

ENTREVISTAS POR CHAT EN LA INVESTIGACIÓN
SOBRE VIH-SIDA CON JÓVENES:
ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA DE UNA
METODOLOGÍA NOVEDOSA Y DE SUS RETOS

Edith F. Kauffer Michel*
Angélica A. Evangelista García
El Colegio de la Frontera Sur

A la par del uso creciente de las tecnologías de información y comunicación en la vida cotidiana de los jóvenes, estudios recientes documentan su uso para la investigación social y en torno al tema del VIH-SIDA. Este trabajo expone la experiencia de entrevistas por chat realizadas en el marco de un proyecto de investigación sobre VIH-SIDA y jóvenes enfocando la discusión en el carácter novedoso de esta metodología y exponiendo algunos de sus retos.

(Investigación social, tecnologías de información y comunicación, VIH-SIDA, jóvenes, Chiapas)

INTRODUCCIÓN

La investigación social tiende a recurrir cada vez más a herramientas y metodologías que implican el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) para la producción y el análisis de sus datos; es decir, hoy es posible realizar encuestas, contactar a participantes para los proyectos de investigación, informar e incluso brindar consejería a través de las TIC.

El uso de tales herramientas tiende a variar según las disciplinas y los temas de investigación y depende de la factibilidad de reemplazar técnicas de investigación realizadas tradicionalmente cara a cara

* ekauffer@ecosur.mx
aevangel@ecosur.mx

por otras donde las TIC constituyen el medio que facilita la producción del dato. La experiencia es particularmente provechosa cuando la dispersión de los participantes o el carácter íntimo y estigmatizante del tema indagado, como pueden serlo el Virus de la Inmunodeficiencia Humana-Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (VIH-SIDA) y las prácticas sexuales, dificultan un acercamiento cara a cara con los sujetos de investigación. Numerosas experiencias han sido señaladas y evidencian a la vez ventajas y dificultades así como una serie de interrogantes metodológicas y éticas.

En nuestro proyecto de investigación, de corte cualitativo y con el objetivo general de identificar y comprender la percepción de la vulnerabilidad y el riesgo ante el VIH-SIDA que tiene la población joven en la región fronteriza del estado de Chiapas, con el propósito de conocer sus prácticas sexuales de riesgo y los factores socioculturales que contribuyen a que éstas persistan, incursionamos en la propuesta de sustituir entrevistas a profundidad individuales cara a cara por entrevistas vía chat.¹

Este proyecto sigue una estrategia metodológica caracterizada por el uso exclusivo de herramientas cualitativas para explorar los significados de los comportamientos sexuales: observación no participante, pláticas informales y diario de campo para producir información acerca de los contextos de vulnerabilidad entre jóvenes rurales e indígenas en la región fronteriza del estado de Chiapas, México.²

Iniciamos el trabajo de campo haciendo talleres participativos con jóvenes estudiantes del Tecnológico Regional de Comitán con el objetivo de conocer sus representaciones sociales del VIH-SIDA, las prácticas sexuales no protegidas y los factores de vulnerabilidad frente al

¹ Proyecto "Vulnerabilidad y riesgo ante el VIH-SIDA entre jóvenes rurales e indígenas en la región frontera de Chiapas" financiado por el FOMIX-Chiapas de noviembre 2005 a enero 2007. Agradecemos a las autoridades y estudiantes del Tecnológico de Comitán su participación en la investigación y a la asistente del proyecto Claudia Luz Jiménez Cruz por su apoyo.

² El trabajo de campo para nuestro proyecto de investigación se realizó en seis comunidades de tres municipios de la región fronteriza: Comitán de Domínguez, Las Margaritas y La Trinitaria. Sin embargo, sólo realizamos entrevistas por chat con jóvenes de Comitán.

virus. En el marco de este primer encuentro grupal, invitamos a las y los jóvenes a participar posteriormente en una entrevista individual a profundidad. Para facilitar este contacto posterior, les pedimos que en la ficha donde registraban sus datos socioeconómicos generales anotaran, quien así lo quisiera, también su teléfono celular o correo electrónico. Descubrimos con sorpresa que la mayoría tenía cuenta de correo electrónico, y casi automáticamente nos surgió la idea de intentar entrevistarlos por chat.

En el presente trabajo, hacemos el análisis de la estrategia de sustituir entrevistas individuales cara a cara por entrevistas vía chat con jóvenes para indagar en torno a los significados y prácticas sexuales, sus conocimientos sobre VIH-SIDA y la condición de riesgo y vulnerabilidad de los mismos frente al virus.

En una primera parte, a partir de una revisión bibliográfica de otras investigaciones realizadas con el apoyo del internet y las TIC, intentamos determinar el carácter novedoso del instrumento utilizado. En un segundo momento, realizamos un análisis crítico de nuestra experiencia al evidenciar sus ventajas y retos, para concluir reflexionando acerca de su validez para la investigación cualitativa en materia de VIH-SIDA en comparación con las técnicas más tradicionales de acercamiento a los sujetos.

LA ENTREVISTA POR CHAT, *¿UNA METODOLOGÍA NOVEDOSA?*

Para el desarrollo de esta reflexión acerca de la realización de entrevistas por chat con jóvenes, consideramos relevante abordar varios aspectos. El primero, como punto de partida, se relaciona con el uso de herramientas y metodologías cualitativas para la investigación sobre VIH-SIDA en las que se adscribe la entrevista a profundidad cara a cara (ECC) que es la técnica que reemplazamos, en parte, por la entrevista vía chat. El segundo se centra en el uso del internet y el chat como herramientas de investigación social y sobre VIH-SIDA. El tercer elemento se refiere al uso cotidiano del chat por parte de las y los jóvenes y su vínculo con los temas relacionados con la sexualidad. Finalmente, el último apartado tratará de analizar si la entrevista por

chat tal como la hemos desarrollado en el proyecto representa realmente una metodología novedosa en la investigación en materia de VIH-SIDA con jóvenes.

El uso de la metodología cualitativa en la investigación sobre VIH-SIDA

El uso de herramientas cualitativas en la investigación de corte social sobre VIH-SIDA se ha desarrollado recientemente al igual que para otros temas muy íntimos como el abuso sexual, las pérdidas y el dolor. Estas herramientas permiten aproximarse desde las perspectivas de las personas que viven tales experiencias (Rowling 1999).

En materia de VIH-SIDA, el empleo de entrevistas a profundidad se ha realizado en el trabajo con personas seropositivas y que viven con SIDA, así como en materia de prevención, para recopilar información, privilegiando la perspectiva de los sujetos. En algunas investigaciones, las entrevistas a profundidad se llevan a cabo en el marco de una fase exploratoria que antecede a la aplicación de herramientas cuantitativas desde nuevas perspectivas (Meystre-Agustoni *et al.* 2000), completa otras técnicas cuantitativas como las encuestas (Perez y Dabis 2003), los cuestionarios autollenados (Maia 2004) o dispositivos cualitativos como otros tipos de entrevistas (Bharat y Aggleton 1999), grupos focales (Perez y Dabis 2003; Salazar *et al.* 2005) y la observación participante (Salazar *et al.* 2005; Songwathana 2001). Así, las entrevistas constituyen parte de los procedimientos cualitativos reportados como ampliamente utilizados (Connell *et al.* 2001) y anteceden al estudio cuantitativo y la intervención.³

A diferencia de otras metodologías de investigación, las entrevistas a profundidad permiten establecer una relación de empatía o como lo señalan Taylor y Bogdan (1987, 101-104), una suerte de “relación entre iguales”. Esta empatía es sumamente importante cuando la persona entrevistada comparte experiencias muy íntimas con aquella que lo entrevista, que a veces no ha compartido anteriormente con

³ Connell *et al.* (2001, 313) se refieren en particular al uso de “la valoración etnográfica rápida” como primera fase de un trabajo cuantitativo y que termina posteriormente en una intervención.

nadie como lo pudimos apreciar en la gran mayoría de las entrevistas realizadas por chat o cara a cara (por ejemplo, 124HUMCOM, 114MSVSATECHAT, 117HVSATECHAT)⁴ o solamente con personas muy cercanas como también refirieron nuestros entrevistados (115HVSATECHAT, 113HVSATECHAT, 112HVSATECHAT, 118HVSATECHAT, 116HVSATECHAT).

La herramienta, elaborada a partir de un guión de preguntas, permite una gran flexibilidad que no solamente favorece la recopilación de información para fines de investigación sino se convierte en un espacio de intercambio de información sobre sexualidad y VIH-SIDA, anti-conceptivos y derechos sexuales, y a veces adquiere también elementos de orientación y consejería. Incluso, algunos entrevistados aceptan participar en la experiencia porque ven en ello la oportunidad de compartir –a manera de desahogo– experiencias difíciles y hasta “vergonzosas”⁵. De allí, la importancia de la empatía en la entrevista a profundidad para abordar temas sobre sexualidad e infecciones de transmisión sexual, particularmente el VIH/SIDA.

