

PUNTOS DE ACCESO

CONCEPTOS

Honorio M. Velasco

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

Resumen

En torno a la modernidad tardía se han propuesto configuraciones características de espacio tales como "espacios vacíos", "no lugares", "puntos de acceso" sobre las que el debate discurre poniendo de relieve sus implicaciones. Más que los otros dos términos negativos especialmente los puntos de acceso como espacios de encuentro introducen la reflexión sobre los sujetos sociales de la modernidad y sus interrelaciones. El riesgo y la confianza se espacializan en ellos.

Abstract

Around late modernity have been proposed configurations space features such as "blanks", "no place", "access points" on which the discussion runs highlighting its implications. More than the other two negative terms in particular points of access such as meeting spaces introduced reflection on the social subjects of modernity and their social connections. Risk and trust are spacialated in them.

Resumé

Vers la modernité tardive ont été proposées configurations spatiales des caractéristiques telles que "espaces vides", "non lieux", "les points d'accès" sur le débat qui tourne en soulignant ses implications. Plus que les deux autres termes négatifs, en particulier les points d'accès comme les espaces de réunion ont présenté une réflexion sur les sujets sociaux de la modernité et leurs relations sociales. Des risques et la confiance en eux sont espacialisées.

La teoría de la modernidad dispuesta a ir desgranando etapas habla de segunda modernidad o de modernidad tardía en la que más que estar situadas las sociedades actuales se diría que están afectadas. Los sentidos básicos de la afección se llaman reflexividad, pero también riesgo, liquidez, individualismo institucionalizado, desanclaje,...Bauman había escrito que la afección se llama "retirada de las instituciones clásicas (el estado, la clase, la familia nuclear, el grupo étnico)" pero no comporta la desaparición del sujeto sino que provoca formas plurales e intensivizadas de la individualización. Por supuesto la individualización intensivizada está describiendo a individuos en búsqueda de

reglas, mientras los límites de la sociedad se redefinen como globalización, o mejor, como mundialización. En esta dirección ha explorado U. Beck.

Giddens ha propuesto explorar en otra dirección, en la emergencia de instituciones distintas, de sujetos sociales cambiantes, o de entidades abstractas que buscan presencia en la vida social y de sistemas expertos. También han sido llamados éstos “instituciones sociotécnicas” que no sólo son sociales en la medida en que median en las relaciones sociales sino que lo hacen de manera tecnológica marcada. Es en esta dirección en la que se va a insistir aquí en relación con la configuración de espacios de encuentro entre los sistemas expertos y los individuos.

Si se expone alguna definición de **sistemas expertos** se tendría que destacar que actúan en logros técnicos o con expertise profesional y que organizan distintas áreas del entorno material y social en el que vivimos. Generalmente están encarnados en entidades abstractas, incluidas instituciones de gestión multiespecializadas.

Los sistemas expertos se han hecho ubicuos, invaden todos los ámbitos de la vida social y también se han convertido en indispensables, de modo que las biografías de los individuos difícilmente discurrirían sin encuentros con ellos. Aún habría que añadir que proliferan por todas partes y que con ellos va asociada una acentuada conciencia del riesgo entre los ciudadanos, más aguda y más sensible si cabe a medida que se toman en cuenta sus intervenciones. No es posible determinar si la confianza que los sistemas expertos han conseguido generar entre los individuos es anterior o posterior al riesgo subjetivo que anida en ellos. Y en relación con el dinamismo que constituye a tales sistemas, la retórica en su propio rango tacha a los estados anteriores de ellos mismos como “prehistóricos”. Se atribuyen definitivamente no sólo la dirección sino la aceleración del cambio.

Todos los espacios están reorientados y reelaborados por los sistemas expertos. El valor de los espacios naturales también. Y en buena medida los espacios marginales se definen respecto a ellos. Los escasos ámbitos en donde no se hallan han sido distanciados evolutivamente a la condición de “primitivos”. Se han llamado “**espacios vacíos**” a aquellos que quedan fuera de sus intervenciones. No están propiamente vacíos esos espacios, pero la denominación empleada dice mucho de su prevalencia.

