

PUNTOS DE ACCESO

Notas metodológicas.

Honorio M. Velasco

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

Resumen

El trabajo de campo en puntos de acceso a sistemas expertos es una investigación focalizada que requiere asumir las limitaciones en las que se desarrolla. Pero proporciona información etnográfica iluminadora sobre las experiencias de los usuarios y la mediación ejercida por los representantes de las entidades abstractas. Se reflexiona aquí sobre la práctica de la observación participante en ellos y sobre el valor de las narrativas.

Abstract

Field work on access points to expert systems is focused research that assumes the constraints of its development. But it provides enlightening ethnographic information on users' experiences and on the mediation exercised by the representatives of abstract entities. Here we reflect on the practice of participant observation on these access points and on the value of the narratives.

Resumé

Le travail de terrain sur les points d'accès a les systèmes expertes est une recherche ciblée supposant les contraintes dans le quelles on est développée. Mais les informations ethnographiques sont éclairantes sur l'expérience des utilisateurs et de la médiation exercée par les représentants des entités abstraites. Ici, nous nous penchons sur la pratique de l'observation participant et sur la valeur des récits.

En la medida en que los encuentros de los usuarios, clientes, pacientes, consumidores,... ciudadanos con los sistemas expertos en las sociedades modernas se han hecho habituales, a menudo forman parte de la conversación entre individuos con relaciones de familia o de amistad e incluso entre desconocidos simplemente coincidentes en una sala de espera de un ambulatorio o de un hospital, o en la cola de la oficina de atención al ciudadano, o ante el mostrador de reclamaciones de una compañía aérea, etc., etc. Los interlocutores se transmiten información, se posicionan ante unas u otras instituciones, se pronuncian sobre unos u otros procedimientos, ... a la vez que cuentan sus casos con pormenores. A veces se dan mutuamente

consejos, se reafirman en decisiones adoptadas o contienen mal disimuladamente su indignación por la desatención, el retraso, la apatía con que son tratados generalmente y en ese propio acto que se convierte en muestra incontestable.

El trabajo de campo para el estudio de esos encuentros aparece como instalación en situaciones cotidianas y los investigadores pueden pasar fácilmente como uno más entre los de la cola o la sala de espera. Sin embargo, y una vez advertido que los puntos de acceso en los que tienen lugar esos encuentros son espacios divididos habría de esperarse que precisamente los investigadores tuvieran la capacidad de desplazarse de uno a otro lado de la mesa, la ventanilla, el mostrador, el pasillo, etc. El primer reconocimiento de impotencia sería admitir que tal capacidad es inalcanzable. No se está *a la vez* en uno y en otro lado. No se es a la vez paciente y enfermero, ni funcionario y ciudadano reclamante, ni cliente e interventor del banco. Parece que la observación participante debe hacerse cada vez *desde* uno de los dos lados. Presumiblemente generaría desconcierto el que el investigador se situara en la cola saliendo por la puerta que da acceso al “interior” de la entidad. Está más bien asumido que quienes entran por esa puerta no tienen que hacer la cola.

Hay un segundo reconocimiento de impotencia. Para familiarizarse con muchos de los niveles profesionales en los sistemas expertos no es posible adquirir adecuadamente los conocimientos necesarios en el corto tiempo de preparación para un trabajo de campo. En el caso de que se cuenten con las autorizaciones oportunas, el rango y el espectro de actividades desarrolladas tendrían que ser reducidos. O tal vez simplemente hayan de reducirse a una, la de mero observador. Posiblemente sea por ello incómodo, pero no sería del todo extraño si se piensa que los sistemas expertos velan celosamente por el rigor de los procedimientos y realizan estrechos seguimientos de cómo los empleados los cumplen y aplican. Es obvio que la posición de investigador en el lado de los sistemas expertos no es asimilable a la que pueda tener en el lado de los usuarios. Las estrategias de investigación adoptadas deben ser diferentes. El desarrollo de un doble papel implica de un modo no tradicional al compromiso clásico del investigador con los sujetos de estudio. No se trata de guardar lealtades contrapuestas. Se trata más bien de salvar posiciones básicas y largamente mantenidas. Por un lado se trata sobre todo de mantener

la autonomía precisamente cuando se actúa en el seno de las entidades abstractas, una de cuyas características es –como se sabe– que no se la conceden a su personal. Por el otro, se trata de guardarse de adoptar por mimetismo la entrega (y el recelo) que los usuarios realizan cuando se ponen en manos de los sistemas expertos. Tampoco parece que sería prudente asumir ficticiamente determinadas identidades con el fin de poner a prueba los procedimientos de esos sistemas.

