

La sociedad de la información: una mirada desde la comunicación



De la *sociedad de masas* del siglo pasado, a la *sociedad de la información* en este siglo que comienza. Aquí se analiza esta última, inmersa en un mundo en donde los procesos de la comunicación juegan un papel determinante.

Delia Crovi Druetta

Como sabemos, el concepto de información forma parte del nombre que recibe el nuevo tipo de sociedad que estamos construyendo en los albores del siglo XXI. Se trata de una sociedad en la cual los procesos comunicativos alcanzan un lugar relevante; sin embargo, son escasos los análisis que se realizan desde esta perspectiva. Por ello el propósito de este artículo es ubicar la mirada en el campo de conocimiento de la comunicación a fin de rescatar algunas ideas que, desde mi punto de vista, constituyen articulaciones fundamentales entre esta sociedad de la información, la comunicación y los procesos informativos. Considero importante sumar estas reflexiones a las que se han realizado desde otras disciplinas (la economía, la ciencia política, la filosofía y la sociología, por sólo mencionar algunas) para contribuir a un análisis más amplio de este proceso que se plantea como un cambio de paradigma social y cultural.

A fin de estructurar de una manera más o menos clara esta mirada, este punto de partida desde la comunicación, el presente artículo consta de dos partes. En la primera incluyo al-

gunos antecedentes de la sociedad de la información, así como tres de sus escenarios que considero importante destacar en el marco de estas reflexiones (orígenes, reconversión del Estado y dimensión tecnológica). En la segunda parte presento la perspectiva comunicativa, para la cual escojo también analizar tres escenarios que constituyen un punto de partida, pero que de ningún modo tienen la pretensión de abarcar el conjunto de temas que en esta materia aún debemos estudiar.

Debido a que la sociedad de la información es para mí un proceso aún en construcción, que se teje de manera diversa según la situación concreta de cada país y también según las condiciones que se establecen al interior de las naciones, este trabajo no propone un cierre ni expone conclusiones, sino que plantea una invitación a seguir alimentando el ya amplio debate sobre este tema.

PRIMERA PARTE: LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Algunos individuos de los llamados “comunes”, éstos que forman parte de lo que a comienzos del siglo pasado se denominó *sociedad de masas*, tienen una idea bastante clara de lo que es la sociedad de la información, no tanto porque comprendan su dimensión teórica, su dinámica o sus metas, sino porque la viven ligada a novedosos y variados modos de comunicarse con los demás. Es en esta práctica donde ellos entienden el empujamiento del mundo, la ruptura de las fronteras y las nuevas coordenadas temporales propiciadas por los desarrollos tecnológicos que desde mediados del siglo XX fueron avanzando desde las esferas militares hacia las actividades cotidianas de las organizaciones privadas, gubernamentales y de la sociedad civil.

A veces sin proponérselo, unas resistiendo y otras más realizando un esfuerzo notable para incorporarlas a sus prácticas culturales, esos individuos, en especial los más jóvenes, han ido incorporando a sus vidas una de las manifestaciones más visibles de este nuevo tipo de sociedad: las tecnologías de información y comunicación. Desde entonces el trabajo, la edu-

cación, el entretenimiento y la comunicación con los demás ya nunca serían iguales.

Sin embargo, pensar en la construcción de una sociedad de la información nos obliga a separarnos un poco de este conocimiento derivado del sentido común para retomar algunos elementos clave que nos permitan, por un lado, ponernos de acuerdo acerca de lo que vamos a entender por sociedad de la información y, por otro, destacar la importancia que dentro de ella tiene la comunicación.

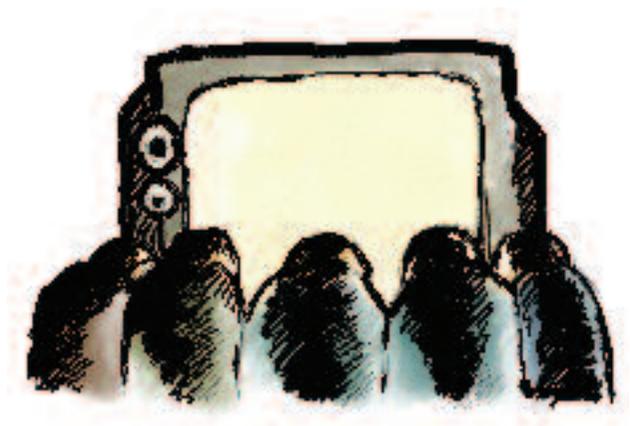
En estas reflexiones parto de una premisa: como construcción teórica, la sociedad de la información es un proceso que puede ser discutido, abordado desde diferentes perspectivas e incluso criticado, pero que jamás podrá ser negado porque se trata de una realidad que ha trasnido a las sociedades de nuestro tiempo hasta ubicarse en las prácticas sociales cotidianas de un porcentaje importante de los ciudadanos del mundo. De hecho en este sentido podríamos trazar una línea que va desde el optimismo exagerado de Nicholas Negroponte, quien considera que estamos en la era de la *postinformación*, un tiempo en el cual los átomos serán reemplazados irremediablemente por *bits*, a los temores de Jean Baudrillard, preocupado por la muerte de la realidad ante el avance incontenible de las representaciones virtuales.