Los “**no-lugares**” parecen una configuración de espacios apropiada para una individualización intensificada. Resuena Durkheim bajo esta denominación de Augé puesta finalmente la anomia en los volúmenes, en los planos, en el suelo. No-lugar es una formulación de contraste y remite, aunque a veces se niegue, al positivo “lugar”, el espacio básico de las sociedades tradicionales. Los lugares hacen coextensos espacio, sociedad, lengua y cultura. Los rasgos que distinguen a los no-lugares están por contraste en los que distinguen a los lugares. A saber, éstos son identificatorios (las identidades se llenan de referencias a ellos) , relacionales (son espacios de relación y de distinción y traducen las relaciones sociales en términos de distribución, posición relativa, extensión ocupada, restricción de movimientos, etc.) e históricos (en ellos se vive la historia, están contruidos de recuerdos). Consecuentemente los no-lugares son los espacios de la individualización intensificada. Pueden estar llenos de individuos, pero no están identificados, no traducen sus relaciones, no han recogido recuerdos . Como ya se ha visto, si sucediera algún acontecimiento –dramático- las huellas se hacen desaparecer rápidamente y se deshacen los recuerdos nada más generarse. Los no-lugares acogen individuos “distintos, semejantes e indiferentes” formando agregados sociales cuya consistencia es la coincidencia. Habitar en estos espacios es circular por ellos, interpretando señales, siguiendo rutas.

Los no-lugares no son efectivamente espacios vacíos aunque a menudo sean espacios de soledad.

Sin embargo los no lugares de la modernidad tardía son espacios de diseño, planeadas construcciones que dan presencia a las entidades abstractas, en particular porque convocan en ellos a los individuos que, como también advierte Augé, son identificados a la entrada y a la salida, es decir, ante y por esas entidades . Si bien, como señala Giddens, son los espacios de desanclaje, por lo que las identificaciones otorgadas y exigidas no los toman como referencia. Es en esa dirección en la que se proponen como espacios de encuentro entre sujetos sociales heterogéneos. Unos son los individuos identificados y otros las entidades abstractas que los identifican.

Esos espacios característicamente han sido denominados “**puntos de acceso**”. Más que una metáfora es una metonimia more geométrico. La denominación se empleaba en los lenguajes tecnológicos que describen redes

materiales o computacionales, luego trasladada a ciencias sociales. Vehicula la configuración de sistema al que la imagen de una figura geométrica que le da visibilidad deja intacto su carácter abstracto. Por otro lado un punto de acceso es un enlace con el entorno, una apertura, una aproximación. Si el no-lugar se toma como ilustración del desanclaje, el punto de acceso generalizado para las entidades abstractas lo es del reanclaje mudado por la modernidad tardía.

Espacios concretos para dar cabida a encuentros que por un lado formalizan compromisos anónimos (como se espera de entidades abstractas) pero que también son compromisos de presencia (como se espera de las personas que las representan). En ellos se juega el juego de la universalidad y de la particularidad, el juego de la localización y la globalización. Se diseñan según modelos a la vez sujetos a una racionalidad instrumental y a una racionalidad expresiva. Proliferan y se han multiplicado por todas partes. Ocupan un lugar, al fin y al cabo. Semejantes entre sí pero situados en enclaves distintos. Es así como los sistemas expertos no están –no se piensan- enraizados en ningún lugar determinado y a la vez manifiestan capacidad para estar en cualquier lugar, lo que incluye la posibilidad de acondicionarlo previamente para ello. Dan presencia a las entidades abstractas mostrando su elasticidad y reflexividad. El término “punto” ayuda a transmitir esa reflexividad condensando, haciendo gravitar sobre él todo el sistema.

Cada punto de acceso igualmente construye territorio y las entidades abstractas producen a través de ellos delimitaciones territoriales superpuestas. Los puntos de acceso a cada una de ellas pueden coincidir en la localización, pero las delimitaciones de los territorios que producen pueden no ser las mismas. En el juego de la globalización y la localización sus mapas tienen configuraciones distintas. Las mediaciones tecnológicas contribuyen a ello.