La empatía de las o los entrevistadores con las personas entrevistadas ha sido señalada en varios estudios revisados y ésta se deriva del hecho de compartir características comunes: sexo de las personas (Bharat y Aggleton 1999; Watson y Bell 2005), cercanía en edad (Maia 2004; Ussher y Mooney-Somers 2000), preferencia sexual (Ussher y Mooney-Somers 2000) o condición serológica (Paxton 2002) para las investigaciones relacionadas con personas con VIH o SIDA. Cuando las personas entrevistadas pertenecen a grupos culturalmente ajenos a los investigadores, los entrevistadores tienden a ser seleccionados por su cercanía o su conocimiento del grupo o su manejo del idioma

⁴ Forma de denominar las características de la persona entrevistada para preservar la confidencialidad, incluye número de entrevista, sexo, estado civil, actividad sexual, migración (si hay), lugar de residencia, referencia a entrevista por chat. Por ejemplo 124HUMCOM: hombre unido, migrante, Comitán; 114MSVSATECHAT: mujer soltera con vida sexual activa, Tecnológico de Comitán, por chat o 116HVSATECHAT: hombre soltero sin vida sexual activa, Tecnológico de Comitán, por chat; 117HVSATECHAT: hombre soltero con vida sexual activa Tec de Comitán por chat.

⁵ En nuestro proyecto, dos jóvenes compartieron su experiencia de haber padecido una infección de transmisión sexual (ITS) como resultado de relaciones sexuales no protegidas (114MSVSATECHAT y 22HVSAMAR).

(Kelly *et al.* 2004; Bolton y Wilk 2004). En una parte de nuestro proyecto, hemos optado por esta estrategia para la realización de entrevistas cara a cara en el idioma tojolabal con integrantes de este grupo indígena que no dominaban o hablaban poco el castellano.⁶

Esta relación de empatía se relaciona también con la posibilidad de establecer un ambiente favorable a través de la entrevista en profundidad, una vez establecido un vínculo de suficiente confianza entre ambas partes. Ello no sucede de manera espontánea. En un estudio realizado en Francia, Maia (2004) describe cómo fue poco a poco desarrollando vínculos de confianza con los adolescentes entrevistados y cómo el método cualitativo le permitió una mayor profundidad en la información recabada a lo logrado a través de cuestionarios que tenían la ventaja de ser anónimos. Así, la entrevista a profundidad cara a cara puede ser una opción metodológica muy favorable para profundizar, pero depende mucho de la interacción entre la persona entrevistada y quien formula las preguntas. Sin embargo, la desaparición por completo de la distancia entre ambas personas acarrea otras dificultades: Maia (2004, 35) subraya que demasiada cercanía puede convertirse en complicación cuando los adolescentes aprovechan la entrevista para sondar la posibilidad de establecer una relación amorosa o sexual con la entrevistadora.

La privacidad (Kelly *et al.* 2004), la confidencialidad (Bharat y Aggleton 1999), y el consentimiento informado (Salazar *et al.* 2005; Kelly *et al.* 2004; Watson y Bell 2005) así como la aprobación por comités de ética (Salazar *et al.* 2005; Paxton 2002; Bolton y Wilk 2004) son otros elementos encontrados paralelamente al uso de herramientas cualitativas en la investigación en materia de VIH-SIDA, principalmente desde los parámetros planteados por las investigaciones biomédicas.⁷

⁶ Sin embargo, la cercanía no solamente trae ventajas en la realización de entrevistas sobre temas como el VIH-SIDA; también la inexperiencia de las personas entrevistadoras en este tipo de investigación pone en juego prejuicios que a veces invalidan el trabajo realizado. Tuvimos que eliminar algunas entrevistas con estas características.

⁷ En el presente proyecto, todos los materiales derivados de entrevistas en profundidad, de los grupos focales y de las entrevistas por chat están sujetos a estos principios éticos, con excepción de la aprobación por un comité de ética.

La mayoría de los estudios cualitativos que se han propuesto conocer y entender las percepciones, las prácticas y los comportamientos de los jóvenes frente al VIH-SIDA han utilizado la entrevista a profundidad.

Por su parte, el uso de entrevistas a profundidad con pacientes con VIH se fundamenta en la necesidad de superar la visión biomédica para resaltar la perspectiva de las personas que viven con la enfermedad, es decir, sus conocimientos, creencias, experiencias para analizar su construcción de la enfermedad (Meystre-Agostoni *et al.* 2000, 717), aunque este tipo de investigación es poco común. La gran mayoría de las investigaciones registradas se realizan desde una perspectiva externa a las vivencias de los grupos afectados (Bolton y Wilk 2004; Hughes 2002). Por su parte, el uso de la investigación cualitativa permite acercarse a sus vivencias y a sus percepciones.

Si la mayor parte de la entrevista en profundidad se centra en el análisis posterior de las narrativas grabadas durante un encuentro cara a cara, es también importante subrayar que la parte no verbal está incluida dentro del análisis de la misma. En una investigación, Bharat y Aggleton (1999) trabajaron en grupos de dos personas: un entrevistador y un grabador-observador encargado de apuntar los comportamientos no verbales (intensidad y tono, expresiones de la cara, gestos), lo cual resalta la importancia de este aspecto para la investigación cualitativa que no se centra exclusivamente en las narrativas.

El internet en la investigación social y su uso en el estudio del VIH/SIDA

El uso del internet para la investigación cualitativa empieza paulatinamente a ser considerado como una oportunidad de producir información a partir del uso de las tecnologías (Gibbs *et al.* 2002; Hessler *et al.* 2003; Bampton y Cowton 2002; Turney y Pocknee 2005), actividad ya aprovechada por la investigación de corte cuantitativo en diferentes disciplinas y temas (Kanzaki *et al.* 2004). Varios especialistas coinciden en que el uso del internet para la investigación cualitativa empezó con los grupos focales como parte de la diversificación de las técnicas de los estudios de mercado, llamado también e-negocio o *e-marketing* (Rezabek 2000; Turney y Pocknee 2005; Dholakia y Zhang 2004; Sade-Beck 2004). Sin embargo, la mayoría de los autores tien-

den a señalar que la bibliografía existente acerca del uso del internet en la investigación cualitativa es escasa (Hessler *et al.* 2003; Davis *et al.* 2004; Turney y Pocknee 2005; Kanzaki *et al.* 2004) y refleja el uso todavía incipiente de las TIC en sus procedimientos.

Entre las técnicas que se han trasladado recientemente al internet, algunas se encuentran disponibles bajo dos modalidades, la sincrónica o la asincrónica,⁸ es decir en línea o no. Existen otras técnicas mencionadas por la literatura, como la observación participante (Workman 1992) o la etnografía llamada también “netnografía” (Dholakia y Zhang 2004) que centra parte de su quehacer en las llamadas comunidades virtuales, pero para los efectos de este trabajo, nos centraremos en los diarios por e-mail, los grupos focales y las entrevistas.

El uso de los diarios por e-mail (dos y cuatro páginas escritas durante 8 o 10 semanas) reportado por Hessler *et al.* (2003) fue motivado por un limitado presupuesto y por la dificultad que los investigadores experimentaron al intentar realizar entrevistas cara a cara con los jóvenes acerca del tema de la toma de riesgo relacionada con el sexo, el consumo de alcohol, drogas y el manejo rápido de coches. La distancia física favorecida por la tecnología y la condición de oyentes (bajo la modalidad de lectores) resultó ser sumamente exitosa para esta investigación. Esta herramienta permitió alcanzar una profundidad en los relatos que, según la opinión de los investigadores, hubiera sido imposible lograr en entrevistas cara a cara o a través de un cuestionario (Hessler *et al.* 2003, 122). La modalidad de entrega diaria y la posibilidad de solicitar aclaraciones inmediatamente permitieron obtener relatos ricos, muy personales sobre el tema de la investigación.

A diferencia del diario, por naturaleza asincrónico, que parece una técnica poco utilizada, el uso de grupos focales por internet es señalado por varios autores (Im y Chee 2004; Turney y Pocknee 2005;

⁸ La comunicación de manera sincrónica, es decir, en tiempo real se da por medio de la red no importando en qué parte del mundo se encuentren los usuarios. Las modalidades asincrónicas no suceden en tiempo real, por lo tanto, se cuenta con más tiempo para pensar el contenido de la comunicación; por ejemplo, el correo electrónico (OUI 2006).

Rezabek 2000) y se puede implementar bajo la modalidad sincrónica o asincrónica, siendo esta última la que predomina.

Como en otros estudios, el motivo de la sustitución del grupo focal cara a cara por uno virtual puede obedecer a veces a la dispersión geográfica de los participantes (Turney y Pocknee 2005; Rezabek 2000) y a la poca disponibilidad para participar en grupos focales cara a cara (Turney y Pocknee 2005).

Las experiencias de grupos focales vía internet se centran en particular en el uso de los llamados *discussion boards* o consejos de discusión en internet y bajo la modalidad asincrónica (Turney y Pocknee 2004; Cher Ping y Seng Chee 2001). La literatura encontrada sobre el uso de entrevistas por internet llamadas, e-entrevistas, entrevistas en línea o por chat, nos permite también establecer dos grandes categorías de entrevistas a partir de una diferenciación entre las entrevistas sincrónicas llevadas a cabo por chat con preguntas y respuestas simultáneas y las asincrónicas realizadas por lo general por e-mail.

Las experiencias de entrevistas asincrónicas por e-mail revisadas se han organizado a través de diferentes fases de envío de preguntas y recepción de respuestas a lo largo de varios días (Bampton y Cowton 2002). En este proceso, el tiempo de respuesta se traduce en una pérdida de espontaneidad que repercute en ventajas y desventajas. Los autores concluyen que la entrevista por e-mail permite tener acceso a sujetos que no pueden ser entrevistados cara a cara, pero que su participación depende mucho de la voluntad y de las condiciones de acceso de ambas partes a la tecnología requerida.