Pero en la vida, lo sabemos, casi nada carece de matices, y así como el advenimiento de la sociedad de la información y la incorporación de las tecnologías de información y comunicación a las prácticas cotidianas tiene aspectos negativos, tiene también importantes ventajas. No se trata, sin embargo, de encontrar el justo término medio sino de incorporar a las prácticas sociales aquello que no sólo es necesario sino inevitable, y hacerlo de la mejor manera.

Si bien es posible hablar de elementos diversos que intervienen en la construcción y desarrollo de la sociedad de la información, en este artículo me referiré sólo a tres escenarios: sus orígenes, la reconversión del Estado y su dimensión técnica. Queda, por lo tanto, mucho por analizar en torno a este proceso complejo y dinámico.

Los orígenes

Los orígenes de la sociedad de la información se remontan a la década de los setenta, en la que destacan dos fuentes, desde mi perspectiva complementarias. Por un lado la investigación realizada por Simón Nora y Alain Minc, comisionados en 1975 por el gobierno de Francia para analizar un fenómeno que apenas



comenzaba a asomarse: el impacto de la informática en la sociedad francesa. Como resultado de ese análisis surgió un informe y también el primer nombre que recibió este proceso: *informatización de la sociedad*, descrita en un libro que llevó ese título, también conocido como *Informe Nora-Minc*, que en México editara el Fondo de Cultura Económica en 1981.

En esta obra, los analistas franceses anunciaban el desarrollo de una sociedad atravesada en su totalidad por procesos informativos, en los cuales la informática y un viejo conocido de todos nosotros, el teléfono, tenían un papel destacado. Ellos acuñaron entonces el término *telemática*, que serviría para designar a la convergencia entre informática y telecomunicaciones.

Por su parte, el sociólogo español Manuel Castells, en su muy difundida obra *La era de la información*, denomina *informatización* a la sociedad de la información, proceso que define como un nuevo modo de desarrollo que se manifiesta bajo distintas formas, según la diversidad de culturas e instituciones de todo el planeta. Castells ubica el origen de este nuevo proceso social en 1970, en el *Silicon Valley* de California, situándolo en un segmento específico de la sociedad (el sector académico), en interacción con la economía global y la geopolítica mundial, que materializó un modo nuevo de producir, comunicar, gestionar y vivir.

Aunque estos dos hechos puedan resultar los más reconocidos como fuentes y origen del análisis de la sociedad de la información, existieron otros esfuerzos por explicar lo que estaba pasando. Por ejemplo, el ministerio canadiense de comunicaciones había publicado en 1971 y 1972 dos documentos sobre el tema: *Un universo sin distancias* y *El árbol de la vida*. Incluso en 1978, mucho antes de que en 1993 Al Gore, entonces vicepresidente de Estados Unidos, lanzara su *Iniciativa de la información nacional* en la que hablaba de las autopistas de la información, James Martin había publicado en ese país su trabajo *La sociedad interconectada*, cuyo primer capítulo se titula *Nuevas autopistas*.

Podemos ir incluso un poco más atrás (décadas de los cincuenta y sesenta) hasta encontrar en la guerra fría orígenes remotos de este proceso, particularmente en la competencia que Estados Unidos y la entonces Unión Soviética mantuvieron en torno a la carrera espacial. Es conocido que desde el ámbito militar, los desarrollos tecnológicos fueron pasando paulatinamente a la sociedad hasta llegar a filtrarse, desde finales del siglo XX y principios del XXI, a los sistemas productivos, educativos, de entretenimiento y de relaciones sociales en general.