Giddens tomó de Goffman una característica configuración de los espacios en los puntos de acceso, la división entre -valga el teatro como modelo- el escenario y las bambalinas. De un lado y delante un escenario con representantes cara al público, a los ciudadanos, a los usuarios y acogiendo pero encerrando a éstos, del otro y detrás, los representantes de los sistemas expertos operando, gestionando, tomando decisiones. El modelo incluye el desplazamiento de estos representantes de un lado al otro, pero no de los ciudadanos que interactúan con ellos. Ciertamente la calificación de los puntos

de acceso como “espacio público” no dice bastante. Los puntos de acceso como concepto muestran que en el espacio público de los encuentros con entidades abstractas hay una nueva división entre los espacios de recepción y las dependencias interiores. (Y aún cabe la posibilidad de divisiones indefinidas para el caso en que los ciudadanos, usuarios, etc. accedieran a algunas de esas dependencias). El espacio público de encuentro es indefinidamente subdivisible. No están propiamente configurados con fronteras que se desplazan sino por interacciones situadas en las que unos, los representantes de entidades abstractas, siempre están dentro, mientras otros, los usuarios, los clientes, etc. están fuera. Entre bambalinas, dentro, quedan los mecanismos, los procedimientos, las prácticas de funcionamiento, los conocimientos, la tecnología, de los sistemas expertos. La división del espacio está materializada, es física, pero habría que subrayar que los representantes de los sistemas desplazándose de dentro a fuera, desplazan con ellos la división.

El espacio puesto a disposición de los encuentros en los puntos de acceso es limitado y en alguna medida está insinuado en la denominación. Parece concebida más en función de la racionalidad con la que operan los sistemas expertos que del tamaño demográfico de los ciudadanos coincidentes y de hecho en numerosas ocasiones éstos hacen filas ante ellos. La fila es una de las expresiones más conspicuas de la individualización institucionalizada tan definitoria de la modernidad tardía. Múltiples encuentros de cada uno que se repiten ante cada entidad abstracta. Múltiples puntos de accesos como espacios para hacer múltiples filas. Aunque los públicos son de hecho configurados en los espacios formando agregados de formas distintas, todos ellos lo son de individuos institucionalizados.

Los espacios se disponen atendiendo a los aspectos múltiples de la función-representación que tiene lugar en ellos: exposición de principios, acogimiento universal limitado, ejercicios de transparencia velada, personalización en el trato protocolizada, participación de los ciudadanos mediada, indiferencia cortés, administración democrática sólo para ciertos niveles,... Todos los aspectos son, si se quiere, ilustraciones de la tensión en un juego social de relaciones y de intercambios asimétricos entre sujetos sociales disimilares: personas y entidades abstractas. Este juego social parece no tener aún

normas del todo internalizadas. Y a menudo se producen entre los ciudadanos, usuarios, clientes, incidencias reveladoras del desconcierto que les causa la proximidad de los sistemas expertos, generalmente interpretado como desconocimiento compasible por parte de los responsables.

Dos principios primeros regulan los encuentros, el de universalidad y el de igualdad. El principio de universalidad debe ser entendido ante todo como una definición de los ámbitos de intervención. El objetivo son los públicos, los ciudadanos, los usuarios, los clientes, los consumidores, los pacientes, la audiencia, etc. Identidades todas instrumentales, indefinidas y fluidas. En segundo lugar se trata de universos delimitados por medio de reglamentaciones que confieren ante todo la posibilidad de ser objeto de intervención. Los puntos de acceso proporcionan a estos universos orden y clasificación. Y son espacios optimizados, en donde un número de responsables reducido gestionan los asuntos de un gran número de usuarios. Los universos son susceptibles de cobrar cuerpo en forma de masas. La masificación indica el éxito de acción de los sistemas expertos, pero es fuente constante de riesgos y pudiera llegar a colapsarlos.

