

**Reflexiones etnográficas sobre un trabajo de campo con personas en situación de calle.** *Ethnographic reflections on fieldwork on homeless people.* Santiago Bachiller. Población & Sociedad [en línea], ISSN-L 0328 3445, Vol. 22 (2), 2015, pp. 135-144. Puesto en línea en diciembre de 2015.

<http://www.poblacionysociedad.org.ar/archivos/22/P&S-V22-N2-Bachiller.pdf>

### Copyright

Los derechos de autor son propiedad de P&S. Las solicitudes de permiso para reproducir total o parcialmente artículos publicados en la revista deben ser dirigidas a la misma. El Comité Editorial, en general, permitirá a los autores la reproducción ulterior de sus propios artículos. Para otorgar permisos a terceros, se requerirá del consentimiento de los autores.



© Población & Sociedad - Grupo Editor Yocavil

### Contacto

Correo postal: San Lorenzo 429 - (T4000CAM) - San Miguel de Tucumán - Argentina

E-mail: [poblacionysociedad@ises.org.ar](mailto:poblacionysociedad@ises.org.ar) -

[revista@poblacionysociedad.org.ar](mailto:revista@poblacionysociedad.org.ar)

Página web: [www.poblacionysociedad.org.ar](http://www.poblacionysociedad.org.ar)

**Población**  
**& Sociedad**  
revista de estudios sociales

# Notas

Primer premio concurso “Ciencia y sociedad: experiencias de trabajo de campo”

## Reflexiones etnográficas sobre un trabajo de campo con personas en situación de calle

*Ethnographic reflections on fieldwork on homeless people*

Santiago Bachiller

### Resumen

El objetivo de la presente nota consiste en reflexionar sobre las experiencias etnográficas que tuve a lo largo de un trabajo de campo que realicé con personas que residen en una plaza del centro de Madrid, España. Buscando iluminar aspectos centrales del proceso de construcción del conocimiento disciplinar, el texto se articula en torno a ejes claves en el trabajo antropológico, tales como la reflexividad, las entrevistas como técnicas de investigación y la observación participante.

Palabras clave: etnografía; personas en situación de calle; reflexividad; observación participante; entrevistas

### Abstract

The purpose of these notes is to reflect upon the ethnographic experiences I had throughout a fieldwork I conducted with homeless people in Madrid, Spain. Trying to illuminate central aspects in the construction process of disciplinary knowledge, the text is structured around key axes in the anthropological work such as reflexivity, interviews as research techniques and participant observation.

Keywords: ethnography; homeless; reflexivity; participant observation; interviews

El presente texto es el resultado de un trabajo de campo realizado en el marco de una tesis doctoral sobre personas en situación de calle (en adelante PSC). La etnografía fue realizada entre el 2004 y el 2008, y se centró en las personas que residen en una plaza céntrica de Madrid (España), conocida como Plaza Ópera. En estas notas, me propuse reflexionar sobre las experiencias etnográficas de tal investigación, pues entiendo que dicho ejercicio ilumina aspectos del proceso de construcción del conocimiento antropológico. En tal sentido, el texto se articula en torno a ejes claves en el trabajo antropológico, tales como la reflexividad, la delimitación de la unidad de análisis, las entrevistas como técnicas de investigación y la observación participante.

Antes de iniciar el desarrollo argumental, debo dedicar unos párrafos a los debates en los cuales se inscribió la investigación doctoral. El objetivo principal de la tesis consistió en discutir con las teorías que equiparan a la exclusión de las PSC con el aislamiento social. Ya en 1936 Suntherland & Locke (en Snow & Anderson, 1993: 172) singularizaban a estos grupos como personas “poco amistosas, aisladas de todo contacto social de naturaleza íntima y personal”. De modo similar, Merton (1968) caracterizó a “los mendigos” como individuos retraídos, mientras que a principios de los setenta Bahr (1973) sostuvo que la situación de calle es sinónimo de la más radical desafiliación. En definitiva, el nomadismo y la ausencia de lazos sociales han sido un factor predominante en la literatura sobre la materia. Por otra parte, cuando realicé mi tesis doctoral, las teorías sobre la exclusión social representaban la forma hegemónica de interpretar los procesos de precariedad social urbana en España. Con su impronta francesa, y con un fuerte acento en el ámbito laboral y en las sociabilidades primarias, estas teorías también naturalizaron al aislamiento social.

