

ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE LA PROBLEMÁTICA DEL TELEACCESO

Ponencia presentada en el Seminario regional UNESCO-Universidad Iberoamericana de acceso equitativo a las tecnologías de información y comunicación, México DF, 28-29/11/2000

Eduardo Villanueva Mansilla

Departamento de Comunicaciones, Pontificia Universidad Católica del Perú

1. Aspectos preliminares: el teleacceso como concepto

Una de las características centrales del debate sobre las telecomunicaciones es el entusiasmo con el que se ha proclamado posiciones extremas sobre el impacto de la Internet y otros avances tecnológicos. Sea desde una visión de aplauso inmitigable de las ventajas sociales, económicas y culturales de estas innovaciones, o desde la condena de las mismas como simples reencarnaciones de las tendencias principales del capitalismo, existe una tendencia generalizada a simplificar la problemática de la revolución de las telecomunicaciones (Dutton cap.1, Valovic). Cuando se trata de visiones que aplauden el futuro digital, se suele aplaudir a la tecnología por ella misma, cayendo en determinismos y fetichismos tecnológicos mayores. Aquellos que ven sobre todo los aspectos negativos de la tecnología insisten en la continuidad de las condiciones de explotación propias del capitalismo, con lo que terminan dependiendo de perspectivas economicistas extremas.

Ambas visiones dejan demasiados temas postergados al priorizar tan solo lo que consideran primordial socialmente, con lo que se termina unidimensionalizándose un proceso que, como es la renovación de las telecomunicaciones es más que la innovación técnica que ofrece la Internet, la proliferación de servicios móviles o el abaratamiento de los servicios portadores, sino más bien la reunión compleja de una plétora de factores técnicos, económicos, regulatorios y políticos. Quizá el término más práctico para presentar este proceso es el de convergencia multimedia, que he explicado con mayor amplitud en otro texto (Villanueva 2000). Los cambios encarnados en la convergencia multimedia han generado a su vez variados temas de discusión, cuya mera enumeración requeriría buena cantidad de páginas, y que requieren más amplitud conceptual y metodológica de que normalmente disponen los argumentadores sobre el tema. Entre los temas que se dejan de lado, y que considero entre los más significativos, está el del teleacceso.

El teleacceso es el uso de tecnologías de información y comunicación para obtener información, contactar gente, y recibir o dar servicios. Como tal, el teleacceso no es una novedad, pues existe desde el inicio de las telecomunicaciones. Lo interesante es que la transformación de los años noventa ha incidido en nuestra capacidad de apreciar el potencial del teleacceso y de su influencia social.

La idea que se sostiene en este trabajo es que el teleacceso ha pasado a convertirse en una preocupación central a todo nivel de la sociedad, puesto que la percepción de la importancia mayúscula de las telecomunicaciones, producto no sólo de la convergencia multimedia sino de la manera como ésta ha sido "vendida" a la sociedad, trae como corolario que se le dé al tema del tele-acceso una importancia equivalente a la que hace unas décadas tenía la educación, el desarrollo industrial autónomo, o la identidad nacional. El teleacceso es visto como una necesidad personal, institucional y social, más allá que muchas veces no se tenga claro el porqué de esta centralidad ni mucho menos los beneficios concretos que este teleacceso producirá a comunidades o individuos concretos.

Logicamente, la pertinencia de esta discusión puede ser a su vez discutida; el teleacceso

como necesidad social percibida no tiene que ser considerado una novedad, ni mucho menos habría que motivar una discusión mayor o más detallada de la que otros temas resultado de la convergencia multimedia nos provoca, como por ejemplo el comercio electrónico o la despresencialización de la educación. Como contrapartida, a favor de la centralidad del teleacceso se puede afirmar que ninguna tecnología existe en el vacío de su excelencia técnica o su éxito económico, sino que requiere de aceptación social y al mismo tiempo de comprensión social, es decir que la gente acepte usarla tanto como que conozca qué esperar de ella. El teleacceso como concepto inclusivo permite acercarnos no a tecnologías individuales sino a las percepciones sociales de la tecnología, las que sustentan finalmente la posibilidad de éxito de la misma.

