, y su capacidad de interacción y participación se ve notablemente reducida. Con respecto a las reuniones virtuales, los participantes hablan de “impersonalidad” de las sesiones colectivas que se perciben como rígidas en dos sentidos. Por un lado, la interacción que posibilitan resulta poco personal y poco espontánea, porque no deja espacio para conversaciones y temas a tratar al margen del principal, según explica Ja:

«El formato Zoom, de videoconferencia, es muy ordenado y es eficaz... tiene también algunas cosas que impiden la fluidez o los matices que en un contexto como así, que es más fácil hacer llegar, ¿no? Y eso es precisamente un inconveniente, es un pelín más rígido... interrumpir a otro queda muy mal, porque se oyen dos voces... cuando en realidad interrumpir es algo muy normal en el día a día.» (Ja)

Además, la comunicación por videoconferencia, al ser poco espontánea, plantea una vez más un problema de participación, como explica Es:

«Cuando tienes que pensar en qué tienes que escribir o que si te va a contestar... como la formadora sigue un hilo conductor de lo que tiene que contar, no es tan fluido.» (Es)

La inhibición de la espontaneidad se suma a que resultan imposibles las comunicaciones “periféricas”, o bien al margen del tema principal, o bien entre todos los asistentes a la reunión. Se trata de una pérdida significativa, porque, en muchas ocasiones, estas interacciones periféricas son las que resultan en el establecimiento de nuevas y duraderas conexiones. Así lo explica Je:

«Las redes yo creo que se crean más en estos otros espacios, de las comidas, en los cafés, entre el no sé qué y tal, que en lo que son las sesiones plenas, no, donde, bueno, al fin y al cabo, está todo bastante pautado de lo que tiene que hablar, va a contar algo que además ya tienen escrito.» (Je)



En cierto sentido, las tecnologías, especialmente las videoconferencias, permiten mantener el contacto con redes de personas previamente constituidas en situaciones en las que es necesario mantener el distanciamiento social, pero, como contrapartida, inhiben el establecimiento de conexiones porque no dan cabida a comunicaciones e interacciones periféricas, tanto al margen del objetivo principal de la reunión como en el micronivel entre todos aquellos que participan en las reuniones.

Un segundo aspecto que conforma la rigidez de las tecnologías, en particular de las herramientas de videoconferencia, es que transmiten una realidad de dos dimensiones y no se ajustan bien a actividades como el modelaje, porque, según explica Ag,

«[...] dibujar a una persona desnuda por internet viéndolo en dos D, pasarlo al papel... o sea es que es otro trabajo, ¿no?» (Ag)

Ante la opción de realizar modelaje online, Ag prefiere no trabajar de modelo, desconectándose, aunque sea temporalmente, de su red profesional.

El uso prolongado de la tecnología para interactuar con otras personas llega a condicionar la capacidad de percepción, haciendo que la vuelta a la normalidad presencial, en todas sus dimensiones, resulte extraña, según explica esta participante al reincorporarse a la oficina tras meses de trabajo puramente digital:

«Como decía un compañero mío el primer día que nos vimos en junio: “me llama la atención que ocupas espacio... sí, es verdad, sigues teniendo piernas, te mueves y ocupas un espacio”... que es algo

que pierdes porque en una pantalla ves en dos dimensiones.... Y él me decía: “ostras es verdad, te mueves y es lo que se me hace raro ahora, ver que te mueves en un espacio”». (BI)

A pesar de que las tecnologías reducen la realidad a imágenes de dos dimensiones, su uso y la dependencia de éstas tiene repercusiones a nivel físico y material. Como consecuencias negativas del uso de las TIC para todo están el agotamiento y la fatiga, así como en algunos casos problemas físicos, como la pérdida de visión experimentada por dos participantes o el desarrollo de patologías psicósomáticas derivadas de la exposición continua a noticias relacionadas con la pandemia, especialmente a través del WhatsApp. Finalmente, la unidireccionalidad de la comunicación mediatizada por la tecnología y la bidimensionalidad espacial en la que estas sumergen a los usuarios genera un entorno en el cual algunos experimentan una sensación de desconfianza, expresando temor a ser grabados o a que se les recojan datos e información sin aviso previo.