Las crisis, los quiebres que distancian al sujeto de las instituciones básicas, son claves en ambas narrativas, pues representan el elemento disruptor que delimita dos temporalidades: el pasado entendido como un período de *normalidad*, y el presente-futuro como sinónimo de un salto al vacío. En mi estudio etnográfico, me preocupé por analizar los procesos de rupturas, pero también las dinámicas reafiliatorias a partir de la territorialización de las prácticas sociales y de las sociabilidades en el espacio de exclusión residencial. Mi hipótesis es que el énfasis en el aislamiento y en la desconexión obturó la posibilidad de registrar cómo las PSC reconstituyen sus lazos sociales, así como las dimensiones geográficas en que se desarrollan tales vínculos. Asimismo, sostuve que las imágenes de ruptura y aislamiento en buena medida derivan de una *aproximación metodológica* específica: la enorme mayoría de los estudios sobre PSC se han basado en

metodologías cuantitativas. Por el contrario, retomando la propuesta antropológica, y en especial el peso de la observación participante, me propuse indagar la sociabilidad de quienes se ven forzados a residir en la vía pública.

## Sobre la generación de conocimiento antropológico en una etnografía con PSC

Al iniciar la investigación, el primer obstáculo que debí afrontar fue distinguir a las PSC del resto de la población. Dicha dificultad guardó relación con el modo en que el imaginario social hegemónico sobre las PSC condicionaba mi percepción de la realidad; en aquel entonces, sólo era capaz de identificar a quienes respondían a los estereotipos del *vagabundo*. Una instancia fundamental del aprendizaje antropológico consiste en el proceso de toma de conciencia de los presupuestos con los cuales interpretamos la cotidianidad. La noción de reflexividad conlleva la posibilidad de tomar distancia del sentido común, deconstruyendo los supuestos a partir de los cuales se construye el sentido hegemónico de la realidad. La reflexión sobre cómo lo que esperaba encontrar se distanciaba de lo que realmente había observado en el terreno, fue uno de los *momentos antropológicos* más significativos de la tesis, pues me permitió analizar las representaciones dominantes sobre las PSC: sería gente solitaria, de edad avanzada, desaliñada, con signos de trastornos psíquicos, etc. No se trata simplemente de distanciarse de dichos supuestos, sino de otorgar la categoría de *dato* a los tópicos con los que se inicia un estudio, y dar cuenta de lo que ocurre con los mismos a medida que transcurre el proceso de campo.

La noción de reflexividad también nos recuerda que el investigador forma parte del mundo social que estudia; consecuentemente, los datos que obtiene reflejan el vínculo que ha establecido con sus informantes. De tal modo, la reflexividad supone explicitar el proceso de inserción del investigador en el campo social a estudiar. Buscando elaborar rápidamente una red de informantes, comencé a colaborar como voluntario en la Organización No Gubernamental (ONG) “Solidarios para el Desarrollo”, la cual posee un programa en el que los voluntarios se aproximan a los sitios donde pernoctan las PSC. A partir de entonces, diría que el papel que adquirí frente al grupo que reside en Ópera osciló entre el voluntario y el investigador. A pesar de explicitar en decenas de ocasiones mi intención de realizar una tesis doctoral sobre PSC, durante mucho tiempo la figura del voluntario dominó la escena. La mayoría de las veces, el ser identificado como *el voluntario* jugó en mi favor; en más de una ocasión, escuché frases como

la siguiente: “¡cómo no te voy a ayudar, con todo lo que los voluntarios hacéis por nosotros!”. Pero la asociación con el voluntariado también tuvo sus aspectos negativos. A modo de ejemplo, en más de un ocasión dicha identificación condicionó y exacerbó ciertos discursos ligados con la propia dignidad (ello ocurrió especialmente en el marco de las entrevistas).