Es además interesante destacar que el auge del teleacceso coincide con la difuminación o casi desaparición del concepto de telecomunicaciones como servicio público, el llamado acceso universal (cf. Anderson et al., entre otros), que existió desde comienzos de la generalización del servicio telefónico. Aunque no es el espacio para discutir este tema, no debe dejarse de lado que si bien la actividad de las telecomunicaciones tiene claro que el servicio público es consecuencia y no premisa para la industria, existe una percepción tal vez no medida pero sin duda amplia de que el teleacceso, al menos a servicios básicos de telefonía, es un derecho producto de su necesidad pública.

En todo caso, el éxito de la Internet y los demás componentes de la convergencia multimedia, su significativa obtención de mind-share público, hace necesario que algunas nociones sobre el teleacceso sean planteadas desde el análisis social para su integración en el debate mismo de la convergencia multimedia, su impacto social, y finalmente su potencial éxito o fracaso.

2. El desarrollo del tele-acceso y los mercados de telecomunicaciones

Se puede establecer una fecha relativa de inicio de la percepción actual del teleacceso: la de la liberalización comercial y consiguiente expansión de la Internet, que comenzó en 1995. Ese es el momento en que la convergencia multimedia, que tiene orígenes anteriores (cf. Mansell, Braumann) fue un fenómeno público; sin duda alguna, la presencia generalizada del teléfono celular en el paisaje urbano y la expansión de la televisión por cable influyeron significativamente, pero la noción de una revolución y el inicio de su mercadeo como tal no pueden entenderse sin la Internet, que apareció como un servicio distinto, muchísimo más potente y más prometedor que cualquier otro servicio de telecomunicaciones desde la aparición de la televisión en el ámbito de los medios masivos y de la telefonía convencional en las telecomunicaciones tradicionales.

Pero es importante establecer que el teleacceso actual tiene diferencias fundamentales con las intenciones que los promotores originales de la Internet en la región tuvieron. La Internet llegó a América Latina con el mismo carácter que tuvo originalmente en los Estados Unidos y el mundo desarrollado en general: una herramienta académica, científica y técnica, y por lo tanto completamente alejada de la ciudadanía en general, y más bien parte de la torre de marfil del mundo universitario.

El proceso por el cual la Internet dejó de ser un espacio cerrado para convertirse en una arena de interés público dejó mal paradas a la mayoría de los proveedores originales de acceso a la Red, que en su gran mayoría fueron organismos públicos (en algunos países, privados) dedicados a la promoción de la ciencia y la tecnología. Si bien estos organismos mantienen una cuota importante de poder al ser los administradores de los dominios nacionales y sus rangos de números IP y servicios de registro de nombres de dominio, el sólo hecho de que se discuta la existencia de NAPs cooperativos que incluyan a la empresa privada junto con los promotores originales en países como el Perú demuestra que la etapa de la Internet como extensión de los

sistemas nacionales de desarrollo científico / tecnológico, una herencia del período desarrollista / cepalino de los años sesenta, esta llegando a su fin.

En el camino, la lógica inicial de la Internet como una herramienta de acceso institucional para fines institucionales a la riqueza informacional que ofrece la Red ha dejado lugar a una visión más individualizante, donde la Internet es uno más de los muchos servicios de telecomunicaciones a disposición de individuos desde conexiones individuales o domiciliarias. Si bien el grueso de los puntos de acceso a la Red sigue estando en contextos institucionales (empresas, universidades, organizaciones varias), la gran expansión comercial de la Internet ha estado orientada al uso y consumo individual de la misma, creando tensiones singulares en los espacios de trabajo y posibilidad de conflicto significativo respecto a libertades ciudadanas, por mencionar un caso. Esta transformación ha tenido una serie de consecuencias significativas; mencionaré aquí el caso peruano como ejemplo singular.

3. De telecentros a cabinas públicas

El éxito de la Internet en el Perú tiene un indicador palpable en casi cualquier ciudad del país: la cabina pública. No se trata de un cibercafé, ni cosa por el estilo: lo más parecido sería un locutorio telefónico. Una reciente estimación en un estudio de la UIT propone la cifra de 580 cabinas públicas en todo el Perú, pero evidencia anecdótica hace dudar de este número y más bien tendería a aumentarlo. Ubicadas por toda la ciudad pero claramente concentradas en áreas céntricas o cercanas a instituciones de educación superior, las cabinas públicas son espacios de teleacceso particulares, donde se alquilan computadoras a precios sorprendentemente bajos (menos de un dólar la hora, y en algunos casos a medio dólar) para acceder a la Internet. Son la forma preferida de acceso para estudiantes universitarios y profesionales no empleados en organizaciones con acceso a la Red (o directamente no empleados), y si bien son espacios de uso público se ofrecen como lugares para uso directo y personal o individualizado, reemplazando las conexiones domiciliarias, accesibles a una pequeña minoría en el Perú.