Los antecedentes que acabo de mencionar son importantes porque nos permiten pensar en la magnitud de este proceso fundamental dentro de la globalización, que es dinámico y que aún se encuentra en construcción. Nos permiten también advertir que en la escala de la historia poco más de tres décadas son un tiempo breve para un proceso que ha operado cambios tan significativos en las prácticas sociales. El advenimiento de la sociedad de la información ha sido tan vertiginoso y es tan importante el cambio que ha aportado a nuestras vidas que es difícil para algunos de nosotros pensar en las actividades cotidianas antes de la computadora (nacida a mediados del siglo XX); el fax (de finales de los setenta), el teléfono celular (con poco más de 10 años de vida y menos tiempo aún si consideramos el funcionamiento aceptable de la telefonía móvil); los discos compactos (de los noventa), rápidamente reemplazados por mini discos de mayor capacidad; las redes y, por supuesto, internet (que inició su desarrollo masivo hace apenas poco más de una década).

Es difícil para algunos de nosotros pensar en las actividades cotidianas antes de la computadora (nacida a mediados del siglo XX); el fax (de finales de los setenta), el teléfono celular (con poco más de 10 años de vida...)



Cabe entonces preguntarnos cuáles fueron las razones de orden político y económico que impulsaron este cambio. Sin duda no se trata de un cambio más, sino de una modificación radical de las estructuras sociales que van desde el Estado hasta la sociedad civil. Estamos ante un nuevo paradigma, es decir, (siguiendo a Thomas Kuhn) ante un cambio en el modelo general de pensamiento que responde a ideas, propuestas, de carácter estructurante para todo el conjunto de la sociedad, las que se transformaron en elementos centrales de la sociedad de nuestro tiempo. En este contexto, impulsada primero desde los países industrializados, la propuesta de construcción de una sociedad de la información fue convirtiéndose poco a poco en un auténtico modelo de progreso y desarrollo para los países periféricos. Pero esto exigió cambios.

Sin duda no se trata de un cambio más, sino de una modificación radical de las estructuras sociales que van desde el Estado hasta la sociedad civil

La reconversión del Estado

Para disponer en el marco de estas reflexiones de una noción compartida de sociedad de la información, es importante destacar que este tipo de sociedad debe ser entendida como consecuencia de un modelo político económico, el neoliberal, que implicó cambios en términos políticos, económicos y jurídicos, con consecuencias de carácter social. Es por ello que uno de los elementos sustantivos de la construcción de la sociedad de la información fue la reconversión del Estado a partir de la creación de una nueva base jurídica, la reducción de sus funciones y la privatización paulatina de actividades que hasta entonces se encontraban en sus manos (cabe expresar que estas tres transformaciones tuvieron eco en el sector comunicaciones: se cambió la base jurídica, se privatizaron medios en manos del Estado y como consecuencia de esto algunas de sus funciones comunicativas pasaron al sector privado, lo que nos dejó sin la bipolaridad de intereses, metas y objetivos, que representaba para México contar con medios públicos y privados. Bien sabemos que aún hoy algunos medios conservan injerencia estatal, pero también sabemos que definir lo público en ésta y otras materias dista mucho de ser tarea fácil y transparente). Como producto de estas modificaciones surge un nuevo modelo que se caracteriza por:

1. Crecimiento rápido y constante de tecnologías de la información, que impactan no sólo a grandes sectores sociales sino a todas las ramas de la actividad humana.

2. Por primera vez no se trata de producir información para modificar o actuar sobre la tecnología, sino de tecnologías que actúan sobre la información (Castells).
3. Las nuevas tecnologías son flexibles, porque permiten procesos reversibles, reordenamiento de sus componentes y su organización.
4. Se produce un reemplazo de los bienes industriales por los servicios de información.
5. El uso de las tecnologías de información y comunicación propicia un cambio de paradigma social.
6. A partir de las tecnologías de información y comunicación las sociedades modernas dependen cada vez más de la adopción de un modo de acción comunicacional, colocando a estos procesos en un lugar destacado de los intercambios sociales.
7. La producción de riquezas y la generación de valor están relacionados con el acceso a la información, de manera que ésta interviene en los procesos productivos y por sí misma genera valor. Esto explica que las actividades productivas estén cada vez más estrechamente vinculadas a la información.
8. Para algunos autores, se produce una reestructuración del sistema capitalista.

Esta reconversión del Estado, que tiene uno de sus ejes en las innovaciones tecnológicas, nos lleva a reiterar que las tecnologías de información y comunicación no son una generación tecnológica más: son un instrumento para alcanzar un nuevo tipo de sociedad en el que todos los componentes del sistema social modifican su propia razón de ser, a partir del modelo político económico neoliberal vigente.