A la hora de determinar la unidad de análisis de la investigación, es decir de realizar un recorte seleccionando a la población y al espacio privilegiado, me decanté por un grupo de PSC que vive en Plaza Ópera. Me interesaba centrarme en españoles en situación de calle, y la mayoría de las personas que duermen en Ópera cumplían con este requisito. Además, durante la época que realicé mi trabajo de campo, España vivía una época de apogeo económico, con lo cual existía una tendencia en asociar los procesos de precariedad social con la inmigración. Es decir, en España se estaba generando una dinámica de exotización y distanciamiento de la pobreza, la cual parecería estar siempre en *otro* lugar, en otras regiones y poblaciones del planeta. En tal sentido, y proviniendo de un país latinoamericano, me atraía la idea de estudiar los procesos de exclusión social en el seno de una sociedad en pleno apogeo económico. A su vez, entendí que escribir sobre españoles en situación de calle aportaría una sensación de proximidad que permitiría ilustrar cómo los procesos de exclusión afectan a los ciudadanos de las naciones más ricas.

Casi todos mis informantes fueron hombres. Ello se debió principalmente a un claro corte de género en el fenómeno estudiado, el cual determina que la enorme mayoría de las personas que duermen en las calles madrileñas sean de hecho hombres. Pero el factor que aquí quiero destacar se vincula con las dificultades por entablar un contacto de confianza con mujeres en situación de calle. Muchas PSC arrastran una biografía de violencia; en las mujeres, este historial suele traducirse en la agresión masculina en el plano sexual. En ocasiones, dicha situación implicó una barrera difícil de sortear a la hora de relacionarme con mujeres en situación de calle. Tal como ilustra el siguiente fragmento de un cuaderno de campo, las características del informante condicionan el tipo de información que el investigador logra obtener; en este caso, la variable de género influyó en la interacción y en el proceso de construcción de conocimiento antropológico.

En la Plaza Mayor nos detenemos a conversar con Eduardo y Nancy, una pareja de jóvenes que están en situación de calle. Luego de hablar un buen rato con Nancy, dedico mi atención a Eduardo, y entonces mi compañera de ruta pasa a centrarse en la joven. Evidentemente, la información es distinta cuando se da una conversación entre mujeres: a

mí, Nancy no me contó lo duro que es estar indispuesta viviendo en la calle. La variable de género establece diferencias en las posibilidades de comunicarnos con las PSC. Otro ejemplo similar: en cierta ocasión, con un compañero de ruta conversábamos con Nancy cuando Eduardo interrumpió la charla comentando: “¡te gustan los muchachos, son guapos, eh!”. La sensación que tuve fue lo difícil que puede llegar a ser comunicarme con las mujeres sin hogar en casos como estos, cuando el hombre necesita interferir, estar presente y mediar en la relación.<sup>1</sup>

En cuanto a las técnicas de investigación, en mi investigación privilegié un tipo específico de entrevista en profundidad: el enfoque biográfico. A través de dichas historias de vida pretendí bucear en el pasado de las PSC, rastreando los modos en que narran los procesos que los distanciaron de las instituciones básicas, así como la forma en que explican y dan sentido a los procesos de reafiliación que se generan en el contexto de exclusión. No obstante, las entrevistas poseen una serie de límites a la hora de trabajar con PSC; no se trata de un tema menor ya que, junto a las encuestas, la información disponible sobre este fenómeno social suele ser resultado directo de este tipo de técnicas. En todo trabajo de campo nos enfrentamos con la dificultad de ganarnos la confianza de una red de informantes. Estos obstáculos son aún mayores cuando se trabaja con PSC. Ante el contexto de desconfianza generalizada que predomina entre las PSC, el investigador debe ser particularmente paciente y cuidadoso a la hora de sugerir llevar a cabo una entrevista.

Debemos comprender que la mayoría de las PSC poseen una vasta experiencia de interrogatorios. Si las PSC se muestran reacias a dar información personal, en parte se debe a que están hartas de repetir su *historia triste*. Periodistas, psicólogos, trabajadores y educadores sociales, han hurgado en las heridas formulando las preguntas más incómodas, las que más duele responder. Pero la negativa a dar información personal en una entrevista también remite a otros motivos. Lo que más de una PSC busca en las calles madrileñas es el anonimato, la invisibilidad. La lógica que persiguen consiste principalmente en evitar ser reconocidos por sus familiares. Además, las grabadoras o las cámaras simbolizan la posibilidad de ser etiquetados como un *sin techo*. La persona es mucho más que un sin hogar, y para esta gente el término *entrevista* remite a un imaginario basado en la reproducción de estigmas. A su vez, para muchas PSC el término *entrevista* se encuentra estrechamente asociado con el mundo periodístico. ¿Cómo ganarse la vida viviendo en la calle? Hay que ser capaz de reconocer y aprovechar las ocasiones que se presentan. Dejarse fotografiar en tanto exponente de la miseria humana, o relatar su *propia historia triste*, es uno de los pocos recursos con los que esta

