

PUNTOS DE ACCESO

Anotaciones etnográficas

Honorio M. Velasco

Publicado en 2010 Puntos de acceso. *Anthropos* . N° 227, pp. 54-6.

Resumen

En los puntos de acceso se producen los encuentros entre los ciudadanos y los sistemas expertos. El trabajo de campo realizado ha proporcionado una etnografía de estos espacios que permite caracterizarlos como escindidos en dos partes, una exterior de cara a los usuarios, clientes, etc. y otra interior donde se sitúan los representantes de los sistemas. Y sobre esa caracterización primaria se superponen otras: arraigo-movilidad, físico-virtual, función-representación,...

Abstract

Encounters between citizens and expert systems occur at access points. The fieldwork carried out has provided an ethnography of these spaces, which can be described as split into two parts: an outer part for the users and customers, and an inner part where the representatives of the systems are located. In addition, other characteristics overlap this primary one: rootedness-mobility, physical-virtual, function-representation,...

Résumé

Aux points d'accès se produisent les rencontres entre les citoyens et les systèmes experts. Le travail réalisé a donné une ethnographie de ces espaces et ils peuvent être décrits comme partagés en deux, une face extérieure des utilisateurs, des clients, et une autre l'intérieur, où sont les représentants des systèmes. Et d'autres qui se superposent sur la caractérisation primaire: enraciné-mobil, physique-virtuel, fonctionnel-représentation, ..

Se presentan aquí algunas anotaciones que proceden de una etnografía multisituada, estrategia metodológica que parece indispensable en el estudio de los encuentros entre ciudadanos y sistemas expertos. Éstos se producen característicamente de forma múltiple y frecuente, por lo que cualquier proyecto de etnografía sobre ellos tendría que abordar el modo de aproximarse a la observación y participación en acontecimientos tales que rondan la ubicuidad. Cualquier selección se queda por tanto en un mero ensayo, pues es evidente que la razón muestral se torna irreductible, pero en todo caso ha de reconocerse como intento esforzado, si se tienen en cuenta los numerosos filtros que son necesarios traspasar para que la presencia de los investigadores no resulte sospechosa.

En nuestro caso el trabajo de campo fue realizado en: 1) una oficina pública de información, reclamaciones y atención al ciudadano; 2) una unidad de cuidados intensivos de neonatología de un gran hospital; 3) distintos servicios de atención a pasajeros de transporte aéreo; 4) consejos urbanos de participación ciudadana en varios distritos. Todos en la ciudad de Madrid. Y además: 5) los departamentos de atención al ciudadano de un ayuntamiento rural –una población de tamaño demográfico medio- en la provincia de Madrid; y 6) una sucursal bancaria urbana –en la ciudad de Sevilla-. En todos al fin y al cabo se preveía posible apreciar el fondo de contraste que tienen los encuentros, captar los modos de vinculación y los intercambios y moverse entre públicos lo suficientemente variados como para liberarse de una insensibilidad por habituación. Cada uno de ellos ha sido visto como un “punto de acceso”.

El concepto “punto de acceso” en principio tiene resonancias geométricas , y ha sido empleado especialmente en electrónica y computación, pero de hecho ha sido una propuesta de algunas de las instituciones que encarnan los sistemas expertos para indicar aproximaciones al público, a los ciudadanos, clientes, usuarios, etc. Casi básicamente se trata de ofrecimientos espaciales de orientación. Son de hecho mucho más. El trabajo de campo realizado los ha tomado , también en principio, como “locales”, aunque el término pudiera ser redefinido como “direcciones”, “localizaciones”,... Y ya se asume que existen otros muchos “locales”, otras tantas “direcciones” y que los usuarios podrían dirigirse indistintamente a unos u otros aunque principalmente se atienden para ello a la proximidad. Mientras que por parte de las instituciones que encarnan a los sistemas expertos es la aproximación a los usuarios, clientes, etc. lo que intentan al establecer múltiples puntos de acceso. La proximidad en un caso y sobre todo la aproximación -en el otro- se entienden en un doble sentido espacial y funcional, revelando con ello que en las sociedades actuales la estrategia generalizada adoptada desea abandonar situaciones y actitudes de distanciamiento y lejanía propias del pasado.