#### 4. Discusión y conclusiones

La experiencia de 17 participantes acerca del uso de las TIC durante la pandemia evoluciona desde el confinamiento hasta la nueva normalidad, y permite caracterizar algunas de sus limitaciones. En general, el análisis de las entrevistas pone de manifiesto que las limitaciones de las TIC percibidas en el día a día de la pandemia son intrínsecas a una de sus principales ventajas, la flexibilidad, y se materializan, asimismo, en las rigideces típicas del entorno de interacción simplificado que generan.

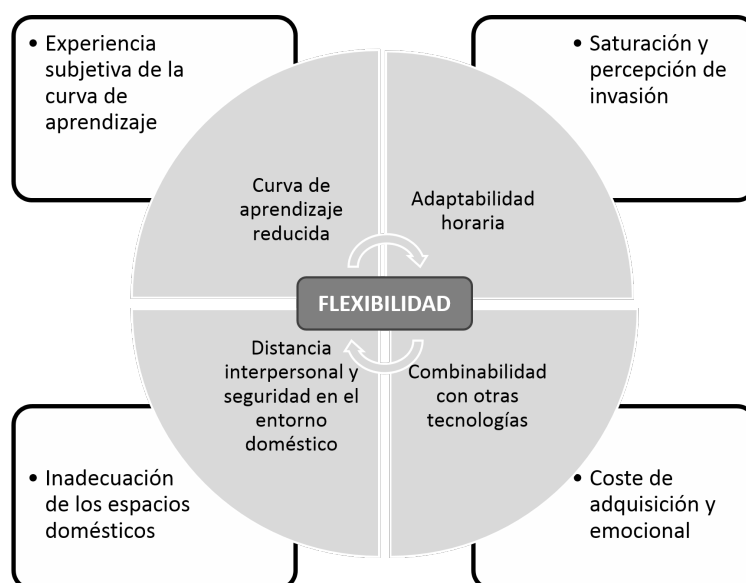


Figura 1. Dimensiones de la flexibilidad de las TIC, aspectos positivos y negativos

La flexibilidad de las nuevas tecnologías se ha manifestado en todos los aspectos descritos en el apartado 3.2 y representados en la Figura 1. Las múltiples dimensiones de la flexibilidad tienen todas su contrapartida, según se muestra en la Figura 1, pues los horarios de trabajo se han extendido más allá de lo habitual, los espacios utilizados para trabajar no siempre estaban adecuadamente acondicionados, y la presencia de la tecnología se ha percibido como invasiva, generando reacciones de saturación y rechazo. Por otro lado, las TIC han resultado inadecuadas para ciertos públicos, en particular niños y personas mayores, pues si los primeros no han podido expresarse y participar como de costumbre, muchas personas mayores no han podido o querido asumir la curva de aprendizaje que han requerido en tan corto tiempo. Además, las posibilidades de combinar las TIC con otras tecnologías o de adaptarlas a diferentes circunstancias han supuesto un coste material, porque ha sido necesario disponer de diferentes opciones (ordenadores, conexiones a internet, smartphones, impresoras...) y han sido muy absorbentes en términos de tiempo. Asimismo, han supuesto también un coste emocional, produciendo a menudo estrés y frustración que se han sumado al tecnoestrés que normalmente conlleva adaptarse a tecnologías que evolucionan constantemente (Shu, Tu y Wang, 2011). La gran dedicación en términos de tiempo, así como la inevitabilidad de estar expuestos a la información que canalizan ha tenido, además, repercusiones a nivel de salud física produciendo problemas de visión u otro tipo, que en este estudio se generaron tras el confinamiento en algunos participantes, más allá del público infantil y juvenil según documenta la literatura (Pandya y Lodha, 2021).