gente cuenta para obtener unas monedas. El entrenamiento previo en la esfera de los servicios sociales les permite lograr un relato sintético, resumir en los tiempos requeridos por los medios de comunicación todas las tragedias que tuvieron a lo largo de sus vidas. Y si no las tuvieron, es cuestión de inventarlas, pues en última instancia es una narración dramática lo que les están solicitando.

De tal modo, las entrevistas pueden suponer un límite: el de los discursos estereotipados. La palabra *entrevista* activa un imaginario de respuestas estructuradas dramáticamente. La pregunta puede apuntar a los usos de determinados espacios, pero el entrevistado, para sorpresa del investigador, la reencauza hacia los problemas en la infancia, las peleas en el núcleo familiar o lo que supuso perder el empleo. Es por ello que resultó útil no seguir un orden lógico en las preguntas; cuanto menos estructurada fuera la entrevista más posibilidades habrían de descolocarlos y lograr espontaneidad en los relatos. A su vez, estos discursos guardan relación con los esfuerzos que realiza el sujeto por generar una imagen positiva de sí mismo. Es decir, las personas tratan de influir activamente sobre lo que los otros piensan acerca de ellas, por lo cual los relatos "pueden ser producidos para el etnógrafo" (Hammersley & Atkinson, 1994: 123). En tal sentido, el potencial de la entrevista consiste en analizar como dato las formas en que los sujetos pretenden ser identificados (Guber, 2004).

A pesar de las imágenes que representan a la exclusión como el fin de los lazos sociales, las relaciones son de hecho el principal recurso que poseen las PSC. Fueron las mismas PSC quienes se esforzaron por introducirme en su mundo de redes sociales, por generar una serie de lazos que implicasen mi obligación de reciprocitar a futuro. Asimismo, siempre me negué a pagar por una entrevista, sabiendo que el riesgo es el de contaminar la relación; a partir de entonces, se expande la duda sobre si los datos han sido inventados para obtener un ingreso monetario (Taylor & Bogdan, 1987). No obstante, estamos beneficiándonos gracias a personas que nos permiten introducirnos en sus vidas; por lo cual, entiendo que el investigador debe retribuir de alguna manera. En mi caso, la devolución se materializó en visitas cuando se encontraban hospitalizados, en ayudarlos a gestionar una renta mínima de inserción o a conseguir un par de anteojos, pero también a invitarlos a un bar en una mañana fría de invierno, obsequiar un paquete de tabaco, prestar mi teléfono celular o comprar un cartón de vino. En mi investigación, el límite entre no pagar por la información y compensar a nuestros informantes se tornó más borroso de lo que se plantea en muchos estudios.

Sin duda alguna, la observación participante fue la técnica de mayor provecho. La misma parte de la base que la conducta debe

considerarse en su contexto, durante períodos largos de tiempo, en un marco de referencia lo más global posible, y no sólo desde el punto de vista del investigador, sino también de los sujetos y grupos sobre los cuales se centra la investigación (Hammersley & Atkinson, 1994). La noción de contexto me forzó, en primer lugar, a preguntarme por los factores estructurales que moldean al fenómeno social en España. En segunda instancia, me llevó a reflexionar sobre las consecuencias asociadas con residir en un espacio público específico (en una plaza). Por un lado, los entornos, las plazas en este caso, son construcciones culturales que actúan como escenarios que moldean los comportamientos de la gente. A modo de hipótesis, sostuve que el proceso de exclusión que estas personas deben soportar trasciende la ausencia de un hogar o de un empleo, se amplía a cuestiones más sutiles, como ser juzgados por realizar prácticas que la sociedad reserva a los espacios privados (me refiero a orinar, dormir, beber alcohol, tener sexo, etc.). Por otro lado, la noción de contexto me permitió analizar cómo los usuarios del espacio público participan en la conformación de los significados espaciales. En tal sentido, las PSC se apropian y resignifican temporalmente porciones del espacio público buscando satisfacer sus necesidades vitales.