El otro principio primero, el de igualdad, es más visible en la invocación que los ciudadanos suelen hacer cuando reclaman sus derechos. Lo que pone en evidencia es que la reclamación de igualdad conlleva identidades confirmadas y reafirma delimitaciones que desplazan la desigualdad a los márgenes. La igualdad también califica a las intervenciones que esperablemente proporcionan satisfacciones generalizadas y comienza desde la misma posibilidad de acceso, se refuerza con los procedimientos aplicados y los resultados logrados y a continuación publicitados. La igualdad se desplaza a lo largo de un campo fluido de uniformizadas y personalizaciones. Mientras tanto, de hecho se mantienen las diferencias, pues el trato personalizado puede llegar a ser una coartada para el ocultamiento de tratamientos diferenciados. Todo el proceso entonces es un juego de negociaciones y manipulaciones. Y el trato diferenciado se traduce en : a. aceleración de procedimientos; b. ampliación de los accesos; c. profundización de los espacios.

Los puntos de acceso son -y cabe volver a utilizar el término- los "puntos" más vulnerables de los sistemas expertos. En esos espacios de encuentro se juegan la confianza. En las etapas anteriores de la modernidad la limitación de

estos espacios podría responder a la reserva buscada, al ocultamiento , a la percepción del riesgo que comportan los indefinidos universos objetos de atención de las entidades abstractas. Pero en la modernidad tardía habiendo sido diseñados para aproximarse a los ciudadanos, y para colocarles ante transparencias de los sistemas la confianza sigue estando en juego. Como ha mostrado U. Beck, el riesgo acompaña a la extensión de los sistemas expertos y a su desarrollo cuyo objetivo -por paradoja- ha sido el controlarlos. Los puntos de acceso son sin duda espacios para abordar ese control. Y sin embargo igualmente lo son para iniciar procesos que conlleven riesgos a los usuarios, pacientes, etc. que se acercan a ellos.

El concepto de **confianza** tiene componentes que señalan una evaluación subjetiva, entre agentes, en relación con una acción particular ejecutada por algunos de ellos . E indica que “se realiza antes de comprobar tal acción (o incluso independientemente de su capacidad para comprobarla) y en un contexto tal que esa acción afecta a su propia acción” (Gambetta 1988). Sus formas son variadas. Pero claramente en los puntos de acceso como espacios de encuentro se detectan algunas. Ante todo, el acceso por parte de ciudadanos, usuarios, clientes, etc. parece conllevar lo indicado antes: una evaluación que se realiza antes de comprobar la intervención o las acciones. Es fundamentalmente lo que Luhmann llamó “confianza sistémica”. Ante los sistemas expertos los sujetos por lo general carentes de conocimientos especializados, de los medios técnicos y organizativos y de las capacitaciones profesionales reclaman acciones eficaces en relación con sus asuntos. Tal confianza, sugería Luhmann, tiene el grado de certidumbre, aunque más propiamente se toma ya como entrega inevitable; aun cuando haya distintas opciones, entidades diferenciadas que compiten entre sí por clientes o usuarios, la confianza es sistémica, porque en todo caso se entrega a alguna de ellas. Tampoco es propiamente certidumbre porque se sabe dependiente de experiencias anteriores. Y aún más, porque muy a menudo se intenta transformar en confianza densa, como la que se tiene entre personas seleccionadas del entorno, implicando si es posible a los responsables de las entidades. En la modernidad tardía, los sistemas expertos han rediseñado sus relaciones con los públicos, los usuarios, los clientes, etc. favoreciendo una confianza figurada.

Es el nuevo escenario vestido y preparado al efecto de los nuevos puntos de acceso el que espacializa la confianza figurada. El principio de universalidad se aplica a la vez que se pone en activo la representación de relaciones personales. Se han adoptado estrategias de repersonalización, que buscan el diálogo, el cuidado atento, la participación, que ofrecen escucha y consenso y que facilitan la reclamación. La confianza llena esos espacios.