

El Chat como Recurso de Entrevistas en Profundidad¹

Guillermo Henríquez Aste*

El artículo presenta la viabilidad de aplicar, en investigaciones a distancia por medio de herramientas que se encuentran en la Red Internet, una de las técnicas tradicionales en la investigación social. En concreto se hace referencia a la utilización del Chat para la realización de entrevistas en profundidad. El trabajo se basa en la experiencia de su aplicación en el marco de investigaciones realizadas con el financiamiento de la Universidad de Concepción sobre la migración internacional de profesionales chilenos.

¹ El artículo forma parte de los resultados metodológicos del Proyecto Profondecyt 200.173.025-1.3, Universidad de Concepción, Chile, titulado Éxodo de *Recursos Humanos altamente calificados. Análisis del Caso Chileno desde la perspectiva* de los profesionales emigrados, bajo la dirección del Autor

* Académico Departamento de Sociología, Universidad de Concepción Chile.
Email: ghenriq@udec.cl

:: Introducción

Los modernos medios de comunicación hacen posibles nuevos mecanismos para la investigación social en términos de obtención de información de primera mano, mediante la realización de encuestas, grupos de discusión y entrevistas en profundidad, utilizando a través de la Red las técnicas de recolección de información que tradicionalmente se han aplicado cara a cara, o las de análisis de datos secundarios, ya sean de carácter textual o numérico, sobre un tema específico de interés, en la medida que se encuentren documentos ya elaborados (por ejemplo, la información que aparece en los diarios o periódicos electrónicos), o bien bases de datos puestas en la Red por Organizaciones Internacionales, Estatales o Universidades.

Esta técnica, como otras aplicadas con la misma modalidad, llevó a un proceso de reflexión sobre problemas relacionados con la comunicación, la sociabilidad y la interacción social y de evaluación de las herramientas de Internet que mejor se adaptan a cada una de las técnicas de investigación que fueron aplicadas (Henríquez y Depolo,

1999; Henríquez, Depolo y Fuentes, 1999; Henríquez, 2000; Henríquez, 2002).

Plantearse el problema de la obtención de información por medio de la Red Internet, implica enfrentar algunas interrogantes de orden técnico y metodológico. El punto está en saber si, además de los problemas técnicos que involucra, es posible obtener directamente información de los propios sujetos de la investigación. Esto, aparentemente no es tan evidente. ¿Qué problemas enfrentamos si deseamos obtener información vía la aplicación de entrevistas en profundidad que nos entregue información relevante para nuestros objetivos de investigación? Son las interrogantes que tratamos de responder en este trabajo.

:: Comunicación y sociabilidad en Internet

Evidentemente se presentaba el problema de la comunicación con nuestros sujetos, dado que toda investigación de esta índole implica, de hecho, algún tipo de interacción social y por ende de comunicación entre investigador e investigado. Es claro que este problema de la comunicación se torna trascendental

si de lo que se trata es de entrevistas abiertas o en profundidad.

Partiendo del hecho de que uno de los atractivos de Internet es que da la posibilidad de interacción y comunicación con personas de todo el mundo, donde la interacción “cara a cara” ya no es limitante para que los sujetos formen y establezcan relaciones interpersonales, es posible pensar que también son otras tantas herramientas puestas a disposición del investigador si se las utiliza de manera adecuada.

El espacio en que se dan estas interacciones no es un espacio físico sino uno virtual: el ciberespacio. Es virtual por cuanto no tiene una localización física espacial, es un espacio que permite que distintas personas alrededor del mundo puedan contactarse, solamente a través de sus computadoras y módems.

Este espacio, a pesar de su virtualidad, nos permite sentirnos rodeados de otras personas, nos hace sentir su presencia, aunque en la realidad estamos solos frente a nuestra pantalla; al respecto, Castells (1999) sostiene que la no presencia en la red determina no la ausencia, sino la no existencia en el mundo

virtual, pero a la vez consecuentemente en el mundo real.

También es necesario considerar que en los entornos ciberespaciales existe, como en cualquier cultura, algunas formas de educación, buen comportamiento y etiqueta, una suerte de socialización de entornos ciberespaciales, a los que muchos autores se refieren como netiquette (R. Balaguer, 2001), entre ellas, por ejemplo, escribir en mayúsculas es considerado gritar, es una agresión: lo normal en una conversación es que no se grita, al menos socialmente no está bien visto.