Por otra parte, las TIC, especialmente las herramientas de videoconferencia se caracterizan como rígidas en dos sentidos: (a) por el tipo de comunicación que brindan, que se percibe como poco espontánea, poco participativa y unidireccional, y (b) por la visión simplificada de la realidad que generan. Si, en positivo, es posible disfrutar del espacio doméstico, que se percibe como más seguro en plena pandemia, por otro, el uso prolongado de la tecnología para la interacción social termina inculcando una visión simplificada de la realidad, mientras que las videoconferencias suprimen los espacios de interacción personal que normalmente existen en reuniones, clases y cursos, inhibiendo la participación, la espontaneidad y el establecimiento de conexiones periféricas al margen del objetivo central de la reunión. En cierto sentido, el uso intensivo de la tecnología que se hizo durante el confinamiento sumado a la propia necesidad de guardar el distanciamiento social ha proyectado

a los participantes en este estudio en un espacio de interacción diferente al habitual, reduciendo las posibilidades de interacción. En particular, la rigidez en el tipo de comunicación y las restricciones derivadas de este espacio simplificado reducen los márgenes de participación, creando en algunas ocasiones rechazo, en muchos casos nuevas marginalizaciones, y a veces desconfianza (Figura 2).

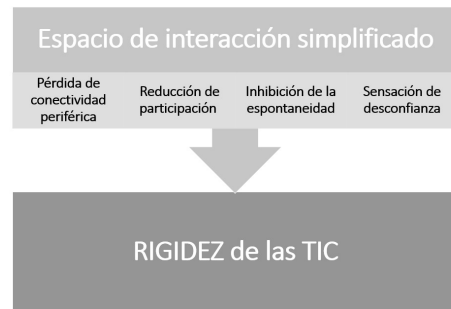


Figura 2. Percepción de la rigidez de las TIC

Estos resultados apuntan a la importancia del espacio o entorno en las prácticas informacionales y comunicativas, temáticas que están cobrando presencia en la literatura sobre comportamiento en información (Lloyd, 2014; Oh y Butler, 2019). Según Cox y Fulton (2021), los espacios se construyen socialmente y se perciben a nivel físico, emocional e imaginativo de forma diferente de acuerdo al significado y las identidades asociadas con diferentes prácticas sociales, incluida la búsqueda de información. En este sentido, los nuevos espacios generados durante la pandemia y propiciados por las TIC han limitado las posibilidades de interacción y negociación de nuevas prácticas sociales, posibilidades habituales en contextos no pandémicos. Utilizando el binomio de Cabero Almenara y Valencia (2021) de presencia cognitiva y presencial social, en las experiencias de los participantes de este estudio, las TIC no les han permitido ejercer plenamente una presencia social, en el sentido de proyectarse como personas reales tanto social como emocionalmente. Además, las rigideces espaciales percibidas por los participantes junto con la obligación de guardar aislamiento domiciliario pueden haber limitado también el abanico de prácticas informacionales, o por lo menos todas aquellas relacionadas con objetos y la capacidad de moverse libremente en el espacio, que mencionan Veinot & Pierce (2019) en su estudio. La reducción de los espacios de interacción y la simplificación del interlocutor a una imagen bidimensional o incluso unidimensional pueden explicar también la desconfianza percibida por algunos participantes. Según Boothroyd (2021), la propia pantalla produciría una “máscara” detrás de la