La Oficina de atención al ciudadano es paradigmática en cuanto a la aproximación funcional. Muchos organismos de la Comunidad de Madrid atienden a los ciudadanos a través de despachos determinados situados en sus edificios. Esta Oficina es sin embargo única en la denominación y se creó para canalizar a través de ella las demandas de información, reclamaciones,

etc. destinadas a cualquiera de los organismos de la Comunidad. La sucursal del banco es paradigmática en cuanto a la aproximación espacial: una sucursal de barrio entre miles distribuidas por España. El servicio de Neonatología integrado en un gran hospital por su especialización guarda aún cierta distancia si se compara con otros servicios de asistencia sanitaria. Los otros centros elaboran la proximidad-aproximación en términos de representación-participación.

Esta primera caracterización dual se completa con una serie de ellas que se ordenan en varias dimensiones:

1. fijo- móvil: los encuentros entre sistemas expertos y usuarios no sólo están facilitados sino que también son redirigidos por medio de localizaciones precisas y en ocasiones son resultado de una estricta delimitación territorial que se naturaliza frecuentemente como arraigo, es el caso de los ayuntamientos y de instituciones que practican la ordenación territorial, como las de asistencia sanitaria. La visibilidad social que eso ha producido está aún más lograda si se tiene en cuenta la probada capacidad de extensión y de movilidad de los sistemas expertos que parecen haber conseguido la ubicuidad.

2. lugar físico-lugar virtual: la denominación “punto de acceso” seguramente se ha visto adecuada no sólo por la acogida que se produce en espacios adaptados, sino especialmente por la utilización masiva de la tecnología de la comunicación, un servicio de atención a través del teléfono (por ejemplo el 012 de la Comunidad de Madrid o los teléfonos de atención al cliente por parte del banco, etc.) o las direcciones e-mail, portales, páginas web,... Si los puntos físicos se han hecho múltiples, extendiéndose hasta las periferias, los puntos virtuales han intensificado la difusión manteniendo la centralidad.

3. proximidad-penetrabilidad: el “acceso” pretende transformar la proximidad en apertura (con el supuesto de que en el pasado las entidades abstractas eran más bien cerradas o de apertura limitada). Igualmente conlleva otro supuesto, el de que se ha producido un movimiento hacia los ciudadanos, los usuarios, los clientes,... a iniciativa suya, aun cuando estuviera respondiendo a innumerables demandas por parte de ellos. A menudo las entidades programan jornadas de “puertas abiertas” que propiamente favorecen la percepción no ya de proximidad sino de penetrabilidad (análoga a transparencia). Los consejos

de participación ciudadana ilustran hasta qué punto la penetrabilidad incluye la posibilidad de tomar parte en la toma de decisiones. Finalmente los “puntos de acceso” se revelan como ramificaciones del sistema, cuyo grado de complejidad anula a veces el efecto de proximidad buscado. La información facilitada por la Oficina de Atención al Ciudadano a menudo tiene como contenido mostrar esas ramificaciones.

4. función-representación: los puntos de acceso son espacios funcionales en el sentido de realización de intervenciones esperables por parte de los sistemas expertos, con lo que se supone que albergan a los recursos humanos, a los tecnológicos y técnicos de los que disponen, e incluso a los productos –o al menos los dispositivos de control de ellos- que dispensan. Pero no menos son con frecuencia renovados como pantallas de representación, con una profusa exhibición de emblemas, señales identificativas, marcas, denominaciones, etc. y con un calculado estudio de decoración. Las entidades abstractas mantienen sus emblemas de identificación diferenciados en un bosque de signos, que ha ido creciendo abrumadoramente. Ambos aspectos, el funcional y el de representación, se combinan y complementan según fórmulas de eficacia probada. Los espacios de encuentro de las instituciones con los ciudadanos lo son siempre de exposición. El concepto de “imagen” es el que se invoca para justificarlo. Incluso las personas representantes de las entidades abstractas a menudo sobrellevan la carga de la “presencia” pública de ellas de modo que su vestimenta, modales, etc. responda a la “imagen” que desean tener en la sociedad. Ellos se convierten también en cierto modo en “puntos de acceso” y en todo caso en personalizaciones o repersonalizaciones de las entidades abstractas. Una ilustración clara son los empleados de las empresas de transporte aéreo que atienden a los pasajeros, instados por ellas a desempeñar sus trabajos conscientes de su carácter de representantes.