El trabajo de campo en sociedades modernas conlleva hoy la obtención de una serie de autorizaciones, sin que ello signifique que con obtenerlas se tiene ya todo. Más bien y actuando dentro de entidades abstractas lo que se consigue es un limitado ámbito de movimientos y el acceso a una limitada cantidad de información, incluida una limitada serie de documentación oficial y oficiosa puesta a disposición. Si se tienen en cuenta estas limitaciones parece lógico renunciar a realizar con ellas investigaciones holísticas. Las entidades abstractas no son precisamente comunidades abarcables al modo como se pensaron que eran las que se consideraron objeto típico del estudio antropológico. No lo son ni por su tamaño, ni por su multilocalización, ni por su estructura, ni por sus pautas de funcionamiento, ni –definitivamente– por el carácter de los propios sistemas expertos que encarnan. El tamaño es generalmente inabordable, la ubicuidad obliga a reproducir el trabajo de campo un número indefinido de veces, los organigramas complejos (como los de las instituciones que se muestran en la investigación de referencia de este estudio) dibujan no sólo una multitud de centros sino una serie de niveles que convierten a la investigación misma en toda una “carrera” o si se quiere en una desmesuradamente larga prueba de acceso. Las pautas de funcionamiento son decisivas para la posibilidad de realización de trabajo de campo “bajo condiciones” e incluyen una muy limitada interferencia “externa”. Finalmente el carácter de los sistemas expertos al que aquí se alude inhibe la aplicación de la perspectiva holística. El universalismo en el que se instalan rechaza epistemológicamente la aprehensión global. Y sin embargo en numerosas ocasiones esos sistemas postulan tratamientos “integrales”, concepto cuyo significado se reduciría a la aplicación de un amplio espectro de técnicas. En definitiva, el trabajo de campo en entidades abstractas se plantea, por tanto,

pragmáticamente en relación a la composición de los equipos de investigación y asumiendo los límites establecidos en las autorizaciones concedidas.

Tampoco es posible un estudio holístico de los usuarios, clientes, pacientes, ciudadanos, consumidores, etc. Esta serie de identidades "operativas" están indicando la condición de sujetos sociales conformados de forma líquida (como prefieren caracterizarla los teóricos de la modernidad tardía). O mejor, es la conformación como individuos institucionalizados la que adquieren precisamente en los encuentros con las entidades abstractas, una capacidad que lleva a una obligada aproximación hacia ellos a través de esas entidades.

La investigación así pues es focalizada. Específicamente son los encuentros lo que se constituye en el foco de estudio y eso conduce a dirigir la atención hacia los lugares donde acontecen: los puntos de acceso.

El espacio punto de acceso es engañosamente pequeño. Pronto se aprecia que es intencionadamente reducido. La investigación sobre sistemas expertos a medida que transcurre va descubriendo las verdaderas dimensiones de ese espacio, cuya extensión es relevante para el desarrollo de los encuentros concretos con los usuarios, pero su caracterización como "punto de acceso" conlleva toda la amplitud de un sistema. En cierto modo la observación participante va modificando su percepción cuando llega a captar en qué medida el sistema se hace presente, cabe, en un punto de acceso. La metodología de obtención de información debe moverse entonces entre lo visible en el punto y lo presente del sistema.

Un primer aprendizaje en la investigación es la orientación. No siempre, pero es frecuente que las entidades abstractas dispongan de mapas para los usuarios. El punto de acceso es también un punto en el mapa, una coincidencia significativa. Con el transcurso del trabajo de campo los mapas son internalizados al modo como se supone los tienen los representantes de las instituciones y los usuarios ya habituados. Sin embargo la necesidad de orientación para los primeros encuentros es reveladora y el punto de acceso es punto de orientación. La complejidad está tras él.