cual la posibilidad de juzgar incorrectamente o malinterpretar la comunicación es alta, y que la tecnología digital puede servir como medio para la exclusión social, cuando, por ejemplo, no se adoptan los mismos patrones de comunicación interviniendo tan a menudo o tempestivamente como los demás. En este espacio simplificado, además, se reducen las oportunidades de comunicación, porque tanto la comunicación no verbal, como la comunicación periférica entre todos quienes asisten a eventos digitales colectivos se pierden. Según Dedryver y Knai (2021), estas pérdidas en la conectividad periférica suponen una reducción del capital social de las personas, es decir de todos los recursos y beneficios derivados de las relaciones personales, especialmente las menos directas. Considerando que, de acuerdo a la investigación de Lüders y Gjevjon (2017), el uso de internet y de las TIC aporta beneficios solo a aquellas personas que ya cuentan con un capital social, esta pérdida debe haber sido más acentuada para quienes disponían de un capital social previo más reducido. De forma parecida, en (Scheerder, van Deursen y van Dijk, 2019) también los beneficios económicos, sociales y culturales del uso de Internet responderían a diferentes niveles educativos, reproduciendo y, sobre todo, acentuando diferencias existentes off-line. Sin embargo, en este estudio, la apuesta por la diversificación de los canales de comunicación, contando con medios tales como las cartas o el teléfono, como estrategia para contrarrestar el aumento de las desigualdades generado por las TIC, es desigual en la experiencia de los participantes. Cuando se da es promovida por iniciativas individuales, en un contexto general en el que las TIC dominan incuestionablemente las modalidades de comunicación. Por lo tanto, se confirma el estudio de Parra et al. (2021) porque la dependencia de las TIC ha acrecentado ciertas brechas sociales, pero también ha generado otras intrínsecas al propio mundo digital, como las “comunidades morales” con puntos de vista polarizados, radicalizados e incluso extremistas de las que hablan los autores. De acuerdo a los resultados de este estudio, las rigideces de los espacios de interacción propiciados por las TIC en términos de conectividad, participación, espontaneidad y desconfianza podrían estar relacionadas con estas nuevas brechas sociales y comunidades morales.

## 5. Conclusiones

En conclusión, el abanico de factores que conforman el “lado oscuro” de las TIC ya documentado en la literatura previa se confirma en este estudio, pero también se diversifica porque se identifican factores que van más allá de la brecha digital

(Pan y Zhang, 2020), las diferencias en las competencias digitales (Lüders y Gjevjon, 2017) y de los problemas de salud mental (Boroon, Abedin y Erfani, 2019; Boroon, 2018). Además, los resultados aquí alcanzados apuntan a que algunas de las propias limitaciones de las TIC son intrínsecas a sus ventajas. Asimismo, el presente estudio pone de manifiesto que las limitaciones de las TIC durante la pandemia pueden contemplarse desde un punto de vista social a la vez que técnico, pues apuntan al uso y las actividades que se han generado en espacios digitales simplificados y que, por sus limitaciones, han propiciado nuevas brechas y cicatrices, utilizando la expresión de Marabelli, Vaast y Li (2021). En general, las conclusiones de este estudio coinciden con (Trkman & Černe, 2021) en recomendar virtualizar solo aquellos procesos donde las ventajas superen a las limitaciones, y con (Robinson et al., 2020), quienes advierten acerca de una progresiva reducción de la agencia individual en el entorno digital a favor de un creciente poder de creadores de tecnologías, *big tech*, y otros potentes actores sociales que consolidaría otras desigualdades sociales.

## Apéndice: Guión de las entrevistas

### *Tecnologías*

1. ¿Cómo has vivido el día a día del periodo de confinamiento?
2. ¿Puedes hablar acerca del uso que has hecho de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)?
3. ¿Con qué finalidades has utilizado las tecnologías? Trabajo, estudio, entretenimiento...
4. ¿Qué ventajas y desventajas podrías mencionar de las tecnologías, teniendo en cuenta el uso que has hecho de las mismas?
5. ¿Qué limitaciones has encontrado en las tecnologías para poder hacer lo que, a causa del confinamiento, no se podía hacer como antes?
6. ¿Qué emociones te producía estar conectado todo el tiempo?
7. ¿De qué dispositivos hacías uso?
8. ¿Cómo ha cambiado el uso de estas tecnologías en la nueva normalidad?
9. La experiencia de la pandemia, ¿ha cambiado tu percepción de las tecnologías? El tener que utilizarlas tan intensamente, ¿te ha permitido descubrir facetas de las tecnologías que desconocías?