A su vez, la etnografía equivale a privilegiar una perspectiva en acción. Es decir, los patrones centrados en cómo las personas viven en la calle surgen en sus escenarios naturales y a medida que transcurren las actividades de interés. A modo de ejemplo, los datos más significativos sobre la mendicidad no los obtuve inquiriendo sobre el tema en una entrevista, sino observando y preguntando en el momento que el sujeto ejercía dicha actividad. Asimismo, mucha información relevante surgió cuando permanecía callado, escuchando las conversaciones al interior del grupo. En otras ocasiones, el elemento participativo se imponía sobre la observación. Así me ocurrió, por ejemplo, las veces que acompañé a Alejandro a recoger chatarra y terminé ayudándolo a cargar más peso del que él podría acarrear sólo (para así obtener una mayor ganancia económica).

Cuando realicé mi tesis, todas las investigaciones sobre la situación de calle en España se habían realizado a partir de encuestas o entrevistas a usuarios de recursos sociales. ¿Cómo analizar este fenómeno social sin indagar qué ocurre en el espacio donde las PSC pasan la mayor parte de sus vidas? A nivel discursivo, debemos considerar que “los relatos no son simples representaciones del mundo; ellos son parte del mundo que describen y, por lo tanto, son formados por el contexto en el que ellos mismos ocurren” (Hammersley & Atkinson, 1994: 122). Al no poseer un contexto como información de trasfondo, las encuestas no siempre distinguen entre

las narrativas como información (los datos sobre los fenómenos) y como perspectiva (cómo el sujeto pretende posicionarse con su discurso). Por otra parte, las formas en que los individuos se relacionan entre sí o los códigos de calle no pueden ser recreadas con toda su complejidad mediante una entrevista. En definitiva, al adoptar una metodología centrada en las encuestas a los usuarios de los recursos, la mayoría de los estudios no han tenido suficientemente en cuenta la interacción en los escenarios en los cuales tienen lugar las actividades de las PSC, o han observado a dichos comportamientos en una gama muy reducida de contextos.

A través de la observación participante es posible detectar una serie de vínculos, que podrán ser tenues, pero que resultan vitales para la subsistencia cotidiana del sujeto. Los datos sobre la población suelen ser obtenidos a partir de encuestas realizadas en albergues, donde los individuos se encuentran más aislados que en la calle. A su vez, cuando en la entrevista se le pregunta al sujeto si cuenta con amigos o familiares, por lo general contestará negativamente. Esta respuesta dice más sobre la soledad como un elemento subjetivo, que sobre los contactos diarios. Si en la misma entrevista se pregunta específicamente por el dueño del bar donde el sujeto desayuna cada mañana o por el vecino que pasea todos los días a su perro por la plaza, entonces reconocerá a los mismos como una fuente de apoyo. Sólo a través de la observación participante se torna posible profundizar cómo las redes barriales inciden en los procesos de reafiliación que se generan en el nivel de calle.

A diferencia de las metodologías cuantitativas, la observación participante permite comparar lo que las personas dicen que hacen de lo que realmente hacen. Cuando trabajamos con poblaciones estigmatizadas, debemos ser precavidos y considerar a los relatos como el resultado de un frágil equilibrio entre los procesos de revelación y de ocultamiento (Taylor & Bogdan, 1987). El dato relevante no pasa por establecer la verdad, sino por remarcar la perspectiva de los actores, cómo el sujeto prioriza una imagen de sí mismo a partir de su relato. A su vez, la etnografía es una herramienta útil para realizar una serie de controles cruzados. La triangulación supone la principal forma de validación de los datos, implica “la comparación de la información referente a un mismo fenómeno pero obtenida en diferentes fases del trabajo de campo, en distintos puntos de los ciclos temporales existentes en aquel lugar o comparando relatos de los diversos participantes” (Hammersley & Atkinson, 1994: 249). En el caso de Ópera, el alcohol ha sido un elemento significativo a la hora de develar ciertos discursos. Durante las noches, la acumulación de lo

bebido conduce a peleas donde las PSC a veces vociferan lo que no confesarían en una entrevista.