Un segundo aprendizaje es el catálogo de denominaciones. La orientación incluye el conocimiento del conjunto de direcciones y de localizaciones de la entidad abstracta, pero también las denominaciones del conjunto de subdivisiones, servicios, dependencias, etc.. El mapa es también un catálogo de

nombres generalmente compuestos. Y esto es sólo un avance del largo aprendizaje de léxico como parte de lenguaje específico que el desarrollo de la investigación requiere

En tercer lugar –o a veces en alternativa al mapa de direcciones- la orientación necesita de la información generalmente proporcionada por un organigrama (un mapa cognitivo, sin duda) que a veces traduce o no un orden partonómico, por ejemplo, una sección es parte de un servicio, que es parte de una unidad, que es parte de ... Y además la orientación requiere la adquisición del conocimiento de los nombres de las personas que desempeñan los distintos cargos y ocupan los distintos niveles que se muestran en el organigrama.

El punto de acceso es un espacio de orden, un lugar de normas. Las formas explícitas en que aparecen éstas, por ejemplo, mediante carteles, señales gráficas, anuncios impresos o mensajes de voz, se refuerzan por otras redundantes como la clausura de espacios, la delimitación de lugares para contener al público o los accesos restringidos a otros, etc. Y por el ejercicio de autoridad continuamente activado por parte de los representantes de las entidades abstractas ante la mera presencia de usuarios, de quienes se presume un desconocimiento y a veces una posibilidad de transgresión. Estos espacios de encuentros guardan muchos ecos de ejercicios de autoridad. Es frecuente que los investigadores perciban la imposibilidad de indefinición: o sean tomados como usuarios y sobre ellos recaiga la consiguiente reconvención o sean confundidos con los representantes institucionales, exentos por tanto de reconvención, pero cómplices obligados del gesto de autoridad exhibido.

En los espacios de orden la limpieza es un signo. Pero los puntos de acceso están concebidos de modo que la apariencia exterior tiende a ser simple, funcional, equilibrada, no efectista, la luminosidad medida, el colorido en sus tonos apropiados, etc., si bien todo en él ha sido minuciosamente diseñado y oculta a menudo una compleja estructura, una cuidadosa disposición de elementos. El exterior y el interior tiene en los puntos de acceso varias dimensiones. Una de ellas es la división de espacios con algunos de ellos reservados. Otra es la envoltura y la estructura interna, o si se quiere, la apariencia exterior y el complejo entramado que la sustenta. En todo caso casi

siempre responde a planes, a diseños, a estudios previos. La investigación, para apreciar la serie de detalles, debe buscar a menudo información en los responsables y en la documentación que desvela la elaborada concepción del espacio. Esto ilustra una situación habitual en el trabajo de campo en entidades abstractas, una serie de episodios primeros de inadvertencia o despiste llevan a elevar la alerta y la búsqueda permanente del planeamiento se convierte en obsesión.

Los puntos de acceso como escenografía es el aspecto más destacado en las etnografías realizadas. La representación que en ellos se desarrolla se ha visto especialmente cuidada en la modernidad tardía con los esfuerzos de repersonalización que la mayoría de las entidades abstractas han puesto con el fin de redirigir los encuentros con los usuarios ahora más exigentes de intervenciones de calidad y de mayor singularización de sus asuntos. La investigación progresa en la medida en que va haciendo manifiestos los sentidos de la representación que acontece en esos escenarios. Especialmente al ir descubriendo el fino trabajo del mantenimiento y reforzamiento de la confianza que se les otorga a los sistemas expertos. Inevitablemente resulta crítica la colaboración de los responsables de las entidades abstractas en tanto que representantes de ellas. Al fin y al cabo en ellos los investigadores vuelven a hallar sujetos reflexivos presentes detrás de la fría barrera de técnicas y de tecnologías (O incluso sujetos reflexivos detrás de sus propios papeles de fría eficiencia profesional).