5. general-hiperespecializado: los sistemas expertos han consolidados sus intervenciones en las sociedades modernas cultivando una especialización acentuada, que de hecho se cultiva de modo separado al conocimiento común y se pretende autónomo respecto a la vida social. Pero las instituciones que los encarnan a menudo se configuran como generalistas, más propiamente como capaces de proporcionar conocimiento experto en múltiples áreas. Los puntos

de acceso son diseñados así como curiosa mezcla entre ambas tendencias.. Los intentos de ventanilla única de la Comunidad de Madrid ejemplarizan esto.

6. mediación-participación: en los puntos de acceso se entiende que se proporciona espacio para la mediación con el supuesto de que es necesario gestionar la diversidad generada por la distancia entre los sistemas expertos y los usuarios. El dotarlos de rostro humano es una estrategia de mediación. Además son espacios para la participación en la medida en que con ellos se trata de responder a una demanda reiteradamente formulada ante las instituciones públicas . Propiamente tanto la mediación como la participación son previsiblemente incompletas y limitadas. En los casos estudiados las ilustraciones de esto más claras se dieron en los consejos de distrito y en el ayuntamiento rural.

7. los puntos de acceso son espacios concebidos para fases de un proceso: "acceso" evoca un inicio pero los puntos de acceso pueden ser los mismos en los que se produjo un primer encuentro u otros espacios en los que habitualmente se producen otras fases del proceso. A menudos los usuarios realizan un recorrido por estancias y dependencias en relación con sus asuntos y regido por una intención. Pero los sistemas generalmente fragmentan las acciones unitarias de los usuarios en una multitud de puntos funcionalmente diferenciados aunque se supone que coordinados. Incluso el espacio de la última fase de un proceso puede llegar a ser para ellos también un "punto de acceso".

Buena parte de estas caracterizaciones responden a una configuración general de los puntos de acceso bajo un esquema espacial, tomado del teatro, que Goffman usó en el análisis de los rituales de interacción: la división entre el escenario y las bambalinas. Es decir, una configuración de un espacio escindido en dos partes, una de las cuales es aquella a la que acceden los ciudadanos, público, usuarios, etc. y otra en la que están los representantes de las entidades abstractas, los profesionales expertos, los funcionarios, etc. Los puntos de acceso son espacios focalizados hacia un "punto", una puerta, una ventanilla, un mostrador , un despacho, una oficina, una recepción, etc. Del lado exterior, "fuera", se encuentran los primeros, del interior, "dentro", los segundos. La configuración es funcional, en el sentido de establecer ámbitos

diferenciados, y espacializa la reserva respecto a los procedimientos, prácticas y fórmulas de acción que siguen los sistemas expertos.

El espacio de los puntos de acceso son obligadamente limitados. El encuentro ya tradicional por “ventanilla” lo figuraba muy gráficamente y predeterminaba un modo mutuo de presentación. Se evidenciaba así, por un lado, que las instituciones, los sistemas, no concedían demasiada relevancia a los encuentros con los usuarios comunes, destinándoles espacios marginales y a menudo representantes secundarios, si bien a otros de status elevado les reservaban trato deferente y, por otro, mantenían la reserva, preservaban el espacio interior. En las sociedades actuales, sin embargo, se ha producido un cambio de signos y los puntos de acceso se han hecho más abiertos. La situación de encuentro se aproxima a la personalización. Además los puntos de acceso, como muestran los “mostradores” de las compañías aéreas, la oficina de información o la sucursal bancaria o los despachos del ayuntamiento, han asumido el papel de representación de las entidades abstractas, ya no como una actividad menor sino como si sus acciones activaran mensajes publicitarios. Tradicionalmente la representación ejercía una forma de ocultación justificada por razones de salvaguarda de la gestión, de facilitación de la eficacia. La limitación del espacio igualmente contribuía a la inhibición de los intentos de instrumentalización por parte de demandas particulares, susceptibles de obstaculizar el funcionamiento general. En las sociedades actuales, sin embargo, la transparencia en la gestión se materializa en el espacio ofreciendo abundante información, incitando al feedback, exhibiendo el manejo de tecnología compleja de la comunicación, etc. Y los signos han rediseñado los espacios para encuentros personalizados. Los signos han cambiado, la configuración del espacio escindido, no. La información sobreabundante, la complejidad de la tecnología, los procedimientos de intervenciones múltiples, los ritmos de actuación, han reconfigurado los espacios que ahora aparecen escindidos de forma diferente. La personalización es concebida como una exteriorización, habla de la flexibilidad de los sistemas y de sus estrategias mientras mantiene el espacio interior a salvo de interferencias. Los puntos de acceso se desplazan según objetivos.