En este contexto, y siguiendo a Javier Echeverría (desde mi punto de vista uno de los autores más propositivos en términos de lo que sucede a partir de la sociedad de la información), estamos ante un nuevo espacio social que él denomina “tercer entorno” e identifica con el ciberespacio. Echeverría define al entorno como aquello que está alrededor de nuestro cuerpo (edificios, calles, fábricas, etcétera), dando siempre por supuesto que alrededor hay personas, seres vivos, situados a mayor o menor distancia.

Identifica el *primer entorno* con la naturaleza, las sociedades agrícolas y sedentarias, en el que el mundo se percibe a través de los cinco sentidos. Las interfaces que emplean los seres humanos para comunicarse son sus propios órganos sensoriales. El *segundo entorno* corresponde al medio urbano, pueblos y ciudades, construcciones que consideramos entidades reales a pesar de ser artificiales. Las interfaces, producto de esta urbanización y de la sociedad industrial, son diversas y entre ellas destaca el libro, un instrumento de aislamiento. El *tercer entorno*, al que llama *Telépolis*, corresponde a la telemática, y lo concibe como un nuevo espacio social donde realizamos actividades similares a las de los demás entornos pero vía red, virtualizadas. En él hay nuevas formas de realidad y las interfaces son tecnológicas. Es un entorno informacional (volumen importante de información); distal (a distancia), reticular (redes, no recintos), multicrónico y emplea el lenguaje del hipertexto (que rompe con la linealidad de la escritura y coloca a la



imagen en un lugar preponderante, posibilitando formas expresivas inexistentes).

[...] la realidad infovirtual forma parte del tercer entorno, es decir, de un nuevo espacio social generado por las tecnologías informáticas y comunicacionales (Echeverría, 2000:68).

Este autor sostiene que los tres entornos pueden convivir y no son excluyentes. Su propuesta es particularmente interesante para la perspectiva comunicacional, porque el tercer entorno renueva el modo de ver el proceso comunicativo tanto en sus componentes esenciales (emisor, mensaje, receptor) como en los niveles en los cuales se producen los intercambios simbólicos (grupales, intermedio y masivo).

A partir de las propuestas de Echeverría, considero importante puntualizar que una parte de los esfuerzos de reconversión del Estado en el siglo XXI están encaminados a su virtualización, tanto de su propia función como de

La sociedad de la información
tiene una dimensión
tecnológica que es tal vez
la que más inquietudes ha
despertado, ante el temor
de estar construyendo
un mundo tiranizado
por la tecnología

las actividades preponderantes de la sociedad (trabajo, educación, producción, relaciones interpersonales y, de manera especial, la comunicación política de los gobiernos, que les permiten llevar a cabo permanentes acciones de propaganda). Los estados echan mano de *telépolis* para su organización y para la representación de los gobiernos ante la sociedad, a la vez que buscan controlar este nuevo espacio. Sin embargo, aunque las redes en teoría permiten la interacción y se consideran *self media*, imponen también una mediación técnica que dibuja barreras entre emisor y receptor, convirtiéndose en una suerte de instancia de intermediación a veces difícil de remontar a pesar de que se las presenta como participativas, democráticas y horizontales.

Conviene insistir que esta comunicación en red, virtual, que se lleva a cabo en el tercer entorno, no depende sólo de la voluntad política o de la dimensión tecnológica a la que enseña haré referencia, sino también de prácticas sociales determinadas culturalmente.

La dimensión tecnológica

Como se desprende de los elementos que he mencionado hasta ahora, la sociedad de la información tiene una dimensión tecnológica que es tal vez la que más inquietudes ha despertado, ante el temor de estar construyendo un mundo tiranizado por la tecnología. No se trata, sin embargo, de abonar el terreno del determinismo tecnológico, sino de considerar junto con Castells que tecnología es sociedad, y ésta no puede ser comprendida o representada sin sus herramientas técnicas. La tecnología (o su carencia), dice Castells, plasma la capacidad de las sociedades para transformarse, así como los usos a los que esas sociedades deciden dedicar su potencial tecnológico (Castells, 2000).

Esta dimensión de capacidad transformadora que poseen los instrumentos técnicos atraviesa a la historia mediante grandes descubrimientos. Aunque la lista de tecnologías fundamentales para la humanidad es muy larga, vale la pena rescatar algunas: energía eléctrica, plásticos, medios de transporte y comunicación, entre otros, son descubrimientos tecnológicos que han funcionado como auténticos agitadores económicos.