Sin duda, la parte más abundante de información etnográfica es generada de las narrativas de los usuarios sobre los encuentros con los sistemas expertos y las entidades abstractas que los encarnan. En cierto modo la investigación aquí intensifica y sistematiza una práctica habitual entre “individuos institucionalizados” que a menudo compensan con algo más que comunicación fática las experiencias comunes de desasosiego cuando no de indignación en momentos -también puntuales- de ineficiencia de los sistemas expertos. Igualmente el motivo de la conversación es a veces una gran satisfacción por haber sido atendido por el “cuerpo médico de...”, por el “servicio de asesoramiento para jóvenes empresarios de...” o por haber conseguido “un portátil de última generación en la marca...”

Los abundantes registros de narrativas recogen toda una tipología de quejas de ciudadanos, consumidores, clientes, etc. y podrían formar un amplio corpus de historia oral de las sociedades modernas, al que en numerosas ocasiones acompaña un notable archivo de documentos formales (escritos de quejas, reclamaciones, sugerencias, peticiones, iniciativas ciudadanas, etc.). Más que una clasificación por áreas de actividad aludidas interesa a la investigación las formas de la codificación de la experiencia. Por ejemplo, los aeropuertos como escenarios son descritos en las narrativas resaltando el contraste entre un desorden presentado en forma de caos, suciedad, conexiones deficientes, pasillos inacabables, desatención, servicios inencontrables, etc. y la pulcra imagen del personal de información, de facturación, etc. situado dentro del marco que forman los prestigiosos emblemas de las compañías aéreas. En el contraste se usan a la vez elementos relativos al espacio, a sus magnitudes, a su disposición, a su decoración, etc. y a las actitudes, comportamiento y cumplimiento de su profesión por parte del personal. Sólo en contadas ocasiones se alude a cuestiones centrales a los sistemas expertos, la modernización de los recursos tecnológicos, las estrategias de la gestión, los vacíos en la legislación, etc. Los riesgos básicos, las catástrofes posibles, en realidad no se hacen conscientes, ni si quiera son pensables. Más bien la situación de indefensión de usuarios "perdidos", sin control ninguno de las situaciones, están en "sus manos". El contraste traduce esa indefensión y reelabora el escenario en otros términos que los que las entidades abstractas emplearon para diseñarlos y construirlos. El espacio dividido del punto de acceso se hace cualitativamente dual: la imagen (del personal) de los sistemas expertos permanece impasible, el caos, el desorden, sin embargo, reina entre el público.

La investigación sería incompleta si no se registraran las narrativas desde el otro lado. A su manera, desde la parte de los representantes de los sistemas expertos, los empleados, los técnicos, las narrativas versan sobre la mediación que ejercen y elaboran otro contraste. En ellas es determinante la distancia que hay entre la posición que ocupan y los puntos de acceso a los que acude el público. Los más próximos a ellos viven las contradicciones entre los reglamentos, los protocolos de actuación, etc. de las entidades a las que pertenecen y la variedad voluble de las demandas que llegan de los usuarios.

Viven la soledad del mediador. No se sienten indefensos, se sienten “incomprendidos”, sin reconocimiento. Las políticas de repersonalización de la modernidad tardía acentúan este sentimiento y se intensifica la contradicción: han de ser intencionadamente humanos, amables, solícitos, acogedores, mientras el sistema detrás suyo padece de desajustes, descoordinación, mala planificación, jefes autoritarios,... o recortes salariales, amenazas de reducción de personal, etc., etc.. El contenido de las narrativas desde “dentro” es muy amplio y en ellas los puntos de acceso acaban diluyéndose en los recovecos de los múltiples pasillos y estancias interiores y cubre los variados campos de la cultura de empresa.

El trabajo de campo en puntos de acceso tiene en fin muchos itinerarios. Aquí apenas nos hemos quedado en las “puertas”.

NOTA: El trabajo de referencia para estas notas es el ya citado que sirvió de base a la publicación: La sonrisa de la institución. Confianza y riesgo en sistemas expertos. Madrid: Editorial Trotta. 2006.