El origen del boom de las cabinas puede rastrearse a un desarrollo emprendido por la Red Científica Peruana, una ONG fundada en 1991 para traer a la Internet al Perú en el marco del modelo desarrollista original. Un proyecto enmarcado en el paradigma del teleacceso socialmente relevante, las primeras cabinas implicaron sobre todo tender infraestructura complementaria a la disponible en las instituciones conectadas por sus propios medios a la Internet para solventar las necesidades de grupos u organizaciones que carecían de los recursos financieros o humanos para contar con sus propias conexiones.

Si bien no puede considerarse que esas primeras cabinas públicas fuesen un fracaso, lo cierto es que las comunidades de usuarios que desarrollaron no estuvieron necesariamente compuestas por el tipo de usuario potencial pensado originalmente. El uso de la Internet a través de estas cabinas tuvo como principales actores a jóvenes dispuestos a la experimentación e interesados en aprovechar la riqueza de la Red para fines no sólo académicos, sino también de entretenimiento o recreación. En esta medida, el uso recibido por las cabinas se pareció más al que en otros países se da a través de las bibliotecas públicas o centros comunitarios, donde la idea no es tanto contextualizar el acceso bajo premisas institucionales, sino dejar a cada usuario el criterio de relevancia y éxito de la navegación.

Las cabinas públicas rápidamente se privatizaron, convirtiéndose en alternativas de negocio en un país donde una importante cantidad de jóvenes pueden conocer a la Internet por referencias pero no cuentan con los recursos personales o institucionales para acceder a ella. En la actualidad, si bien las cabinas estilo telecentros aún existen, han sido asimiladas al modelo individual de acceso, con lo que se ha solucionado hasta cierto punto el problema de la carencia de medios de buena parte de la población para lograr teleacceso significativo, pero se ha creado otro tipo de tensiones que están pendientes de ser estudiadas.

4. Tele-acceso institucional e individual

El caso específico de las cabinas públicas se ofrece como un ejemplo claro de uno de los debates más importantes que ofrece el teleacceso, a saber, la importancia relativa de la conectividad institucional vs. la conectividad domiciliaria.

La conectividad domiciliaria no es necesariamente ni el mercado más grande ni el ámbito más expansivo de las telecomunicaciones puesto que las inversiones necesarias son significativas para retornos de carácter más lento. Esto explica la estrategia centrada en acceso institucionalizado que muchos operadores ofrecen en países de la región y en el caso peruano específicamente. Sin embargo, amplios sectores de la población de nuestros países esperan teleacceso para uso individualizado, que normalmente podrían obtener en las organizaciones en las que trabajan o estudian, o desde sus hogares. Ahora bien, la debilidad de la economía en nuestra región se refleja, entre otros planos, en la gran cantidad de organizaciones que no pueden generalizar mecanismos de teleacceso para sus públicos. Muchas universidades no cuentan con suficiente conectividad ni con suficientes equipos para garantizar uso constante y fluido de la Red por sus integrantes, y se puede decir lo mismo de muchas empresas pequeñas. Esto no incluye en la ecuación cuestiones sobre política de uso, censura interna y similares que muchas organizaciones tienen a su interior, y que pueden convertirse en barreras significativas para el uso individualizado de los recursos institucionales de teleacceso.

Esta situación lleva a buscar alternativas al teleacceso institucional y al teleacceso domiciliario estándar, que tampoco es sencillo de obtener, puesto que los costos de conectarse a la Internet son sumamente altos, tanto en inversión de capital como en pagos corrientes por telefonía y servicios de conectividad. El resultado es que el mercado se presta para las alternativas intermedias, como las cabinas públicas.

Pero, ¿son siempre las cabinas públicas la mejor alternativa? Si se entiende el teleacceso como un mero uso de la Internet para satisfacción de necesidades individuales, entonces las cabinas son una forma práctica de obtenerlo. Pero el potencial del teleacceso no se limita a usos individuales, sino que reside precisamente en el poder contextualizar servicios de telecomunicaciones de acuerdo al ámbito en el que se los usa o necesita.