A esta lista cabe agregar las innovaciones tecnológicas (digitalización y microelectrónica) que hicieron más barato y rápido el procesamiento de la información, ampliaron el volumen de información disponible y permitieron la convergencia de los sectores audiovisual, informático y de las telecomunicaciones, base de la comunicación en red. En los años setenta se

reconoce a la digitalización como la lectura más segura y exacta para la operación de circuitos integrados y microprocesadores, lo que da lugar a cambios importantes en tecnologías ya existentes, que luego serían protagonistas de la sociedad de la información (entre ellas destacan las de comunicación, como satélites, computadoras, telefonía, etcétera). En este contexto y a partir de esas posibilidades se desarrollan innovaciones técnicas para comunicarnos que transforman los sistemas de producción, distribución, recepción y almacenamiento de la información.

La convergencia tecnológica de esas tres áreas constituye así el más reciente agitador de las economías nacionales e internacionales. Su particularidad, como la de los anteriores adelantos de la técnica que he mencionado, es que cada uno en su momento contribuyó de manera significativa al desarrollo económico del Estado moderno.

Dentro de la dimensión tecnológica de la sociedad de la información cabe mencionar que las nuevas tecnologías, protagonistas de la convergencia, tienen una característica que las diferencia de las anteriores generaciones tecnológicas: poseen una parte dura (*hardware*) que podemos definir como la maquinaria en sí, y una parte blanda o lógica (*software*) que es la que permitió ampliar la gama de los procesos de interacción, y facilitan su reconversión y reordenamiento para fines múltiples. Esta diferencia, bastante obvia para quienes la manejan, determina tanto su condición de interactivas, su lenguaje multimedia, su capacidad para eliminar barreras de espacio y tiempo, como el desarrollo de dos importantes sectores industriales: el del *software* y el del *hardware*. Por otra parte, el escenario tecnológico participa de una de las ideas centrales de la sociedad de la información: la flexibilidad. En el caso de las nuevas tecnologías, esta flexibilidad se manifiesta en los procesos reversibles a partir de los cuales reordenan sus componentes, su estructura y, desde luego, su propósito.

Algunos autores (Castells, 2000; Miège, 1998 y 2002; Matelart, 2000 y 2002) destacan el aumento en la mediatización de las relaciones sociales que se produce a partir de la convergencia. Trabajo, educación, entretenimiento, participación política y social son, entre otras, actividades que han ido incorporando parcialmente el uso de estas nuevas tecnologías y configuran el proceso de virtualización de las relaciones (Levy, 1999; Echeverría, 1999 y 2000; Rheingold, 1996), que no sólo ha despertado inquietudes sino que ha llevado, como ya decía, a una reinterpretación de lo que entendemos por virtual.

Para cerrar esta primera parte, conviene recordar que estos desarrollos tecnológicos, originados en el sector militar, se sitúan

El escenario tecnológico participa de una de las ideas centrales de la sociedad de la información: la flexibilidad

en los países avanzados. No obstante, la convergencia repercute en todo el planeta, lo que convierte de facto a los países que no producen tecnología de punta, en sus consumidores.

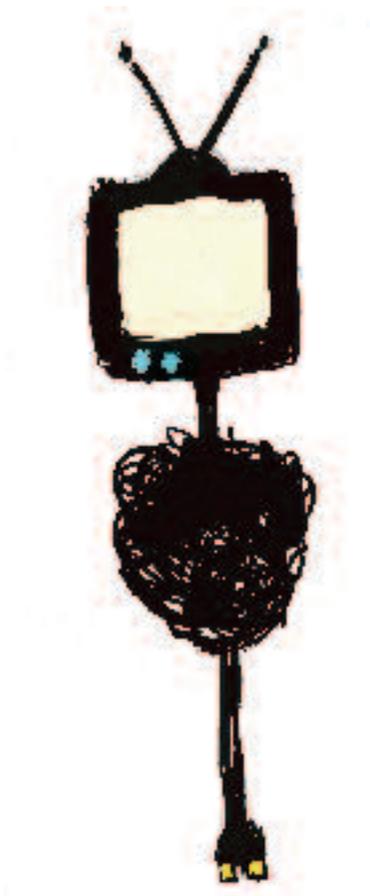
SEGUNDA PARTE:

LA COMUNICACIÓN EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Como lo expresara al inicio de estas reflexiones, son diversas las disciplinas que han abordado el análisis de la sociedad de la información. A pesar de esos ricos aportes que esos campos de conocimiento ofrecen a la construcción de la sociedad de la información, en el contexto de este artículo escogí mencionar sólo tres escenarios (orígenes, reconversión del Estado y tecnología), porque en ellos aparece el punto de vista de la comunicación.