### *Vacunas*

1. ¿Cuál es tu postura acerca de la vacuna?
  - a. ¿Cómo has tomado tu decisión – si ya has tomado una?
  - b. ¿Cómo has obtenido información para tomar tu decisión? ¿Cómo te has documentado?

### *Conocimiento local*

2. ¿Cómo ves el comportamiento y la actitud de otras personas en espacios públicos, como el trabajo, el transporte, la vía pública...? ¿En qué ha cambiado respecto a antes de la pandemia?

- a. ¿Cómo te sientes con respecto a este nuevo comportamiento y actitud?
- b. ¿Ha cambiado tu conocimiento del entorno en el que vives desde el comienzo de la crisis?

#### Comunicaciones personales

3. ¿Qué tipo de información te aportan las comunicaciones personales con otras personas? Por ejemplo, en el caso de la vacuna u otros casos.
  - a. ¿Qué desventajas tienen, en tu opinión?

#### Conocimientos sobre la covid-19 / conocimiento experiencial

4. ¿Cómo valoras tus conocimientos acerca de la Covid-19?
  - a. ¿Sobre qué aspectos crees que estás mejor o peor documentad@?
  - b. ¿Cómo has adquirido estos conocimientos?
5. ¿Sientes que tus conocimientos científicos han crecido desde el comienzo de la pandemia?
6. Durante la pandemia, ¿has experimentado casos de información contradictoria, es decir de fuentes de información que se contradecían una a otra?

#### Desinformación

7. ¿Ha oído hablar de desinformación y fake news?
  - a. ¿Ha recibido alguna noticia falsa?
  - b. ¿Qué crees que persiguen las noticias falsas?
  - c. ¿Qué crees que hace creíble a una noticia falsa?
8. Puedes comentar cualquier otro hecho que ya no hayamos tocado, relativo a la información durante la crisis sanitaria