Tradicionalmente, la separación entre uso institucionalizado y uso individualizado de las Tecnologías de Información y Comunicación era clara y fácil de comprender. Más allá de trasgresiones puntuales, el teléfono en el trabajo y en la casa eran para usos distintos; el televisor no tenía lugar en la oficina salvo circunstancias excepcionales como un Mundial de fútbol; la computadora era para trabajar, eventualmente para jugar. Las antiguas redes de información, carísimas, mediatizadas, eran de uso especializado y reservado a privilegiados.

Ahora, la expansión de la Internet ha trasladado el modelo de comunicación humana que se desarrolló en ambientes académicos desde finales de los ochentas / comienzos de los noventas a todas partes. Este modelo, basado en las nociones comunes de la vida académica, asimilaba con mucho facilidad el trabajo al ocio y viceversa; la cultura del hacker (no del cracker) convertía al uso individualizado del teleacceso en parte de la lógica del trabajo académico, porque en la universidad la prosecución de intereses individuales es parte de este trabajo. Pero el rol de la tecnología misma no debe dejarse de lado: por sus características técnicas y de implementación, en la Internet da exactamente lo mismo si la conexión y los equipos se usan para la más sofisticada búsqueda de información como para chatear.

Este modelo híbrido de usos indiferenciables es parte del atractivo de la Internet y ha configurado el concepto social del teleacceso en la actualidad. Pero al carecerse de suficiente conectividad institucional, los usos institucionales tienen que ser resueltos en contextos de

teleacceso orientado al uso individualizado. En otras palabras, el uso institucionalizado queda descontextualizado.

Las consecuencias no son triviales. La asimilación y apropiación de la tecnología no es una cuestión meramente de estilos, sino que es crítica para cualquier sociedad, y su aprovechamiento no puede tomarse como un asunto irrelevante. Usando una alegoría fácil: si la telefonía hubiese sido aprovechada exclusivamente como un servicio domiciliario, sin permitir que las empresas y organizaciones la usaran, no sólo el negocio de la telefonía sería radicalmente distinto, sino que habría un serio vacío en la capacidad de gestión, innovación y generación de crecimiento económico tanto de las organizaciones como de la sociedad en conjunto. Más allá de la utilidad individual del teleacceso, el grueso de su relevancia social se da en la medida que permite a las organizaciones aprovecharla, explotando al máximo su capacidad de acción y gestión.

Visto así el tema del teleacceso, no solucionamos nada si ponemos a la Internet a disposición del grueso de la población sólo a través de conexiones orientadas al uso individualizado.

Necesitamos potenciar el aprovechamiento del teleacceso en contextos institucionales para que sea socialmente relevante, para que trascienda el uso que las personas le puedan dar y se integre en la capacidad social de gestión, innovación y producción de nuestros países. Sólo así se podrá además realmente acelerar el desarrollo de las capacidades de comercio electrónico, negocios electrónicos y en general de los beneficios comerciales del teleacceso, puesto que la tecnología de la Internet ha quebrado de manera –creo- definitiva la frontera tradicional entre uso individual e institucional del teleacceso en contextos institucionales. Pero es sumamente difícil desarrollar una economía si las empresas, las universidades y en general las organizaciones tienen que descontextualizar su uso del teleacceso yendo a una cabina pública para usar la tecnología.

5. Reflexiones: hacia una investigación integradora.

Enfrentar esta y otras temáticas propias del teleacceso a la Internet implican un cambio en la manera como la implementación, gestión y uso de las tecnologías de información y comunicación son estudiadas. No sólo se hace urgente una comprensión transdisciplinaria, en donde las visiones separadas de la economía, la comunicación humana y social y la tecnología sean vistas como parte de un todo, como facetas del diamante en bruto que es la sociedad de la información; sobre todo, necesitamos entender que las decisiones que se toman en este campo afectan de maneras inesperadas y radicales la capacidad futura de nuestros países para construir su futuro.