En materia de VIH-SIDA, el internet se ha vuelto una herramienta muy útil y con creciente uso en años recientes, tanto para proporcionar información y consejería, como para realizar investigación. El acceso a la información vía internet para pacientes con VIH-SIDA se considera como una herramienta privilegiada. Las páginas vinculadas con el VIH-SIDA proveen al paciente información adecuada a sus necesidades debido a la posibilidad de interacción que este mecanismo permite establecer (Kalichman *et al.* 2002a), a pesar de la distancia física. Sin embargo, para hacer frente al acceso desigual de la población a este medio de comunicación, se han desarrollado programas específicos para pacientes con VIH-SIDA sin acceso al internet (Kalichman *et al.* 2002a).

Partiendo de la constatación de que el internet permite buscar y encontrar parejas para encuentros sexuales, Fernandez *et al.* (2004) subrayan que también se puede convertir en un instrumento para la investigación sobre VIH-SIDA. Así entonces puede ser utilizado para aproximarse a la prevalencia y predicción de riesgo entre usuarios de chat que entran en contacto en el internet para tener relaciones sexuales; se pueden hacer comparaciones entre muestras por el internet y por métodos tradicionales, o utilizar muestras de sitios de chat o por correo electrónico para la realización de encuestas. Más allá de la posibilidad de recibir y compartir información, Fernández *et al.* (2004) hacen énfasis en las potencialidades que tiene el internet como una herramienta para la investigación en VIH-SIDA principalmente como vía para establecer contactos con sujetos con un determinado perfil. Facilitan el acceso a sujetos que no permiten el acercamiento por medios tradicionales en particular hombres que tienen sexo con hombres (HSH) de origen latino (Fernandez *et al.* 2004).

Por su parte, Hospers *et al.* (2002) realizaron una experiencia similar de aplicación de cuestionarios vía internet a partir de contactos establecidos entre *chatters*⁹ de páginas homosexuales en Holanda. Después de seleccionar diferentes sitios de chat homosexuales, los investigadores informaron a los operadores de estas páginas de su presencia y empezaron a establecer contactos con los chatters en una breve conservación de una duración de 30 segundos a 3 minutos. Los interesados eran dirigidos hacia una página web para llenar un cuestionario en línea y reenviarlo con un simple click.

Bolding *et al.* (2004) hicieron lo mismo para contactar informantes en un estudio de tipo cuantitativo aunque la estrategia de contacto difirió. Los investigadores utilizaron las páginas de chat y de perfiles personales más populares de Inglaterra donde colocaron publicidad acerca de su encuesta. Los interesados eran redirigidos al cuestionario, ubicado en otra página, para su llenado.

Por su parte, Parsons *et al.* (2004) utilizaron el internet para concertar entrevistas a profundidad con prestadores de servicios se-

⁹ Usuarios del chat.

xuales (hombres bisexuales) contactados vía e-mail a partir de datos encontrados en diferentes páginas. Los interesados se tenían que comunicar por teléfono con los investigadores para verificar su elegibilidad, concertaban una cita para una entrevista a profundidad y contestaban un cuestionario autoaplicado. Salyers Bull *et al.* (2004) reportan una experiencia de aplicación de un cuestionario en línea a partir de una estrategia de reclutamiento dividida entre cinco modalidades electrónicas.

En México, se tiene conocimiento de la aplicación de un cuestionario sobre comportamiento de riesgo para adolescentes con apoyo de audio y computadora en el contexto de una encuesta nacional sobre bienestar de hogares en áreas marginadas de localidades urbanas (Gutiérrez 2005). La evaluación de la aceptabilidad y confiabilidad de este cuestionario, aplicado por un entrevistador virtual y contestado en computadora, se desarrolló en dos etapas: en un primer momento, en las visitas generales a los hogares un entrevistador realizó un cuestionario a los adolescentes; en una segunda fase, se utilizó un cuestionario con apoyo de computadora y audio que incluía un grupo de preguntas idénticas a las aplicadas por el entrevistador. Adicionalmente, se procedió a una investigación cualitativa para conocer el nivel de comodidad y aceptación del sistema por computadora, en particular en relación con los temas sensibles (comportamientos de riesgo). La comparación entre métodos documentó un mayor porcentaje en el registro de comportamientos sensibles en el sistema autoaplicado por computadora, en particular, mayor actividad sexual y menor uso de condón; mejorando considerablemente la confiabilidad de las respuestas (Gutiérrez 2005).

Del uso de entrevistas por chat, específicamente, la literatura registra dos casos con emigrantes a Estados Unidos (Henríquez 2002) y con hombres homosexuales y bisexuales para indagar acerca de los riesgos de contraer el VIH-SIDA (Davis *et al.* 2004).

En estos ejemplos recientes presentados en la literatura, podemos apreciar que el uso del internet para la investigación en VIH-SIDA se ha desarrollado principalmente con el propósito de establecer contacto con posibles participantes en investigaciones elegibles por su preferencia o práctica sexual o por su condición serológica. El contacto se

realizó vía internet, chat o correo electrónico para posteriormente programar la participación en la investigación, con herramientas cuantitativas o cuantitativas según el caso, o para llenar un cuestionario a través del internet. Todas las experiencias se centran exclusivamente con hombres que tienen sexo con hombres con excepción de la encuesta mexicana dirigida hacia un grupo de edad.

Los antecedentes encontrados en el uso del internet en los temas de salud y mujeres evidencian que éste ha dado lugar a un número muy reducido de investigaciones como lo señalan Im y Chee (2004) quienes reportan un trabajo con mujeres de origen asiático contactadas por internet para responder a una encuesta sobre menopausia.

El internet, el chat, los adolescentes y la sexualidad

La substitución de entrevistas en profundidad cara a cara por entrevistas por chat se sustenta en dos elementos vinculados con la cotidianidad de los jóvenes actuales: el uso diario que del internet hacen bien sea para elaborar diversas tareas y para fines de diversión. Para este último propósito destaca el uso frecuente del chat¹⁰ como un medio de comunicación con amigos o con desconocidos. Hoy en día, el internet se ha convertido en un elemento fundamental de la vida social (Lehnart *et al.* 2001, 16) en muchos países desarrollados.

Entre julio y agosto de 2005, Yahoo y OMD Worldwide encuestaron a 5,334 jóvenes sobre su predilección y uso de la tecnología y sus preferencias entre medios de comunicación. Los resultados de la encuesta señalan que “en México y otros países, ciertas preferencias por el uso de tecnologías específicas son más marcadas que en Estados Unidos, a pesar de ser éste un país desarrollado” (Red 2006, 6). Por ejemplo, respecto a qué hacen los jóvenes con más frecuencia en internet la encuesta arrojó los datos relacionados con el uso del chat en México ilustrados por el cuadro 1.

¹⁰ Los mensajeros instantáneos (chat) permiten a los usuarios comunicarse de persona a persona o en grupo simultáneamente. Asimismo, permite crear canales de conversación en los que se habla de los temas más simples, hasta canales en donde los temas de conversación son absolutamente serios (*chat rooms*, cuartos o sitios de chat).

CUADRO 1. Usos del Internet por los jóvenes en diferentes países

País	¿Qué haces con más frecuencia en internet?			
	Mandar y recibir e-mails	Mandar mensajes instantáneos [Chat]	Navegar	Escribir blogs
México	81%	73%	71%	28%
EU	68%	49%	45%	17%
Inglaterra	86%	63%	66%	20%
China	67%	59%	64%	42%
India y África	77%	59%	55%	29%

Fuente: "Revelan hábitos tecnológicos de jóvenes del mundo" en *Red. La comunidad de expertos en redes*, número 183, junio 2006, 6.

La literatura revisada acerca del internet y chat subraya esta realidad en diferentes países y aunque en nuestra región, muchos jóvenes carecen de recursos económicos para adquirir una computadora personal y una conexión al internet, existe una multiplicidad de espacios –los llamados cybercafés– donde pueden rentar un equipo con conexión a internet por un costo relativamente bajo (aproximadamente \$US.50 por hora). No obstante la aparente accesibilidad del medio, en nuestro estudio tuvimos que esperar a que una de las jóvenes entrevistadas tuviera los recursos económicos para conectarse y concluir la entrevista que ya habíamos iniciado por chat. De igual forma, resultó imposible realizar entrevistas por chat en las comunidades rurales, dado que las condiciones económicas pero sobre todo de infraestructura en comunicaciones las excluyen del internet. En cambio, para los jóvenes escolarizados que viven en las principales cabeceras municipales de la zona fronteriza del estado de Chiapas, el uso del internet y del chat constituye un medio de comunicación cotidiano.¹¹

¹¹ Mientras en la cabecera municipal de Comitán hay aproximadamente 20 cybercafés ubicados en la zona centro de la ciudad, en la cabecera municipal de La Trinitaria identificamos sólo tres y uno de ellos forma parte de la red de Centros Comuni-

La mayoría de los estudios sobre el uso del chat por adolescentes se han realizado en los sitios públicos de chat en donde los investigadores se conectan, pero se mantienen como observadores de las conversaciones llevadas a cabo sin interactuar con los participantes, actividad a la cual se refieren como estar al acecho (*to lurk*) (Subrahmanyam *et al.* 2004, 656). El estudio de los chats públicos se justifica debido a la imposibilidad de conocer las conservaciones bajo la modalidad privada de chat –mensajería instantánea–, aunque esta actividad tiene ciertas implicaciones éticas. Para los efectos de nuestro proyecto, utilizamos la versión privada del chat a través del Messenger.¹²

Los diferentes estudios realizados coinciden en señalar que el tema de la sexualidad es sumamente frecuente en los intercambios en chat privados y públicos entre jóvenes, y se resaltan las condiciones de anonimato que favorecen las interacciones acerca del tema (Subrahmanyam *et al.* 2004, 652) a través del uso de un apodo (*screen name*,

tarios Digitales (CCD). Estos son sitios de acceso público a computadoras y otras herramientas tecnológicas, como el internet, y son parte de la estrategia del Sistema Nacional e-México para aprovechar las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en beneficio de la sociedad mexicana en general. Los CCD están localizados en todo el país, principalmente en escuelas, bibliotecas, centros de salud, oficinas de correos y edificios de gobierno. El hecho de que este programa gubernamental reporte la existencia de esta red, no es garantía de su óptimo funcionamiento. Durante nuestro trabajo de campo identificamos un CCD ubicado en una unidad médica rural del IMSS Oportunidades donde el CPU de la computadora llevaba varias semanas en mantenimiento (http://www.e-mexico.gob.mx/wb2/eMex/eMex_Que_es_un_Centro_Comunitario_Digital_CCD Revisado el 12 de octubre de 2006).