## Referencias

- Anthony Jnr, Bokolo (2021). Implications of telehealth and digital care solutions during COVID-19 pandemic: a qualitative literature review. // *Informatics for Health and Social Care*. 46:1, 68-83.
- Boothroyd, Sidney J. (2021). Youth mental health in the digital age: youth perspectives on the relationship between digital technology and their mental health (Master of Arts Thesis), University of Victoria. Department of Educational Psychology and Leadership Studies. <http://hdl.handle.net/1828/13657>
- Boroon, Layla (2018). The dark side of online social networks (OSNs): exploring users' negative experiences (Master dissertation). Faculty of Engineering and Information Technology School of Management and Leadership Sydney, Australia. <https://opus.lib.uts.edu.au/bitstream/10453/128054/2/02whole.pdf>
- Boroon, Layla; Abedin, Babak; Erfani, Seyedezahra Shadi (2019). Addiction to Social Network Site Use: An Information Technology Identity Perspective. // 30Th Australasian Conference on Information Systems (ACIS), Perth, Australia, 9-11 December. [https://opus.cloud.lib.uts.edu.au/bitstream/10453/137771/1/ACIS2019\\_camera%20ready.pdf](https://opus.cloud.lib.uts.edu.au/bitstream/10453/137771/1/ACIS2019_camera%20ready.pdf)
- Cabero Almenara, Julio; Valencia, Rubicelia (2021). Y el COVID-19 transformó al sistema educativo: reflexiones y experiencias por aprender. // *IjERI-International Journal of Educational Research and Innovation*. 15, 218-228, <https://doi.org/10.46661/ijeri.5246>
- Carroll, Noel; Conboy, Kieran (2020). Normalising the "new normal": Changing tech-driven work practices under pandemic time pressure. // *International Journal of Information Management*. 55, 102186.
- Charmaz, Kathy (2014), *Constructing grounded theory*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage
- Charmaz, Kathy; Thornberg, Robert (2021). The pursuit of quality in grounded theory. *Qualitative research in psychology*. 18:3, 305-327.
- Cox, Andrew, Fulton, Crystal (2021). Geographies of information behaviour: a conceptual exploration. // *Journal of Documentation*. 78:4. <https://doi.org/10.1108/JD-05-2021-0105>
- De', Rahul; Pandey, Neena; Pal, Abhipsa (2020). Impact of digital surge during Covid-19 pandemic: A viewpoint on research and practice. // *International journal of information management*. 55, 102171.
- Dedryver, Chloe C.; Knai, Cécile (2021). "It's Easily the Lowest I've Ever, Ever Got to": A Qualitative Study of Young Adults' Social Isolation during the COVID-19 Lockdowns in the UK. // *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 18: 22, 11777.
- Foley, Geraldine; Timonen, Virpi; Conlon, Catherine; Elliot O'Dare, Catherine (2021). Interviewing as a Vehicle for Theoretical Sampling in Grounded Theory. // *International Journal of Qualitative Methods*. 20, 1609406920980957.
- García del Castillo-Rodríguez, José Antonio; Ramos-Soler, Irene; López-Sánchez, Carmen; Quiles-Soler, Carmen (2020). Information and communication technologies and quality of life in home confinement: Development and validation of the TICO scale. // *PLoS One*. 15:11, e0241948.
- González Teruel, Aurora; Barrios Cerrejón, Maite (2012). Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos. Gijón: Ediciones Trea.
- Lloyd, Annemaree (2014). Following the red thread of information in information literacy research: Recovering local knowledge through interview to the double. // *Library & information Science Research*. 36:2, 99-105.
- Lüders, Marika, Gjevjon, Edith Roth (2017). Being old in an always-on culture: older people's perceptions and experiences of online communication. // *The Information Society*. 33:2, 64-75.
- Marabelli, Marco; Vaast, Emmanuelle; Li, Jingyao Lydia (2021). Preventing the digital scars of COVID-19. // *European Journal of Information Systems*. 30:2, 176-192.
- McDaniel, Brandon T.; Radesky, Jenny S. (2018). Technofence: Parent distraction with technology and associations with child behavior problems. // *Child development*. 89:1, 100-109.
- Montesi, Michela (2020). Característiques situacionals del comportament informacional durant el confinament per la COVID-19 : resultats d'una enquesta. // *BID: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. 45 (deseembre). <https://dx.doi.org/>
- O'Connor, Henrietta; Madge, Clare; Shaw, Robert; Wellens, Jane (2008). Internet-based interviewing. Fielding, N., Lee, R.M. and Blank, G. (eds.). *The Sage Handbook of Online Research Methods*. London: Sage, 271-289.
- Oh, C. Y.; Butler, B. (2019). Small worlds in a distant land: International newcomer students' local information behaviors in unfamiliar environments. // *Journal of the Association for Information Science and Technology*. 70:10, 1060-1073.
- Pan, Shan L.; Zhang, Sixuan (2020). From fighting COVID-19 pandemic to tackling sustainable development goals: An opportunity for responsible information systems research. // *International Journal of Information Management*. 55. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102196>.
- Pandya, Apurvakumar; Lodha, Pragya (2021). Social connectedness, excessive screen time during COVID-19 and mental health: a review of current evidence. // *Frontiers in Human Dynamics*. 3. <https://doi.org/10.3389/fhumd.2021.684137>.