Otro potencial de la etnografía consiste en lidiar con el monopolio discursivo del investigador (Guber, 2004). Recuperar el punto de vista de los sujetos nos permite comprender que, muchas de las conductas que suelen ser denostadas como psicopatológicas, poseen una racionalidad subyacente. Al respecto, quisiera mencionar una anécdota que tiene a Mercedes como protagonista. En una ruta con la ONG, y sin conocerla previamente, al ver a Mercedes un psicólogo diagnosticó un problema psicopatológico. Fundamentó su argumento señalando que, pese al calor que hacía en aquella noche de verano, Mercedes recorría la ciudad vestida con dos remeras, dos pantalones, un sweater y una campera. Conversando con esta mujer, posteriormente comprendí que lo que la diferencia de los demás ciudadanos no es la ausencia de calor, sino que ella no tiene dónde dejar su ropa (teme que se la terminen robando si la esconde en algún sitio de la vía pública). Además, vestirse de tal modo supone una forma de defenderse, pues si intentasen violarla mientras duerme en la calle, tendrían que quitarle dos pantalones en vez de uno. En definitiva, preguntarse por la racionalidad de los actos de las PSC supone desentrañar cómo el espacio de exclusión residencial condiciona las posibilidades de acción.

Un elemento fundamental de la etnografía consiste en la dimensión temporal. Al respecto, Hammersley & Atkinson (1994: 62) recuerdan que "las actitudes y actividades en el campo suelen variar a lo largo del tiempo de forma significativa para la teoría social". La perspectiva diacrónica, inherente al trabajo de campo antropológico, permite analizar los procesos de ajustes psicológicos, ver cómo varían las relaciones interpersonales en función del paso del tiempo. La temporalidad también afecta la forma en que los discursos se ven condicionados en función de la presencia del investigador. A medida que pasaba el tiempo, las PSC confiaban más en mí, me veían menos como un voluntario y los discursos surgían con más espontaneidad. A su vez, y tal como ocurre en todo proyecto etnográfico, inicié la investigación con una serie de hipótesis que fueron modificándose de acuerdo a lo observado en el campo. Dicha revisión no se debió simplemente a una "acumulación de conocimiento", sino también a la inestabilidad que caracteriza la vida de estas personas. En el caso de las PSC, las observaciones y conclusiones que establecemos varían enormemente en función de la época del año (las navidades son particularmente fructíferas para quienes viven de la mendicidad, más de un albergue o comedor deja de funcionar durante las vacaciones), de las estaciones climáticas (la lluvia o el frío condicionan las prácticas

habituales), del día de la semana (ciertos recursos sociales sólo abren sus puertas determinadas jornadas), o del horario (el uso del espacio público se modifican sustancialmente entre el día y la noche). Sólo la observación participante prolongada en un mismo espacio social es capaz de detectar el proceso de adaptación forzada de las PSC frente a la naturaleza cambiante de la vía pública.

## Referencias

- Bahr, H. (1973). *Skid Row: An introduction to disaffiliation*. New York: Oxford University Press.
- Guber, R. (2004). *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Buenos Aires: Paidós.
- Hammersley, M. & Atkinson, P. (1994). *Etnografía. Métodos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Merton, R. K. (1968). *Social Theory and Social Structure*. New York: Free Press.
- Snow, D. & Anderson, L. (1993). *Down on their luck. A study of homeless street people*. Los Angeles: University of California Press.
- Taylor, S. & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.

## Notas

<sup>1</sup> Cuaderno de Campo, 27 de Septiembre de 2004.

**Santiago Bahiller** es Licenciado (Universidad de Buenos Aires) y Doctor en Antropología Social (Universidad Autónoma de Madrid). Profesor Titular de la asignatura *Antropología Sociocultural* (Universidad Nacional Patagonia Austral) e investigador del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (Argentina). Área de trabajo: desigualdad urbana. Autor de publicaciones vinculadas con la exclusión residencial y la toma de tierras (libro *Toma de tierras y dificultades de acceso al suelo urbano en la Patagonia central*) y sobre el trabajo informal (artículo "El verdadero fantasma es el trabajo no cuestionado"). Correo electrónico: [santiago.bachiller@gmail.com](mailto:santiago.bachiller@gmail.com)