¹² Cabe mencionar la estrategia metodológica seguida por Mena (2005) para acceder a las conservaciones de chat en su modalidad privada (mensajeros instantáneos). Él rentó, como usuario, computadoras en sitios públicos para navegar por internet. Su propósito real era buscar y recuperar los archivos creados por los usuarios y usuarias, voluntaria o involuntariamente, al momento de guardar las conversaciones sostenidas en los mensajeros instantáneos. Mena afirma que los usuarios graban “involuntariamente” sus conversaciones cuando, al usar por primera vez una computadora, el mensajero pregunta si desean grabar en ese equipo sus conversaciones. Generalmente, los usuarios aceptan sin leer este mensaje, sobre todo cuando está escrito en inglés; otros probablemente deciden intencionalmente grabar sus conversaciones. Es importante precisar que, por tratarse de un rastreo de archivos en sitios públicos, se ignora la identidad de quien sostuvo la conversación ahí registrada.

nickname o *nick*). Paralelamente, el carácter no físico e impersonal del intercambio tiende a facilitar también los intercambios con contenidos sexuales. Lehnart *et al.* (2001) mencionan la “distancia emocional” derivada del uso de una máquina, así como de la falta de cercanía visual y física que ayuda a tocar temas difíciles, sensibles o muy íntimos.

Por otro lado, es muy común entre los jóvenes el uso de los sitios de chat preestablecidos alrededor de diferentes temas y que tocan aspectos relacionados con la sexualidad, promovidos con objetivos distintos. Los adolescentes recurren más fácilmente al internet cuando buscan información y orientación acerca de temas de sexualidad que con sus padres (Subrahmanyam *et al.* 2004, 652; Wolpert 2005); de igual forma prefieren la información con sus pares. En un estudio realizado acerca de un sitio que ofrece boletines sobre temas para adolescentes y sexualidad, Suzuki y Calzo (2004) confirman el uso del internet para abordar estos temas. Nuestros propios entrevistados dicen que no hablan de temas de sexualidad con sus padres por “falta de confianza”, porque los perciben como “ignorantes” o con actitudes muy moralizantes en la materia.

Subrahmanyam *et al.* (2004) consideran que a través del internet, los adolescentes construyen y co-construyen su sexualidad mediante las interacciones entre pares. De manera particular, el chat constituye un contexto favorable para los grupos de pares porque los ubica dentro de la cultura actual de su grupo. Paralelamente, el acceso a páginas eróticas o pornográficas en el internet es bastante común entre los adolescentes para fines de diversión o para satisfacer la curiosidad. Incluso, diferentes trabajos mencionan que los jóvenes acceden de forma involuntaria a los sitios con contenidos sexuales.

Sin embargo, el establecimiento de contactos vía internet o chats públicos constituye también un riesgo para los adolescentes cuando tratan temas de sexualidad: el anonimato impide conocer la identidad de los demás y favorece los abusos. Sanger *et al.* (2004) y Lehnart *et al.* (2001, 34) se refieren a las solicitudes con contenido sexual mencionadas por las adolescentes y al bombardeo de e-mails y mensajes con este tipo de información. De igual forma, el libro editado por Cooper (2002) evidencia cómo el internet representa una “espada de doble filo” para los niños y adolescentes en materia de sexualidad. Por un lado, permite

acceder a información valiosa sobre sexualidad, sexo seguro y VIH-SIDA, pero por otro, aumenta el riesgo de ser víctimas de acoso y abuso.

En el sur de México, varias organizaciones no gubernamentales ofrecen consejería en materia de sexualidad y VIH-SIDA por internet, de tal forma se está convirtiendo paulatinamente en una herramienta fundamental. Esta última modalidad de uso del internet con fines de información ha ofrecido una gran oportunidad para personas que viven con VIH-SIDA y ha sido asociado con un mejor conocimiento de la enfermedad y una mayor confianza en los tratamientos (Kalichman *et al.* 2002b).

Los riesgos que conlleva el uso de internet han sido especialmente destacados entre los hombres que tienen sexo con hombres y recurren a los chats públicos a ofrecer sus servicios sexuales o en busca de ofertas para concertar relaciones sexuales posteriores. Parsons *et al.* (2004) y Uy *et al.* (2004) evidencian que muchos de ellos han tenido prácticas sexuales sin protección. Estos autores han desarrollado proyectos de investigación con diferentes objetivos a partir de contactos establecidos con estos sitios de chat y sus usuarios. El incremento del cyber-sexo es también uno de los elementos que lleva al uso de esta herramienta de comunicación para diversas fases de las investigaciones.

Presentación de la experiencia y análisis de su carácter novedoso

El uso de entrevistas sincrónicas por chat en lugar de la entrevista individual cara a cara (ECC) para indagar sobre el riesgo y vulnerabilidad de las y los jóvenes frente al VIH-SIDA e ITS obedece a ciertos motivos, pero requirió adecuaciones en su concreción. De igual forma, la sustitución trae ciertas ventajas, pero también desventajas. Finalmente, todos los elementos analizados nos permitirán concluir acerca de la validez de esta herramienta de investigación debido a la persistencia de un cierto número de interrogantes.

En nuestra experiencia, el chat se propuso como herramienta técnica en la investigación después de un contacto previo, realizado durante entrevistas grupales cara a cara con los sujetos. Procedimos a dar de alta en el MSN Messenger de Microsoft a las personas que aceptaron entregar su dirección de correo electrónico al final de las entrevistas grupales. Esperamos que se conectaran para establecer el contacto y

CUADRO 2. Comparación entre las investigaciones reportadas en la literatura y nuestra herramienta

<i>Investigación reportada</i>	<i>Nuestra herramienta</i>
Predominancia del reclutamiento por Internet para investigación sobre VIH-SIDA	Reclutamiento mixto con primer contacto personal
Carácter público de los sitios de Chat utilizados por la investigación en ciencias sociales	Chat privado (MNS Messenger de Microsoft)
Predominancia de las metodologías cuantitativas en la investigación sobre VIH-SIDA por internet	Metodología cualitativa: entrevistas
Predominancia de la población HSH en la investigación sobre VIH-SIDA por internet	Adolescentes: hombres, mujeres sin preferencia sexual preestablecida
Uso predominante de la modalidad asincrónica de entrevista por internet	Entrevista por Chat, sincrónica

sondear su disponibilidad para una entrevista; si aceptaban, establecíamos una cita. Es decir, no hubo una estrategia de reclutamiento por internet como en muchas de las investigaciones citadas sino una sustitución de una herramienta cara a cara por otra, a través del internet.

Se concertaron 16 citas, pero sólo se realizaron 8 entrevistas por chat (7 varones y una mujer) a partir del mismo guión establecido para las entrevistas cara a cara; paralelamente se realizaron 51 entrevistas cara a cara. Una de las entrevistas por chat se empezó con esta modalidad y se terminó cara a cara a solicitud del entrevistado.

¿Podemos realmente considerar que la sustitución de las entrevistas a profundidad cara a cara por entrevistas por chat es una herramienta novedosa? Para dar respuesta a esta pregunta en el cuadro 2 presentamos los usos de esta herramienta reportados en la literatura frente a los que nuestra investigación documentó.

Cabe señalar que nuestra incursión en esta literatura inició en el momento que nos dimos a la tarea de buscar elementos que nos permitieran analizar nuestra propia experiencia. Es decir, que la idea de sustituir parte de nuestras entrevistas cara a cara por el medio del chat se hizo sin conocer la literatura publicada sobre el tema, más bien co-

mo una búsqueda de estrategias alternativas para acercarnos a los jóvenes en el marco de nuestro proyecto de investigación.

La revisión de la literatura publicada al respecto nos permitió evidenciar cinco elementos generales para la discusión. En primer lugar, el uso del internet para la investigación sobre VIH-SIDA es muy reciente y se ha centrado principalmente en estrategias de reclutamiento para posteriormente aplicar herramientas cuantitativas o cualitativas. Nuestro caso es contrastante porque el primer contacto con los posibles entrevistados es físico a través de entrevistas grupales al final de las cuales se apuntan para una entrevista por chat. El internet en sí, no sirve de estrategia de reclutamiento, pero ayuda a negociar la entrevista, por lo cual difiere de lo que hasta ahora se había realizado.