El rol que las instituciones académicas tienen que jugar en un escenario confuso y acelerado como el que vivimos es crítico, no sólo porque los análisis necesarios deben ser neutrales e interdisciplinarios, sino porque la capacidad de observación a largo plazo de los académicos es imprescindible. Los procesos de innovación tecnológica en la sociedad deben verse no sólo en los términos habitualmente breves de los ciclos de innovación mismos, o peor aún, en la lógica financiera de los ciclos fiscales o bursátiles; es necesaria una comprensión social, que incorpore los impactos a mediano y largo plazo de las decisiones a veces cortoplacistas que los estados y las corporaciones puedan tomar. Esto ha sido comprendido hace tiempo por las actividades mineras y petroleras, pero debería ser parte de la racionalidad de implementación de todas las tecnologías. El mero trabajo prospectivo de una tecnología o de una rama económica no puede agotar las necesidades sociales de previsión; se trata de una apuesta al largo plazo que puede entenderse como responsabilidad social, como verdadera planificación, o hasta como estudios de anticipación social, complementarios a los de anticipación técnica. Lo importante no es el contexto de interpretación del análisis, sino el acogerlos bajo –por último– la premisa de su utilidad.

El mismo concepto del teleacceso sirve como prueba de esta visión interdisciplinaria, puesto que cobra sentido cuando las ciencias sociales se aproximan a un tema que no les es propio sino como causa o motivo de hechos sociales. Siguiendo a Anthony Giddens (1984), una característica fundamental de la sociedad contemporánea es la desaparición de la distanciamiento, es decir de la distancia no física sino comunicativa entre las distintas realidades sociales como son los países, las comunidades, y las regiones políticas o económicas. La tecnología de información y comunicación ha logrado que el mundo se comprima al acelerar sin límite previsible los intercambios de ideas, productos y servicios, alterando las nociones habituales de soberanía, identidad y hasta del estado nación mismo. La transnacionalidad de la actividad de las telecomunicaciones marca radicalmente el carácter de nuestros países y desnacionaliza las estrategias de desarrollo, al someterlas de manera más dura que nunca a los vaivenes de los mercados financieros, y hasta a las políticas comerciales de una sola corporación.

Pero las visiones tradicionales sobre las telecomunicaciones, fragmentadas disciplinariamente o comprometidas con una tradición interpretativa, no permiten el acercamiento integrador indispensable en una etapa acelerada, en un runaway world como lo llama Giddens (2000). Sin pretender que el concepto de teleacceso sea una panacea teórica o una renovación completa del pensamiento sobre las telecomunicaciones, lo cierto es que ofrece más riqueza que las provincias fronterizas anteriores que desde la ingeniería, la administración científica, el derecho o las mismas ciencias sociales buscaban explicaciones parciales a fenómenos de naturaleza totalizante.

La investigación en la que la academia, el estado y la empresa se encuentren como stakeholders igualmente comprometidos es una prioridad social. No podremos enfrentar este nuevo mundo que nos ha traído el teleacceso sin asumir integradoramente esta necesidad. Solo así podremos diseñar políticas nacionales, empresariales e institucionales que aprovechen el teleacceso como una potencial bendición y no como una más de las múltiples ocasiones que nuestra historia común muestra como hemos tirado por la ventana las oportunidades que nos ha traído el avance tecnológico.

Lima, noviembre del 2000

Bibliografía

- Anderson, R.H. et al: Universal access to E-mail. Santa Monica, California: Rand, 1995.
- Braumann, Pedro Jorge: Tecnología, economía y globalización. En: Globalización y monopolios en la comunicación en América Latina, Guillermo Mastrini y César Bolaño, eds. Buenos Aires: Biblso, 1999, pp. 93-108.
- Dutton, William H.: Society on the line: information politics in the digital age. Nueva York: Oxford University press, 1999. 390 p.
- Giddens, Anthony (1984): The constitution of society, outline of the theory of structuration. Berkeley: University of California press, 1984.
- Giddens, Anthony (1999): Runaway world. The BBC Reith lectures series 1999. En: http://news.bbc.co.uk/hi/english/static/events/reith_99/
- Mansell, Robin: The new telecommunications: a political economy of network evolution. Londres: Sage, 1993.
- Valovic, Thomas: Digital mythologies, the hidden complexities of the Internet. Nueva Brunswick: Rutgers University press, 1999.
- Villanueva, Eduardo: Convergencia multimedia, más allá de la Internet. En: Diálogos de la comunicación 59-60, pp. 225-232.