La sociedad de la información es un proyecto, y tal vez la promesa de desarrollo más visible en nuestro tiempo, que busca montarse

Miège nos advierte sobre otro fenómeno: las tecnologías de información y comunicación se han transformado en “acompañantes” de los cambios sociales, socio-organizacionales y culturales que se están dando en la sociedad de la información



en ciertas innovaciones tecnológicas vinculadas al campo de conocimiento de la comunicación. No obstante y a modo de premisa, es necesario recordar que no es la única propuesta y mucho menos, el único tipo de aplicación que las tecnologías de información y comunicación podrían tener en materia social. Dicho en otros términos: otra sociedad de la información es posible. En este artículo, sin embargo, analizo desde la mirada de la comunicación la sociedad de la información que tenemos hoy en día, con todo lo que ello significa.

Quiero iniciar esta segunda parte recordando una distinción, a mi juicio fundamental, que hace el investigador francés Bernard Miège, cuando dice que la convergencia tecnológica tiene dos consecuencias para la comunicación.

La primera es que se produce una industrialización creciente de la información, de la cultura y de los intercambios sociales y profesionales, lo que ha dado lugar al nacimiento de un vasto sector económico vinculado a las comunicaciones que conocemos como industrias culturales, las cuales representan intereses muy fuertes a nivel nacional e internacional. Aunque no será objeto de mi análisis aquí, cabe recordar que la perspectiva de la economía política de la comunicación ha realizado lúcidos análisis acerca del fortalecimiento de este sector (Miguel, 1993; Cebrián, 2001; Crovi 2003; Bustamante, 2003; Moeglin, 1998, entre otros). Por otra parte, hasta para el receptor o usuario común son claros los procesos de concentración empresarial en materia de industrias culturales y telecomunicaciones, en la medida en que se transforma en cliente sin alternativas de determinados consorcios y servicios oligopólicos o directamente monopolísticos.

Pero Miège nos advierte sobre otro fenómeno: las tecnologías de información y comunicación se han transformado en “acompañantes” de los cambios sociales, socio-organizacionales y culturales que se están dando en la sociedad de la información. Esto es quizá lo que nos permite pensar, por un lado, que la comunicación amplía su rango de influencia hacia actividades que antes no le eran propias, y por otro, que este acompañamiento justifica que se considere a la sociedad de la información como un tipo de sociedad cuyo modo de ser es comunicacional.

Miège aclara que mientras las industrias culturales pertenecen al mundo de las empresas y grandes grupos mediáticos, la convergencia como acompañante de los cambios sociales responde a actores numerosos y diversos. Desde mi perspectiva, en esta función de acompañamiento radica uno de los principales desafíos de lo que se ha planteado como un nuevo paradigma social, por cuanto este modo de ser comunicacional de la socie-

dad de la información involucra prácticas cotidianas que deben cambiar para virtualizarse, para intermediarse con nuevos aparatos tecnológicos.

Desde la mirada de la comunicación son diversos los escenarios que podría enumerar; entre ellos escojo sólo tres para desarrollarlos en estas reflexiones, aunque me queda claro que es todavía una asignatura pendiente analizar el conjunto de factores comunicativos que intervienen en la construcción y desarrollo de la sociedad de la información. Estos escenarios son: las innovaciones tecnológicas como promesas interactivas virtuales; la sociedad de la información como discurso, y los emisores emergentes. Cierro el trabajo volviendo a abrir el tema con las conclusiones, o cómo la comunicación se desgrana en intervenciones múltiples.

Las innovaciones tecnológicas como promesas interactivas virtuales

La convergencia tecnológica aporta recursos expresivos y relacionales nuevos y ofrece un medio novedoso: internet. Al mismo tiempo, transforma los procesos productivos de los medios ya existentes, su emisión, circulación y recepción.