En segundo lugar, mucha de la investigación sobre VIH-SIDA que se apoya en el internet recurre a los chats públicos. Nuestra estrategia privilegia el uso del MSN Messenger que abre una conversación privada entre la persona entrevistada y la que dirige la entrevista; contrasta así con muchas investigaciones que usan el chat.

La metodología predominante utilizada en las investigaciones que favorecen el uso del internet se centra comúnmente en la realización de estudios cuantitativos: en nuestro caso, se trata de un proyecto exclusivamente cualitativo.

Además, la mayoría de los estudios realizados a través del internet sobre VIH-SIDA se centran en los hombres que tienen sexo con hombres (HSH) porque al parecer, se trata de una población de aproximación muy difícil con métodos tradicionales. En nuestras entrevistas, la población considerada corresponde a un grupo de edad independientemente de su sexo o preferencia sexual.

Finalmente, al margen del tema de estudio, la modalidad predominante de investigación cualitativa encontrada se refiere al uso de técnicas asincrónicas: las entrevistas por chat que realizamos se hicieron de forma sincrónica, para lo cual encontramos escasas referencias.

Por ello, tomando en cuenta las diferencias entre las experiencias reportadas por la literatura y nuestra innovación metodológica, podemos afirmar que se trata de una herramienta novedosa en materia de investigación sobre VIH-SIDA, aunque no única en ciencias sociales.

RETOS Y OPORTUNIDADES DE SUSTITUIR LAS ECC
POR ENTREVISTAS VÍA CHAT

En esta segunda parte, abordaremos el análisis de la experiencia de llevar a cabo entrevistas por chat, teniendo como punto de referencia aquellas realizadas cara a cara. Para ello, describimos en un primer momento las razones que llevaron a esta sustitución y sus necesarias adecuaciones. Posteriormente, analizaremos las ventajas y desventajas experimentadas. Finalmente, nos preguntaremos acerca de la confiabilidad de la información obtenida.

Motivos y adecuaciones derivadas de la sustitución

La mayoría de los estudios que recurren a la sustitución de una herramienta cara a cara por una electrónica aluden a los ahorros que ésta genera. El principal ahorro mencionado se relaciona con el costo del proyecto de investigación, es decir, los viáticos y pasajes generados, el tiempo de los participantes en el proyecto y el hecho de disponer de un texto para ser analizado sin necesidad de transcribirlo. En varias investigaciones, la dispersión geográfica de los participantes es mencionada como un motivo para usar herramientas de internet; es decir, su uso permitió contactar a participantes lejanos no considerados inicialmente en el estudio (Holge-Hazelton 2002, 7; Turney y Pocknee 2005; Davis *et al.* 2004, 944) o inaccesibles a los investigadores. Otras investigaciones aluden limitaciones presupuestales (Hessler *et al.* 2003, 112) y la oportunidad que el internet representa en particular para investigadores jóvenes o con poco presupuesto (Bampton y Cowton 2003, 19), incluso se menciona la posibilidad de entrevistar en un idioma que el entrevistador no domina totalmente (Bampton y Cowton 2003, 19). También, se destaca la dificultad para acercarse a los sujetos (Hessler *et al.* 2003, 113; Turney y Pocknee 2005) o a una decisión tomada al enfrentarse al uso del internet por los sujetos involucrados (Holge-Hazelton 2002, 2) o por sugerencia de los mismos entrevistados (Bampton y Cowton 2002, 3). Otro elemento de ahorro, en tiempo y recursos económicos, resulta al momento que se genera inmediatamente un texto de la entrevista que se puede copiar o exportar a cualquier otro programa para su posterior análisis.

sis, prescindiendo de la tarea de transcripción de la misma (Bampton y Cowton 2002, 20).

En nuestra investigación, el ahorro en tiempo y gastos fue una ventaja considerada, pero como esta herramienta surgió en el transcurso del proyecto, el presupuesto para realizar las entrevistas cara a cara estaba disponible. La idea de sustituir las entrevistas cara a cara por aquellas vía chat fue vista sobre todo como una ventaja para facilitar la disposición voluntaria de los jóvenes a participar en una entrevista sobre sexualidad; además del ahorro en el trabajo de transcripción y tiempo, más que en presupuesto.

Sin embargo, la sustitución no consistió únicamente en usar un instrumento a través de una modalidad no tradicional, requirió además de una serie de adecuaciones y, sobre todo, el desarrollo de ciertas habilidades particulares diferentes a las establecidas para las entrevistas cara a cara. El primer elemento es la adaptación de la herramienta utilizada (Davis *et al.* 2004, 947). En nuestra experiencia, adecuamos el guión de entrevistas semiestructuradas a una forma diferente de interacción. El segundo elemento se refiere a la necesidad de tener un mínimo de habilidades previas de manejo no solamente de la técnica del chat, sino del estilo de diálogos y conversaciones que se suelen utilizar, por ejemplo, las abreviaciones utilizadas y los emotivos.¹³ Finalmente, la diferencia de edad y de condición socioeconómica entre las entrevistadoras y los jóvenes participantes en la investigación hizo inevitable un esfuerzo de entendimiento del lenguaje propio que este grupo de edad suele utilizar en sus conversaciones por chat.

Principales ventajas y desventajas de la entrevista por chat

El primer punto de este análisis se centra en la sustitución de una relación establecida entre dos personas, entrevistada y entrevistadora, por una herramienta tecnológica, la computadora y su pantalla.

¹³ Se refiere al uso de dibujos prediseñados o expresiones de la cara utilizando algunas teclas para: sonreir :) ; guñar el ojo ;) ; sacar la lengua :D o expresar otros estados de ánimo. Hay que dar la vuelta a estos iconos hacia la derecha para visualizar su significado gráfico.

¿Cuáles son las ventajas y desventajas de ello?; ¿hasta qué punto la tecnología ayuda, libera o obstaculiza la realización de la entrevista?

La entrevista mediada por la computadora ofrece la ventaja del anonimato, de la distancia física y cuando aborda temas de sexualidad, tiende a desinhibir a los sujetos que hacen uso de ella (Hessler *et al.* 2003, 113; Holge-Hazelton 2002). Esta afirmación es válida para ambos participantes en la entrevista. En este sentido, en nuestra experiencia también la tecnología ayudó a liberar a los participantes para hablar sobre sexualidad y prácticas sexuales, en particular, con respecto a aspectos detallados y descriptivos de las relaciones coitales.

Sin embargo, el uso de las TIC para entrevistar genera dependencia y en primer lugar su éxito depende de las condiciones del lugar donde se realizan las entrevistas. Es decir, estamos hablando principalmente de la calidad en el suministro de la corriente eléctrica y del acceso a internet (ancho de banda). Cualquier falla tecnológica en el momento de la realización de la entrevista anula el trabajo realizado, porque el registro de la misma se pierde.

Así, una de las entrevistas realizadas fue interrumpida por un corte de luz, tuvimos que trasladarnos a un espacio distinto para tener electricidad y la persona entrevistada aceptó enviarnos una copia de la parte de la entrevista que perdimos con la interrupción de la energía eléctrica. El ejemplo siguiente ilustra¹⁴ que, aunque podríamos decir que nos beneficiamos de la ventaja liberadora de la computadora para abordar el tema de la entrevista, nos volvimos dependientes de la herramienta tecnológica en un entorno específico, la frontera sur de México, donde las condiciones no son siempre adecuadas para su uso.

113HSVSTATECHAT (hombre soltero con vida sexual activa, por chat)

Investigadora: fijate que como te conte al principio la conversación que contigo tuve la necesitaba grabar

I: pero cada vez que se me fue la luz perdi algo de informacion

¹⁴ No hemos modificado la ortografía y los errores de tipografía en las entrevistas por chat para ilustrar el estilo de intercambios realizados.

I: no deberia pedirtelo
I: pero podrias seleccionar la conversacion que tuvimos, pegarla en un archivo de word y mandarme el archivo
I: por favor, plisssssssssssssssssssss
I: te lo agradecere mucho
Entrevistado:: BUANO CUANDO LA QUIERES
I: ahora puede ser
I: mira en edicion seleccionas todo
I: y eso lo pegas en un word-
E: Y POR QUE NO A QUI
I: ok, mandamelo x aqui

En nuestro estudio, esta dependencia repercutió también en nuestro quehacer como investigadoras porque la mayoría de los entrevistados accedían al internet fuera de los horarios de trabajo, en la noche y los fines de semana. En efecto, la entrevista cara a cara sólo depende de la concertación de un encuentro entre dos personas, mientras la entrevista por chat, por ser mediada por la tecnología, depende además del acceso de ambas en el mismo momento a esta herramienta. De hecho, mientras las entrevistas cara a cara fueron realizadas en días y horarios hábiles, varias de las entrevistas vía chat se concertaron en horarios nocturnos y fines de semana.