Lo anterior nos lleva, más específicamente cuando nuestro fin es analizar el discurso emitido, al problema de la forma que adopta el lenguaje dentro de la red y como la corporalidad pérdida en las relaciones telemáticas adquiere otras características que suplen dicha falencia, y que tienen relación con el habla y el texto. Por otro lado, la comunicación oral precisa de la información extra-lingüística; de los gestos, de la entonación, de las miradas, de los cuerpos, del ruido ambiental, del acento, de la cadencia de la voz, etc. Este es un aspecto importante si, como se pretende, se aplican técnicas de entrevista por

Internet, dado que no se tendría la información extra-lingüística. Sin embargo este problema es salvado, especialmente en los sistemas de comunicación en tiempo real, por medio de los emoticons².

:: Características generales del Chat

En la Red Internet una forma de comunicación en tiempo real es la representada por el *Chat*³, una de cuyas características es ser controlado por los usuarios. Los chats actúan como grupos de discusión en donde muchas personas tienen la posibilidad de estar comunicadas al mismo tiempo y pueden dar sus opiniones de manera libre, ya sea en forma pública o privada⁴, y de manera encubierta⁵ o no.

Es una aplicación informática que haciendo uso de la conexión a Internet, permite la comunicación escrita inmediata y simultánea de múltiples usuarios. Cualquier usuario envía y recibe frases cortas, instantáneamente, a y de todos aquellos que están conectados al mismo servidor y están en la misma subsección de éste.

En la mayoría de los chats el usuario dispone de varias opciones,

una vez haya entrado en él. Por un lado, puede participar en la conversación que pasa ante sus ojos. Por otro, puede hacer un listado, que le proporcionará información de todos los canales existentes, el número de personajes que hay en cada uno de ellos y entrar en cuantos quiera de ellos. En tercer lugar, puede abrir un canal de conversación por su cuenta. Basta con el simple hecho de nombrarlo para que exista en el ciberespacio, siempre y cuando no existiera antes, en cuyo caso entrará en él como si se tratara de uno más de los preexistentes. Por último, tiene la opción de abrir una conversación en privado con cualquiera de los personajes que aparecen en el canal en el que se encuentra. A esta conversación privada sólo podrá acceder el usuario y el personaje a quien le haya puesto el privado. Estas características del Chat, especialmente la posibilidad de abrir un canal de conversación y controlarlo, sin duda lo hace la mejor herramienta para la aplicación de entrevistas semi-dirigidas.

:: Entrevista por Internet

El Chat es uno de los recursos de Internet que presenta las mayores ventajas para la realización de entrevistas, justamente porque se lleva

² En general se habla de emoticons, pero es necesario distinguir entre emotes y smilies. Los *emotes* son acciones que el usuario enuncia para expresar lo que está haciendo, sintiendo o pensando. Hay dos tipos: el más simple consiste en escribir el verbo correspondiente a la acción que se desea expresar entre comillas o paréntesis. Una segunda manera de transmitir la acción, y que sólo es válido para algunas acciones, es el uso de onomatopeyas. Los *smilies*, son otra forma de la comunicación no-verbal. Corresponden a representaciones gráficas de uso convencional y se construyen con los símbolos de que dispone el teclado.

³ Los chats son considerados como comunicación de ancho de banda estrecho, es decir, que sólo se transmite texto y no sonidos ni imágenes. Actualmente ya existen tecnologías que permiten chats visuales que tienen un ancho de banda más amplio, pero su lentitud los hacen todavía poco atractivos para los usuarios, también lo difícil de su acceso como Internet2, en donde es posible la realización de complejas y eficaces comunicaciones multimedia a altas velocidades.

⁴ En los Chats es posible enviar la respuesta a una opinión de manera abierta, es decir, para que la lean todos los que están conectados al grupo; o de manera privada, enviando la respuesta solamente a una persona determinada a la cual se quiere contestar.

⁵ Encubierta, por cuanto en este sistema lo frecuente es encontrar que los usuarios no utilizan su nombre real para identificarse sino que un seudónimo (*Nicknames* o simplemente *Nick*) que los identifica en el ambiente de los Chats

a cabo en tiempo real y permite establecer efectivamente una conversación constante hecha de intervenciones pseudo-orales, es decir, una conversación textualizada.

En esta conversación tanto los emotos como los smilies juegan un papel importante, los primeros en la medida que son actos o actividades físicas que serían visibles de haber un cuerpo frente al sujeto, es un lenguaje corporal incorpóreo que le da sentido al lugar de conversación (R. Balaguer P, 2001), le proporciona una atmósfera. Siguiendo la perspectiva de Goffman (1989), podríamos decir que los smilies, por su parte, cumplen un papel escenográfico y teatral importante en una conversación de chat, más aún, de algún modo el uso de smilies en entorno de cibernsidad textual nos lleva a un proceso evocativo que les otorga sentido, especialmente porque el ser humano está condicionado para reconocer rostros e interpretar gestos faciales.