En los puntos de acceso se produce una primaria adopción de identidades, aunque cabe la superposición entre ellas. De forma recurrente en los distintos

lugares de trabajo de campo elegidos se ha mostrado que el acceso, los espacios propios, tienen la capacidad de imponerlas, de modo que la mera presencia en ellos es el soporte de la identidad adoptada (ciudadanos, pasajeros, pacientes, clientes, votantes,...) . (A su vez tales identidades son cambiantes al ritmo y al modo del traslado de unos a otros espacios). En el espacio más amplio, emerge la de ciudadanía, que se entiende que es dominio del Estado. Aunque los territorios son diferenciados y se postulan con autonomía. En cada uno hay un juego de reglas propias. La identidad adoptada puede ser perfilada desde cada parte. Las entidades abstractas confieren rasgos y producen clasificaciones. Los usuarios participan de ese tratamiento, pero a la vez manejan sus relaciones interpersonales en la medida en que es posible. Las subdivisiones interiores a veces también imponen los perfiles de identidad. A pesar de estrategias adoptadas, a menudo esa imposición de identidades es de nuevo sufrida (y denunciada) como una despersonalización, respecto a la cual se desarrollan las conductas de los representantes de las entidades regidas por una cierta indiferencia cortés. Existe una correspondencia entre la despersonalización/repersonalización y la performance profesional.

Vuelve a ser necesario subrayar que los puntos de acceso son espacios de orden. Con el asentamiento de las identidades y la imposición formal de identidades nuevas comienza el orden. Más adecuadamente habría que insistir en que comienza cada uno de los órdenes. Lo que significa una codificación propia, un lenguaje propio, un control pretendidamente autónomo, secuencias de acciones normalizadas,... que conllevan toda una serie de aprendizajes que ya se han hecho básicos para el transcurrir normal de la vida social. El orden es uno de los activadores de la confianza que generan y que intencionadamente cultivan los sistemas expertos.

Una anotación final. Los espacios públicos de la modernidad tardía están hechos de pasajes, tránsitos, pasillos de circulación y puntos de acceso. En realidad, puesto que los episodios de encuentro son limitados, y los encuentros de duración racionalmente definida, todos son tránsitos. En particular serían los aeropuertos los paradigmas en la modernidad de los espacios de tránsito, espacios que a su vez están ordenados en secciones de pasillos y puertas. Lo que se pone de manifiesto en ellos es que la negación de espacio ocurre en la

forma de negación de tránsito. Las puertas pueden no estar abiertas. O bien el tránsito puede bloquearse. La situación de bloqueo agudiza la condición indefensa del pasajero -a pesar de que puede que no sea debido a ineficiencia tecnológica-. Mientras tanto, los sistemas expertos que han diseñado el espacio de tránsito, lo gestionan.

Bibliografía

Velasco, H.M, Díaz de Rada, A., Cruces, F., Fernández, R., Jiménez, C., Sánchez, R. 2006. La sonrisa de la institución. Confianza y riesgo en sistemas expertos. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces. (Las anotaciones etnográficas aquí presentadas están basadas en esta obra).

Augé, M. 1992. Los no lugares. Espacios del anonimato. Una antropología de la modernidad. Barcelona: Gedisa.

Bauman, Z. 2000. Modernidad líquida. México: Fondo de Cultura Económica

Beck, U. 1992. Risk Society. Towards a New Modernity. London: Sage.

Beck, U. y Beck, E. 2003. La individualización: el individualismo institucionalizado y sus consecuencias sociales y políticas. Barcelona: Paidós.

Gambetta, D. 1988. (Ed.) Trust. Making and the Creation of Prosperity. New York: Free Press.

Giddens, A. 1994. Consecuencias de la modernidad. Madrid: Alianza

Goffman, E. 1970. Ritual de la interacción. Buenos Aires: Tiempo contemporáneo.

Goffman, E. 1979. Relaciones en público. Microestudios de orden público. Madrid: Alianza.

Hannerz, U. 1998. Conexiones transnacionales. Cultura, gente, lugares. Madrid: Cátedra.

Luhmann, N. 1979. Trust and Power. London: John Wiley