Aún es insuficiente el análisis realizado sobre las nuevas formas de producir que poseen los medios tradicionales a partir de las tecnologías de información y comunicación, pero sabemos que la radio, el cine, la televisión y la prensa no son los mismos a partir del nacimiento de las redes. En cada uno de ellos tanto los emisores (cada vez más concentrados), como los mensajes (con nuevas posibilidades multimedia, hipertextuales, de consulta de fuentes y de acceso inmediato a volúmenes importantes de información) y los receptores (transformados en consumidores o usuarios de servicios múltiples con canales de recepción también múltiples), han cambiado adaptándose a las nuevas circunstancias técnicas y culturales. Incluso, el rápido avance en materia tecnológica nos ha llevado a considerar como tradicionales a los medios masivos que conviven ahora con los *self media*, medios personalizados con los que se establecen relaciones desterritorializadas, multicrónicas, en red y, en alguna medida, interactivas. Existen incluso aspectos del ámbito de los derechos laborales de los trabajadores de los medios que es importante revisar, porque tanto en las áreas técnicas como en las de creación de contenidos, las formas de trabajar han cambiado. Hoy, por ejemplo, se habla de periodistas de banda ancha o multimedia, en referencia a quienes se ven obligados a trabajar de manera simultánea en medios de lenguajes distintos (escrito, sonoro o audiovisual) manejados generalmente por un mismo consorcio.

Sabemos que la radio, el cine, la televisión y la prensa no son los mismos a partir del nacimiento de las redes

Más allá de los sistemas productivos y los trabajadores de los medios, que es necesario seguir analizando, están las promesas referidas a su posibilidad de permitir la interacción emisor-receptor en tiempo real, sin importar las distancias y a nivel horizontal, o sea, con roles intercambiables. Éste es, sin embargo, un escenario incierto, ya que no siempre esta posibilidad es real, debido a que la nueva comunicación se entrelaza con otras situaciones (emisores emergentes, concentración de los medios en grandes corporaciones, limitaciones en el uso y apropiación, etcétera), convirtiendo esta posibilidad en una fantasía.

Una de las metas que se trazó la comunicación de masas fue lograr un proceso horizontal, dialógico, donde el papel de emisor puede llegar a ser intercambiado con el del receptor, garantizándose así un intercambio entre pares que evita la unilateralidad de los mensajes masivos. Cuando aparecen las tecnologías de información y comunicación, se las promueve



como innovaciones que están en condiciones de superar el diálogo de una sola vía, favoreciendo la retroalimentación y la interacción en tiempo real y diferido. En la práctica sólo algunos servicios en red (la nueva telefonía en sus diversas modalidades, correo electrónico, grupos de discusión, *chat*) permiten esa interacción, dejando el resto de las acciones en el plano de lo unilateral, heterogéneo y anónimo que definía a las comunicaciones masivas tradicionales.

Para la comunicación es importante delimitar los diferentes tipos de procesos que se establecen vía red, tanto por sus niveles como por los actores que intervienen, y también las características que alcanzan. Hasta ahora es común oír hablar de la interactividad como un atributo general, así como referirse a internet como un medio masivo. Ambos atributos son limitados. Internet, por ejemplo, tiene varios niveles en los que actúa; según el caso, puede ser comunicación interpersonal, intermedia o masiva.

Existe un debate inconcluso acerca de si internet es o no un medio de comunicación. De manera provisional, sostengo que lo es cuando actúa como tal a nivel masivo con re-

ceptores indeterminados y heterogéneos, en tanto que puede ser un servicio de búsqueda de información, así como un recurso para la comunicación a nivel interpersonal, a la vez que una posibilidad expresiva. A mi juicio internet puede establecer comunicación unidireccional, bidireccional y multidireccional, pero hace falta una mejor definición. Con el nacimiento del ciberespacio y su vehículo de navegación, la sincronización reemplaza la unidad de lugar, mientras que la interconexión sustituye la unidad de tiempo y esto es lo que realmente importa.

La suposición de que la red es interactiva por naturaleza y que internet es su medio masivo, hace que para algunos encarne, tecnológicamente, el potencial intelectual del género humano, debido a la creciente virtualización de los intercambios simbólicos. Tal suposición puede hacernos pensar que la red desincorpora elementos intelectuales o simbólicos vinculados estrechamente con la individualidad, potencial que no ha sido desestimado. Su consideración da origen a una segunda versión, por llamarla de algún modo, de la sociedad de la información a la que se designa ahora con el nombre de *sociedad de la información y el conocimiento*, aludiendo al conocimiento que constantemente se pone en juego a nivel colectivo y social a partir de aportaciones individuales y con apoyo de las redes. Es sin duda un tema que también merece ser analizado con cuidado, ya que no podemos pensar que la sola disponibilidad de una tecnología en red pueda generar procesos de tal envergadura, o que la sola disponibilidad de información y su intercambio generen conocimiento.