En términos tradicionales dentro de la investigación sociológica, la entrevista es una conversación entre dos personas, de las cuales una es el entrevistador y la otra el entrevistado. En general cuando es abierta o semi-dirigida está orientada a la producción e interpretación de los discursos generados por el entrevistado, entendido este discurso como expresión manifiesta de deseos, creencias, valores y fines del sujeto hablante, que exigen fundamentalmente ser comprendidos e interpretados. Las personas a quienes se entrevista son las que han par-

ticipado en una situación específica que se quiere investigar: en nuestro caso, sus experiencias como emigrantes y su construcción de identidad, asimilación e integración de pautas culturales.

En general, la entrevista en profundidad, sea focalizada en un tema o sea autobiográfica, supone una situación conversacional cara a cara y personal, en que el entrevistado ha sido situado como *portador* de una perspectiva que será elaborada y manifestada en un diálogo con el entrevistador. El investigador provoca esa habla con preguntas, pero también con reformulaciones e interpretaciones. En su desarrollo hay reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y el entrevistado; encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras.

En lo que se refiere a la frecuencia y extensión de la entrevista, básicamente depende de los tiempos disponibles por ambas partes. No obstante, por lo general una sesión de entrevista seriamente realizada requiere alrededor de dos horas. Un tiempo menor es insuficiente para explorar muchos temas y más de dos horas agotará a ambos participantes. Por otro lado, para mantener la continuidad de las entrevistas, los encuentros deben tener aproximadamente una frecuencia semanal. Esto permite que el investigador transcriba la conversación (si fue registrada magnetofónica-

mente); ordene sus notas y pautee los temas que quiere seguir profundizando, tarea de por sí tediosa, especialmente la transcripción que insume una cantidad de tiempo importante.

La mayor parte de las características reseñadas son posibles de cumplir en la entrevista por medio del chat, la mayor objeción puede estar en que no se establece una relación cara a cara que permita captar el lenguaje extra-lingüístico y las expresiones verbales no textualizables, pero como ya se dijo, la interacción cibernsidad posibilita captar estos aspectos mediante las diversas formas de emoticons.

La relación empática y el rapport necesarios a una entrevista, son posibles mediante el chat, en la medida que los sujetos son capaces de reconocer, compartir y reforzar a través del texto plano emociones y acciones, ayudado por los emoticons que pasan a ser una parte importantes de la transmisión de ellas, lo que les permite a los sujetos la generación de vínculos y lazos afectivos entre sí.

Desde la perspectiva señalada, puede que realizar entrevistas por chat permita una mayor desinhibición del entrevistado, al no verse cara a cara con su entrevistador, tal como sucede en un grupo virtual de discusión.

En la entrevista por Chat, donde la oralidad se manifiesta en textualidad que queda grabada en formato de texto no es necesaria la transcrip-

⁶ En nuestra experiencia ello ha permitido tener dos sesiones semanales, con una duración de dos horas cada una.

ción de la entrevista, lo que significa evitarse los errores que se pueden cometer en una transcripción, así como también, un ahorro de tiempo que permite rápidamente pausar los nuevos encuentros⁶.

Finalmente, el solo hecho de teclear las intervenciones les confiere una reflexividad, distanciamiento y estructuración muy superiores a las del registro oral, cuestión importante al pensar en la entrevista en profundidad, ya que si bien el hacerla oralmente también implica estos aspectos, ellos pueden ser mayores en una entrevista por chat.

Se podría argumentar que en la entrevista por chat, la dinámica conversacional propia de este medio, preferentemente con frases breves, es un obstáculo para la entrevista, sin embargo, no se puede dejar de considerar que la conversación en un canal controlado por el investigador (en donde la conversación es exclusivamente entre dos), se rige normalmente por la alternancia de la "voz", aunque ello no signifique necesariamente la alternancia de las intervenciones. Esto quiere decir que es frecuente que cuando dos sujetos conversan (*chatean*) en un canal privado o en uno restringido, vayan alternando metódicamente sus comentarios. No obstante, cada uno de esos comentarios puede verse repartido en varias intervenciones. La información que se quiere transmitir aparece dividida en dos, tres o más intervenciones. Por otro lado, tanto las intervencio-

nes como los comentarios producidos tienden a ser más elaborados y gramaticalmente complejos en los canales privados que en los abiertos lo cual permite cerrar con mayor efectividad preguntas y respuestas; las apelaciones son siempre directas y existe la *obligación tácita* de leer lo que el par conversacional haya escrito.