Otro elemento derivado del uso de la computadora se refiere a la menor espontaneidad de las entrevistas por chat en comparación con las realizadas cara a cara, fundamentalmente por el mayor tiempo con el que se cuenta para pensar el contenido que en un intercambio verbal. La mayoría de las experiencias documentadas a partir de la revisión bibliográfica se refieren a modalidades asincrónicas, donde los autores resaltan la ventaja de la ausencia de espontaneidad, porque al pensar más lo que se escribe, se profundiza en la reflexión. En la modalidad asincrónica, la persona que pregunta tiene también tiempo para formular mejor sus interrogantes en función del texto previamente escrito. Aunque nuestra experiencia fue en una modalidad sincrónica, pudimos notar la ventaja de disponer de mayor tiempo para problematizar las respuestas de nuestros entrevistados y formular las preguntas difíciles de imaginar en una entrevista cara a

cara aprovechando el breve lapso de tiempo de lectura de la respuesta y de redacción de la pregunta. Ello significa que también en la modalidad sincrónica de la entrevista por chat, ganamos en la problematización de las preguntas.

Sin embargo, el mayor tiempo que se cuenta para pensar y redactar el contenido resta espontaneidad a las respuestas escritas en comparación con la versión verbal. Esta constatación nos lleva justamente a discutir el estilo particular de las conversaciones por chat.

El estilo propio de la conversación por chat incluye códigos, juegos, una forma abreviada de escribir y el uso de emóticos para expresar diferentes sentimientos. De tal forma, desde nuestro punto de vista, la dimensión no verbal de las entrevistas cara a cara se reemplaza, hasta cierto punto y de manera limitada, por los emóticos y se expresa bajo otras formas. Las siguientes entrevistas evidencian este uso principalmente cuando la pregunta incomoda, sorprende o aborda un tema difícil.

115HSVSTATECHAT (hombre soltero con vida sexual activa, por chat)

Investigadora: aja, pero entonces cuando tuviste relaciones con ella no sabias que trabajaba en una casa de citas

Entrevistado: no

I: bueno y cuando te enteraste que sentiste? o pensaste?

E: m epuse apensar muchas cosas

E: pero paso

I: me podrias decir algunas de las cosas que pensaste?

E: de las enfermedades

E: solo

I: aja te dio miedo tener alguna o que?

E: pues si

I: y que hiciste?

E: pues nada

I: y entonces, nunca decidiste por ejemplo ir al médico o hacerte una prueba?

E: ^o)

E: nop

E: :D

116HSVSA~~T~~CHAT (hombre soltero sin vida sexual activa, por chat)

Investigadora: ¿Alguna vez tu has tenido una relación sexual no protegida?

Entrevistado: no....

E: en realidad no he tenido relacion

E: si no por algo se poco del tema

E: aun estoy virgen

E: :D

(en otra parte de la entrevista...)

I: ¿sabes cuáles son las prácticas sexuales de riesgo?

E: no

E: luego me dices porfa

I: ¿has oido del sexo oral?

E: 8-)

E: si claro

I: qué has oido?

E: mejor lo dejemos aqui

I: ¿por qué?

E: porke si

I: ok

117HSVSA~~T~~CHAT (hombre soltero con vida sexual activa, por chat)

Investigadora: pero yo te preguntaría practicas sexo oral y/o anal

Entrevistado:\$ siii

Como ya se habrá podido observar, otro rasgo característico de la conversación por chat es el uso de frases cortas, sintéticas y abreviadas, hechas en varios envíos. Esta ausencia de narrativas profusas puede representar un serio problema para el análisis de tipo cualitativo. Este aspecto no encuentra tantas limitaciones cuando se trata de entrevistas asincrónicas porque éstas sí posibilitan el uso de textos largos (Hessler *et al.* 2003, 122). Al comparar nuestras entrevistas por chat con las ECC, el estilo telegráfico del chat contrasta con las narrativas largas y desarrolladas de las entrevistas tradicionales.

Otro inconveniente lo constituye la informalidad del chat y sus repercusiones para la entrevista. Es decir, mientras el entrevistado cha-

tea puede estar haciendo otras actividades o sostener conversaciones paralelas de chat, interfiriendo en la atención que le presta a la entrevista.¹⁵ De igual forma, puede no presentarse a la cita establecida, querer realizar la entrevista antes¹⁶ o abandonar la entrevista, incluso por aburrimiento o cansancio que la distancia física no permite apreciar. Tales situaciones pueden presentarse en las ECC, pero el uso informal del chat que prevalece entre los adolescentes tiene como consecuencia que una cita por chat adquiere menor formalidad. Por otro lado, el desinterés se percibe difícilmente a través de las entrevistas por chat. Por nuestra parte, para concentrarnos en la entrevista por chat, decidimos no permitir otras conversaciones paralelas.

Mientras durante una entrevista asincrónica, el tiempo permite la posibilidad de clarificación del contenido de las respuestas, la ambigüedad es el principal problema mencionado por Davis *et al.* (2004, 950) que los lleva a afirmar que la entrevista sincrónica no constituye una opción válida para la investigación. Estos autores señalan que la sincronicidad no da la oportunidad de clarificar las afirmaciones y el análisis tiende a establecerse con base en ambigüedades. Por ejemplo, los juegos de palabra, las expresiones sarcásticas y las metáforas pueden ser no entendidas; además, debido a la posibilidad de revisar el diálogo ya realizado, la conversación por chat no es siempre lineal, como lo evidencia el siguiente ejemplo, en donde la dinámica de respuesta no obedece inmediatamente a las preguntas formuladas.

118HVSATECHAT (hombre soltero con vida sexual, por chat)

Investigadora: me quieres contar por qué no te has protegido?

Entrevistado: por k no me late

I: pero por qué?

¹⁵ Hecho comprobado con diferentes entrevistados que tardaban en contestar a nuestras preguntas y comentaron estar ocupados en otras conversaciones.

¹⁶ Nos sucedió que, mientras llevábamos a cabo una entrevista, otro entrevistado nos propuso adelantar la entrevista con él. Como no aceptamos su propuesta, a la hora convenida ya no quería participar en la entrevista argumentando tener otros compromisos (sin embargo, se mantenía activo en el MSN Messenger). A la hora convenida y después de insistirle un poco, aceptó iniciar la entrevista.

E: no es lomismo aver usted
E: chepese una paleta
E: con el nailo [nylon]
I: ¿sabes qué te puede pasar por no protegerte?
E: verdad qu eno le encuentra savor
E: sii
I: qué t puede pasar?
E: pues vih
E: ginorrea
E: entre otra

En cuanto a la relación de empatía como condición para establecer un ambiente de confianza favorable, la entrevista en chat tiene a nuestro parecer las posibilidades –como sucede en las ECC– de desarrollar poco a poco vínculos de confianza con los jóvenes que permitan mayor profundidad en la entrevista. También se corre el riesgo que menciona Maia (2004) de la desaparición por completo de la distancia entre entrevistado o entrevistada y entrevistador o entrevistadora. En varias entrevistas que realizamos por chat, el entrevistado intenta desplazar el tema hacia otro plano, tal como lo observamos en los siguientes fragmentos.

117HVSATECHAT (hombre soltero con experiencia sexual, por chat) (Al principio de la entrevista)

Entrevistado: hola guapa

E: perdon
E: perdon
E: pedon
E: hola soy [x]

E: EL de la cita

Investigadora: si claro
(Al final de la entrevista)

Entrevistado: hay me recomiendas con unas chicas noo??

E: ;)

Investigadora: jajajaja

E: es broma es broma

112HVSATECHAT (hombre soltero con experiencia sexual, por chat)

Investigadora: pero insisto ¿y las infecciones?

Entrevistado: en el momento se olvidan las infecciones

E: solo se piensa lo sabroso que es

E: y tu que preferias usar condon o sin condon

E: y encontrarria una persona que le tienes confianza y sientes que la conoces

I: te contesto al final, sale. Con gusto te dire mi opinión

Este último elemento nos lleva a reflexionar, a continuación, acerca de la confiabilidad de la información generada en las entrevistas por chat y algunos problemas éticos que de este principio se derivan.

La identidad real de los sujetos y la confiabilidad de los datos y experiencias

La posibilidad de que los entrevistados o entrevistadas utilicen un sobre nombre o apodo a manera de seudónimo que los identifica en el ambiente de los chats, proporciona al entrevistado un cierto grado de confidencialidad de sus respuestas; sin embargo, esta circunstancia suscita, en quien entrevista, dudas sobre ¿quién o quiénes fueron nuestros entrevistados? Es decir, pueden surgir dudas no sólo sobre la veracidad de la información proporcionada sino incluso sobre la identidad de los y las jóvenes entrevistados.

Las dudas sobre la identidad de los participantes en el chat se deben al uso de apodos por los usuarios, práctica recomendada por los proveedores de chat públicos al momento de registrarse, como protección del anonimato de los participantes (Subrahmanyam 2004, 659). Aunque muchos apodos se refieren a estereotipos masculinos o femeninos que permiten identificar el probable sexo del participante, otros son neutrales al respecto (Subrahmanyam 2004). El anonimato del chat propicia la fantasía, las bromas y el invento de personalidades. De allí existe la posibilidad de que los participantes en un chat cotidiano se inventen vidas o historias que no coinciden con la realidad y hagan lo mismo cuando responden a una entrevista por chat.

Sin embargo, existen varias formas de superar estas desventajas. Holge-Hazelton (2002) menciona que en su experiencia de entrevistas por internet con diabéticos, frente a la duda acerca de la identidad

de los jóvenes y de su condición de diabéticos realizó una comparación entre sus hallazgos y las narrativas de ECC. Encontró pocas diferencias entre los contenidos de los relatos y una concordancia en la información recibida a lo largo de varios meses de intercambios.