- Parra, Carlos M.; Gupta, Manjul; Mikalef, Patrick (2021). Information and communication technologies (ICT)-enabled severe moral communities and how the (Covid19) pandemic might bring new ones. // *International Journal of Information Management*. 57, 102271.
- Rampin, Rémi; Rampin, Vicky, (2021). Taguette: open-source qualitative data analysis. *Journal of Open Source Software*. 6:68, 3522, <https://doi.org/10.21105/joss.03522>
- Robinson, Laura; Schulz, Jeremy; Dunn, Hopeton; Casilli, Antonio; Tubaro, Paola; et al. (2020). Digital inequalities 3.0: Emergent inequalities in the information age. // *First Monday*. 25:7.
- Sakurai, Mihoko; Chughtai, Hameed (2020). Resilience against crises: COVID-19 and lessons from natural disasters. // *European Journal of Information Systems*. 29:5, 585-594. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1814171>
- Scheerder, Anike J.; van Deursen, Alexander J.; van Dijk, Jan A. G. M. (2019). Negative outcomes of Internet use: A qualitative analysis in the homes of families with different educational backgrounds. // *The Information Society*. 35:5, 286-298.
- Shu, Qin; Tu, Qiang; Wang, Kanliang (2011). The impact of computer self-efficacy and technology dependence on computer-related technostress: A social cognitive theory perspective. // *International Journal of Human-Computer Interaction*. 27:10, 923-939.
- Syvänen, Sirpa; Loppela, Kajka (2022). Remote and Technology-Based Dialogic Development during the COVID-19 Pandemic: Positive and Negative Experiences, Challenges, and Learnings. // *Challenges*. 13:1, 2.
- Tonetto, Leandro Miletto; Saurin, Tarcisio Abreu; Fogliatto, Flavio Sanson; Tortorella, Guilherme Luz; Narayana-murthy, Gopalakrishnan; Marques da Rosa, Valentina; Tengawan, Jeslyn (2021). Information and communication technologies in emergency care services for patients with COVID-19: a multi-national study. // *International Journal of Production Research*. 1-17. <https://doi.org/10.1080/00207543.2021.1967501>
- Tracy, Sarah J. (2010). Qualitative quality: Eight “big-tent” criteria for excellent qualitative research. *Qualitative inquiry*. 16:10, 837-851.
- Trkman, Peter; Černe, Matej (2022). Humanising digital life: Reducing emissions while enhancing value-adding human processes. // *International Journal of Information Management*, 63, 102443.
- Veinot, Tiffany C.; Pierce, Casey S. (2019). Materiality in information environments: Objects, spaces, and bodies in three outpatient hemodialysis facilities. // *Journal of the Association for Information Science and Technology*. 70:12, 1324-1339.
- Virtaneva, Mikko; Feshchenko, Polina; Hossain, Abrar; Kariluoto, Antti; Himmanen, Joonas; Kaitila, Pasi; Kultanen, Joni; Kemell, Kai-Kristian; Abrahamsson, Pekka (2021). COVID-19 Remote Work: Body Stress, Self-Efficacy, Teamwork, and Perceived Productivity of Knowledge Workers. // Parmiggiani, E.; Kempton, A.; Mikalef, P. (Eds.), *SCIS 2021: Proceedings of the 12th Scandinavian Conference on Information Systems (Article 8)*, Association for Information Systems. 1-18, <https://aisel.aisnet.org/scis2021/8/>
- Wang, K. Y. C. (2020). Information Behavior of Parents during COVID-19 in Relation to Their Young School-age Children's Education. // *The Serials Librarian*. 37:3, 167-182.
- Wendt, Charlotte; Adam, Martin; Benlian, Alexander; Kraus, Sascha (2021). Let's Connect to Keep the Distance: How SMEs Leverage Information and Communication Technologies to Address the COVID-19 Crisis. // *Information Systems Frontiers*. <https://doi.org/10.1007/s10796-021-10210-z>

---

Enviado: 2023-05-31. Segunda versión: 2023-03-08.  
Aceptado: 2023-06-03.

---