Pese a las ventajas señaladas, en la entrevista por chat existe un riesgo técnico que dice relación con la interrupción de la entrevista. Esto pasa por dos vías, la primera es que si el entrevistado se siente incómodo, lisa y llanamente abandona el canal y la entrevista queda interrumpida, sin posibilidad de retomarla salvo que haya días y horarios previamente establecidos. Por otro lado, el riesgo mayor es que abandone definitivamente las sesiones, sin aviso previo, no volviéndose a conectar al canal en los horarios fijados para las entrevistas. Esto también es posible que se dé en las entrevistas cara a cara, pero en ellas siempre es posible buscar al entrevistado e insistir con él. En el chat, sólo se puede insistir para recuperar al entrevistado, si existe una dirección electrónica que permita hacerlo por medio del e-mail, pero se puede obtener una respuesta que indique que no desea continuar con las sesiones o llanamente no obtener respuesta. Es decir, en las entrevistas por chat el entrevistado tiene más control sobre la continuidad y continuación de las entrevistas que el propio entrevistador. De allí la importancia de la selección de los

entrevistados a partir de antecedentes previos y sabiendo que responde al sujeto tipo que se requiere para la entrevista.

La inserción de la telemática en las comunicaciones personales hace posible transformar el estilo de enfrentar la investigación social y ha abierto nuevas expectativas y temas para la investigación. Por consiguiente, se hace necesario que las Ciencias Sociales adquieran conocimientos sobre estas nuevas realidades con el fin de comprenderlas y preparar sus distintas áreas y técnicas de investigación ante el perfeccionamiento de los sistemas telemáticos señalados y una masificación de los multimedia y la realidad virtual.

En este sentido la utilización de la Red significa un importante ahorro en términos financieros y de tiempo, lo cual se puede considerar como una ventaja teniendo en cuenta, además, de que permite abordar a individuos que de otro modo pueden ser inalcanzables.

Sin embargo, es necesario resaltar que se debe cumplir con un imperativo ético ya que muchas de las investigaciones que se puedan hacer dentro de la red mundial de computadores, aplicando a las técnicas de investigación las herramientas que pone a disposición del investigador la Red Internet, pueden situar a éste en un completo anonimato, situación propicia para hacer un mal uso a las informaciones que se entregan a partir del contacto que,

con realidades diferentes, ofrece la red mundial. Es necesario, entonces, dar a conocer las intenciones del investigador a los individuos que servirán como informantes, quienes son en última instancia los que hacen posible analizar el discurso producido por las interacciones cibernéticas.

En suma, Internet representa para la Sociología un amplio espectro de posibilidades donde aplicar diversas técnicas propias de la investigación social por cuanto, las principales condiciones de uso de ellas son cumplidas a cabalidad por algunos de los sistemas de comunicación presentes en la red.

Referencias

- Balaguer, R. (2001). *¿Agora electrónica o Times Square?. Una revisión de consideraciones sociales sobre Internet*, en Revista Electrónica de la Cibersociedad.
- Castells, M. (1999). *La Era de la Información, Vol. I, La Sociedad Red*. Siglo XXI: México.
- Goffman, E (1989). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Amorrortu: Buenos Aires.
- Henríquez, G. & Depolo, S. (1999). *Vivir Afuera. La vida cotidiana de chilenos en el exterior*, en Revista Chilena de Temas Sociológicos, Universidad Católica Blas Cañas, Número Especial 4 - 5, Año III, pp. 249- 271
- Henríquez, G.; Depolo, S. & Fuentes, F. (1999). *El Grupo Virtual de discusión. Una alternativa de investigación social en el ciberespacio*, en Revista Sociedad Hoy, Año 2, Vol. 1, # 2-3, Universidad de Concepción, Chile, pp. 123 - 133
- Henríquez, G (2000). *El uso de la Red Internet en la investigación social*, en Revista Electrónica La Sociología en sus Escenarios, No 3, <http://huitoto.udea.edu.co/-ceo/>
- Henríquez, G. (2002). *El uso de herramientas de Internet en la Investigación Social*, en Cinta de Moebio, Revista Electrónica de Epistemología de Ciencias Sociales, Nº 13, www.moebio.uchile.cl