En nuestra experiencia, al empezar con grupos focales presenciales con los jóvenes, teníamos la ventaja de contar con algunos datos biográficos de los sujetos y de ubicar personalmente a algunos de tal forma que estamos convencidas que la identidad y la información generada es confiable. En el siguiente ejemplo, el entrevistado intenta ubicar la identidad de la investigadora.

118HVSATECHAT (hombre soltero con vida sexual activa, por chat)

Entrevistado: oye

Investigadora: dime

Entrevistado: que ases pues carnal

E: quien eres_

I: pues ya te dije

E: de las dos chavas

I: eramos tres

E: ohh bien

I: la de los anteojos

I: esa soy yo

E: okis

Además la información obtenida vía chat es consistente con los datos elaborados a partir de las entrevistas tradicionales. Finalmente, en varios de los casos, volvimos a encontrar a algunas de las personas entrevistadas en grupos focales posteriores que se realizaron en su institución académica.

Como ya se mencionó, en el presente proyecto se cumplieron los principios de privacidad (Kelly *et al.* 2004), confidencialidad (Bharat y Aggleton 1999), y consentimiento informado (Salazar *et al.* 2005; Kelly *et al.* 2004; Watson y Bell 2005) para con los entrevistados. Sin embargo, algunos problemas éticos no resueltos persisten. Por ejemplo, el MSN Messenger que utilizamos en las entrevistas por chat requiere programar con anticipación la grabación de las conversaciones aun-

que la autorización se pide después, una vez establecida la conversación y programada la grabación. Si bien todos los entrevistados autorizaron la grabación, hemos reflexionado acerca de dos problemas éticos que ello conlleva. En realidad, los primeros fragmentos de las entrevistas –que corresponden al momento del contacto– están grabados sin el conocimiento y consentimiento de la persona entrevistada. En caso de que el entrevistado rechazara la grabación –situación que no ocurrió– tendríamos que salir de la entrevista y abrir otra ventana para seguir la conversación.

A MANERA DE CONCLUSIÓN: ¿VALIDACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LAS ENTREVISTAS POR CHAT?

La literatura sobre las entrevistas por chat presenta diferentes opiniones acerca de la validación de esta estrategia metodológica. Algunos autores se felicitan de la experiencia, aunque señalando algunas desventajas (Bampton y Cowton 2002).

Otros autores no están convencidos por la experiencia debido a un cierto número de deficiencias con respecto a las técnicas tradicionales y rechazan la posibilidad de su sustitución debido a sus desventajas (Davis *et al.* 2004).

Finalmente, existen autores que consideran la experiencia como ventajosa pero aconsejan combinarla con otras técnicas tradicionales para asegurar su validez (Bampton y Cowton 2002) o con un seguimiento en el tiempo (Bampton y Cowton 2002).

Nuestra experiencia permite evidenciar las ventajas de tiempo y ahorro ya señaladas. Así también, a pesar de la distancia física logramos aproximarnos a los jóvenes manteniendo el “anonimato” que llevó a algunos entrevistados a extenderse sobre temas muy personales o a las entrevistadoras a atreverse a formular preguntas que tal vez no se hubieran abordado en una entrevista cara a cara. Además, consideramos que nos permitió estar con oportunidad en el momento de la entrevista. Es decir, comúnmente cuando entrevistamos a los jóvenes en espacios escolares tienen que negociar con sus maestros su ausencia en las clases o en el peor de los casos son “enviados” a la en-

trevista sin su pleno consentimiento. En nuestro caso, entrevistamos a jóvenes que querían participar en la entrevista, por lo mismo, establecían el contacto e invertían tiempo (incluso horas) en ella.

Sin embargo, a pesar de estos aspectos ventajosos, tenemos que reconocer que las narrativas de las entrevistas realizadas de forma tradicional son mucho más profusas que las obtenidas por chat, y por lo tanto más útiles para los fines del análisis cualitativo. Existe en efecto una gran diferencia entre escribir y hablar: hay menos espontaneidad que en una entrevista, los entrevistados desarrollan menos sus ideas porque hay que escribirlas y cuidan más el contenido de lo que dicen, hecho que, sin embargo, no se aplica a la redacción debido al carácter informal del uso del chat. El análisis cualitativo de entrevistas en profundidad permite trabajar sobre las argumentaciones y aquí suelen ser breves y en ocasiones prácticamente inexistentes. En el siguiente ejemplo, el entrevistado nos explica las diferentes prácticas sexuales experimentadas (sexo vaginal, oral, anal con mujeres y hombres) pero no desarrolla narrativas.

118HSVSATECHAT (hombre soltero con vida sexual activa, por chat)

Investigadora: ¿qué tipo de prácticas sexuales sueles tener?

Entrevistado: ok

E: como?;

E: explícame bien

E: la pregunta quieres_

I: ok, además de penetración pene-vagina

I: que otras prácticas tienes con tus parejas?

E: oral

I: aja, algo más?

I: sigues?

I: pst

E: que _

I: ok, mencionaste sexo oral

I: tu hacia tus parejas o ellas hacia ti?

E: ambos

I: anal?

E: anal que_

I: si has practicado sexo anal?
E: haaa si
I: ¿tu a tus parejas o tus parejas a ti?
E: noooo
I: yo alas chavas
I: y alguno otro puñal [homosexual]
E: siempre sin protección?
I: eeje

Es probable que si se elaborara en el futuro un proyecto en donde la metodología está pensada desde un inicio para la realización de entrevistas por chat y se realizara un entrenamiento previo para ello, se pueda trabajar en la manera de ir disminuyendo las desventajas mencionadas en la experiencia relatada. En cuanto a los trabajos de corte cualitativo, el desarrollo futuro de las entrevistas sincrónicas por chat requiere una inversión en estrategia metodológica y de análisis de la información producida; así como la comparación constante con otras herramientas más tradicionales antes de validar su uso. Paralelamente, conviene asegurarse una plataforma tecnológica eficiente y del acceso de la población considerada para la investigación a esta herramienta.

A partir de nuestra experiencia proponemos al chat para realizar una primera etapa de la entrevista y continuarla cara a cara en un segundo momento. En nuestro caso, un joven (110HVSATEC) así lo propuso después de haber iniciado la entrevista por chat y la ECC resultó muy interesante y extensa a pesar de que sucedió un mes después de la conversación en chat. Es decir, al analizar las entrevistas realizadas podemos concluir que el chat nos permitió, como ya se mencionó, abordar experiencias muy personales e íntimas que podrían haberse profundizado en una ECC. La cual, bien hubiera sido posible si asumimos que este primer encuentro logró establecer un nivel de empatía favorable a la negociación del encuentro posterior cara a cara.

Finalmente, sería necesario incursionar en la propuesta de una metodología de análisis *ad hoc* a la información que resulta de las entrevistas por chat. Si bien, el análisis de narrativas resulta ambicioso, se cuenta con otros elementos útiles. Por ejemplo, el significado de los

nicks, del uso de los emóticos, los tiempos entre intervención e intervención (el MSN registra el horario de interacción), el lenguaje de los jóvenes en el chat, entre otros.

BIBLIOGRAFÍA

- BAMPTON, Roberta y Christopher J. COWTON, "The E-Interview", en *Forum: Qualitative Social Research*, 3(2), 2002 en <http://www.qualitative-research.net/fqs/>. Revisado el 16 de marzo de 2006.
- BHARAT, S. y P. AGGLETON, "Facing the challenge: household responses to HIV / AIDS in Mumbai, India", en *AIDS CARE*, 11(1), 1999, 31-44.
- BOLDING, G., M. DAVIS, L. SCHERR, G. HART y J. ELFORD, "Use of gay internet sites and views about health promotion among men who have sex with men", en *AIDS CARE*, 16(8), 2004, 993-1001.
- BOLTON, P., C.M. WILK, "How do Africans view the impact of HIV? A report from a Ugandan community", en *AIDS CARE*, 16(1), 2004, 123-128.
- CHER PING, Lim y Tan SENG CHEE, "Online discussion boards for focus group interviews: an exploratory study", en *Journal of Educational Enquiry*, 2(1), 2001, 50-60.
- CONNELL, Patricia, Christopher MCKEVITT y Nicola Low, "Sexually transmitted infections among Black young people in south-east London: results of a rapid ethnographic assessment", en *Culture, Health and Sexuality*, 3(3), 2001, 311-327.
- COOPER, Al (ed.), *Sex and The internet: A Guidebook for Clinicians*, Londres, Brunner-Routledge, 2002.
- DAVIS, M., G.BOLDING, G. HART, L .SCHERR y J. ELFORD, "Reflecting on the experience of interviewing online: perspectives from the internet and HIV study in London", en *AIDS CARE*, 16(8), 2004, 944-952.
- DHOLAKIA, Nikhilesh y Dong ZHANG, "Online Qualitative Research in the Age of E- Commerce: Data Sources and Approaches" en *Forum: Qualitative Social Research*, 5(2), 2004 en <http://www.qualitative-research.net/fqs/>. Revisado el 16 de marzo de 2006.
- FERNANDEZ, M.I., L.M. VARGA, T. PERRINO *et al.*, "The internet as recruitment tool for HIV studies: Viable strategy for reaching at-risk Hispanic MSM in Miami?", en *AIDS CARE*, 16(8), 2004, 953-963.

- GIBBS, Graham R., Susanne FRIESE y Wilma C. MANGABEIRA, "The Use of New Technology in Qualitative Research. Introduction to Issue 3(2) of FQS", en *Forum: Qualitative Social Research*, 3(2), 2002, en <http://www.qualitative-research.net/fqs/>. Revisado el 18 de marzo de 2006.
- GUTIÉRREZ, Juan Pablo, "Aceptabilidad y confiabilidad de un cuestionario sobre comportamientos de riesgo para adolescentes aplicado con apoyo de audio y computadora" en *Memorias del 9º Congreso Nacional de VIH/SIDA e Infecciones de Transmisión Sexual*, CD, México, Centro Nacional para la Prevención y Control del VIH/SIDA, 2005.
- HENRÍQUEZ A., Guillermo, *El Uso de Herramientas de internet en la Investigación Social*. Cinta de Moebio No. 13. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, 2002 <http://www.moebio.uchile.cl/13/henriquez.htm>. Revisado el 22 de enero de 2007.
- HESSLER, Richard M., Jane DOWNING, Cathleen BELTZ, et al., "Qualitative Research on Adolescent Risk Using E- Mail: A Methodological Assessment", en *Qualitative Sociology*, 26(1), 2005, 111-124.
- HOLGE-HAZELTON, Bibi, "The internet: A New Field for Qualitative Inquiry?" en *Forum: Qualitative Social Research*, 3(2), 2002 <http://www.qualitative-research.net/fqs/>. Revisado el 16 de marzo de 2006.
- HOSPERS, H.J., P. HARTERINK, K. VAN DEN HOEK y J. VEENSTRA, "chatters on the internet: a special target group for HIV prevention" en *AIDS CARE*, 14(4), 2002, 539-544.
- HUGHES, Rhidian, "'Getting Checked and Having the Test': Drug Injectors' Perceptions of HIV Testing-Findings from Qualitative Research Conducted in England", en *European Addiction Research*, 8, 2002, 94-102.
- IM, Eun-Ok, y Wonshik CHEE, "Issue in an internet survey among midlife asian women", en *Health Care for Women International*, 25, 2004, 150-164.
- KALICHMAN, Seth C., Eric G. BENOTSCH, Lance S. WEINHARDT et al., "Internet use among people living with HIV/AIDS: association of health information, health behaviors, and health status", en *AIDS Education and Prevention*, 14(1), 2002, 51-61.
- KALICHMAN, S.C., L. WEINHARDT, E. BENOTSCH y C. CHERRY, "Closing the digital divide in HIV/AIDS care: development of a theory-based intervention to increase internet access", en *AIDS CARE*, 14(4), 2002, 523-537.
- KANZAKI, Hatsumi, Kiyoko MAKIMOTO, Tadamasa TAKEMURA y Nobuyuki ASHIDA, "Development of web-based qualitative and quantitative data

- collection systems: Study on daily symptoms and coping strategies among Japanese rheumatoid arthritis patients", en *Nursing and Health Sciences*, 6, 2004, 229-236.
- KELLY, J.A., Y.A. AMIRKHANIAN, E. KABAKCHIEVA, P. CSEPE *et al.*, "Gender roles and HIV sexual risk vulnerability of Roma (Gypsies) men and women in Bulgaria and Hungary: en ethnographic study", en *AIDS CARE*, 0(0), 2004, 231-246.
- MAIA, Marta, *Sexualités adolescentes*, París, Pepper, 2004.
- MENA, Abraham, *Cibercultura y ciberespacio en San Cristóbal de las Casas, Chiapas. La construcción de comunidades sociales y culturales interconectadas por las tecnologías de información en una ciudad del sureste de México*, Tesis de licenciatura en Antropología Social, San Cristóbal de Las Casas, Universidad Autónoma de Chiapas, 2005.
- MEYSTRE-AGUSTONI, G., F. DUBOIS-ARBER, P. COCHAND y A. TELENTI, "Antiretroviral therapies from the patient's perspective", en *AIDS CARE*, 12(6), 2000, 717-721.
- OIU (Organización Universitaria Interamericana), *Herramienta de inducción para estudiantes en el curso de actualización profesional "Teorías y Metodologías feministas" de la Red Interamericana de Formación en Mujeres y Desarrollo*, 2005 http://pruebas.cuaed.unam.mx/crp_ocu/induccion/induccion_md03/alumnos/. Revisado el 22 de enero de 2007.
- PARSONS, J.T., J.A. KOREN y D.S. BIMBI, "The use of the internet by gay and bisexual male escors: sex workers as sex educators", en *AIDS CARE*, 16(8), 2004, 1021-1035.
- PAXTON, S., "The paradox of public HIV disclosure", *AIDS CARE*, 14(4), 2002, 559-567.
- PEREZ, F., y F. DABIS, "HIV prevention in Latin America: reaching youth in Colombia", en *AIDS CARE*, 15(1), 2003, 77-87.
- RED, "Revelan hábitos tecnológicos de jóvenes del mundo" en *Red. La comunidad de expertos en redes*, 183, 2006.
- REZABEK, Roger J., "Online Focus Groups: Electronic Discussions for Research", en *Forum: Qualitative Social Research*, 1(1), 2000 <http://www.qualitative-research.net/fqs/>. Revisado el 20 de marzo de 2006.
- ROWLING, Louise, "Being in, being out, being with: affect and the role of the qualitative researcher in loss and grief research", en *Mortality*, 4(2), 1999, 167-181.

- SADE-BECK, Liav, "internet Ethnography: Online and Offline", en *International Journal of Qualitative Methods*, 3(2), artículo 4, 2004 http://www.ualberta.ca/~ijqm/backissues/3_2/pdf/sadebeck.pdf. Revisado el 19 de marzo de 2006.
- SALAZAR, Ximena, Carlos CÁCERES, Ana ROSASCO *et al.*, The Nimh Collaborative HIV/STI Prevention Trial Group, "Vulnerability and sexual risks: Vasgos y vaguitas in a low income town in Perú", en *Culture, Health and Sexuality*, 7(4), 2005, 375-387.
- SALYERS BULL, S., L. LLYOD, C. RIETMEIJER y M. MCFARLANE, "Recruitment and retention of an online sample for an HIV prevention intervention targeting men who have sex with men: the Smart Sex Quest Project", en *AIDS CARE*, 16(8), 2004, 931-943.
- SANGEL, Dixie, Amie LONG, Mitzi RITZMAN, Keri STOFER y Candy DAVIS, "Opinions of Female Delinquents About Their Interactions in chat Rooms", en *The Journal of Correctional Education*, 55(2), 2004, 120-131.
- SONGWATHANA, Praneed, "Women and AIDS caregiving: women's work?", en *Health Care for Women International*, 22, 2001, 263-279.
- SUBRAHMANYAM, Kaveri, Patricia M. GREENFIELD y Breendesha TYNES, "Constructing sexuality and identity in an online teen chat room", en *Applied Developmental Psychology*, 25, 2004, 651-666.
- SUZUKI, Lalita K., y Jerel P. CALZO, "The search for peer advice in cyberspace: An examination of online teen bulletin boards about health and sexuality", *Journal of Applied Developmental Psychology*, 25(6), 2004, 685-698.
- TAYLOR, S.J. y R. BODGAN, *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Barcelona, Paidós, 1987.
- TURNEY, Lyn y Catherine POCKNEE, "Virtual Focus Groups: New technologies, new opportunities, new learning environments", en R. Atkinson, C. McBeath, D. Jonas-Dwyer y R. Phillips (eds.), *Beyond the comfort zone. Proceedings of the 21st ASCILITE Conference*, 2004, 905-912, <http://www.as cilite.org.au/conferences/perth04/procs/turney.html>. Revisado el 20 de abril de 2007.
- TURNEY, Lyn y Catherine POCKNEE, "Virtual Focus Groups: New Frontiers in Research", en *International Journal of Qualitative Methods*, 4(2), artículo 3, 2005 http://www.ualberta.ca/~ijqm/backissues/3_2/pdf/turney.pdf. Revisado el 23 de marzo de 2006.
- USSHHER, Jane M. y Julie MOONEY-SOMERS, "Negotiating Desire and Sexual

- Subjectivity; Narratives of Young Lesbian Avengers", en *Sexualities*, 3(2), 2000, 183-200.
- UY, Jude M., Jeffrey T. PARSONS, David S. BIMBI *et al.*, "Gay and Bisexual Male Escorts Who Advertise on the internet: Understanding Reasons for and Effects of Involvement in Commercial Sex", en *International Journal of Men's Health*, 3(1), 2004, 11-26.
- WATSON, Wendy K. y Nancy J. BELL, "Narratives of development, experiences of risk: Adult women's perspectives on relationships and safer sex", en *British Journal of Health Psychology*, 10, 2005, 311-327.
- WOLPERT, Stuart, "Teenagers Find Information about Sex on the internet When They Look for it- And when they don't, UCLA Children's Digital Media Center Reports", en *UCLA News*, 2005 http://www.edtechoutreach.umd.edu/ArchivedWebsites/Teenagers_UCLA.pdf. Revisado el 22 de marzo de 2006.
- WORKMAN, John P. Jr., "Use of Electronic Media in a Participant Observation Study", en *Qualitative Sociology*, 15(4), 1992, 419-425.

FECHA DE RECEPCIÓN DEL ARTÍCULO: 7 de julio de 2007

FECHA DE ACEPTACIÓN Y RECEPCIÓN DE LA VERSIÓN FINAL: 31 de agosto de 2007