La interactividad no es sólo una promesa que los nuevos medios han vendido muy bien para que se considere parte de sus atributos; es también un elemento sobreestimado del tercer entorno, que podría otorgar a los intercambios virtuales un lugar que en realidad no tienen. Existen, así, muchas preguntas para responder desde el campo de conocimiento de la comunicación acerca la interactividad, cuándo y cómo se da, y también sobre sus limitaciones.

La sociedad de la información como discurso

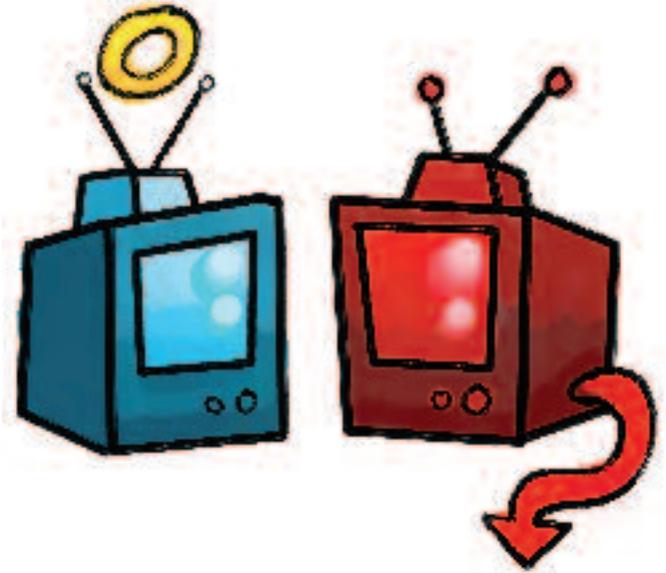
El concepto abismo digital (si nos atenemos a su significado preciso, abismo es una profundidad grande y peligrosa, una suerte de precipicio, en tanto que brecha es una abertura hecha en una pared. En ambos casos estamos ante un rompimiento de algo que debía ser terso, llano, sin tropiezos) fue acuñado en los sectores hegemónicos internacionales (Banco Mundial, Organización Internacional del Comercio, Fondo Monetario Inter-

nacional, entre otros) y en los países industrializados. Posee un contenido de promesa hacia el futuro y de meta de desarrollo. Esos mismos sectores hegemónicos son quienes colocan esta interpretación de la brecha digital en los discursos mediáticos, en las agendas de discusión de los jefes de Estado y de grupos del más alto nivel internacional. A nivel nacional, los jefes de Estado (por convicción o coerción) retoman la propuesta y la convierten en acciones tendientes a colocar a sus respectivos países en la meta del crecimiento.

En este contexto, vemos que los procesos masivos de comunicación fueron determinantes para colocar en la agenda nacional el tema que venimos comentando, con todo lo que ello significa: la promesa futura de un cambio de paradigma social a partir de un nuevo modelo político económico, que traería crecimiento y desarrollo. En el discurso, el abismo digital se ubica así en el futuro, en la posibilidad de superarlo como si se tratara sólo de una cuestión de voluntad y no de condiciones económicas estructurales: "...el neoliberalismo busca a la esfera pública vigente en el pasado como portadora de la falsedad frente al futuro, esfera de lo privado, que es visto como el espacio de la verdad. (...) lo real es lo que va a ocurrir y no lo que ocurrió" (Jiménez Cabrera, en Crovi, 1995:67)

El concepto de abismo digital que se presenta en los discursos oficiales acepta que la tersura de la globalización se rompe cuando se trata de medir el acceso de países pobres y ricos a los instrumentos de la convergencia tecnológica. Pero el discurso sobre este mismo hecho se encamina hacia otro rumbo. En efecto, el discurso sobre la brecha o abismo digital no pone el acento en el precipicio, sino en la necesidad de dar el salto. Se lo presenta como un obstáculo a salvar, una meta a superar; incluso se puede llegar a plantear como un desafío. Pero muchos países, en especial los periféricos, no son en estos momentos corceles briosos capaces de dar el gran salto que les permita sortear con éxito esta hendidura, este rompimiento originado en un acceso desigual a las innovaciones tecnológicas.

De allí la importancia que tuvo y tiene aún la acción de los medios, con su presente continuo lleno de promesas y faltos de memoria. La dimensión discursiva de la brecha digital llega a ser tan importante que las acciones que realizan algunos gobiernos se encaminan a juntar fuerzas para dar el salto. Sin embargo, buena parte de estas acciones y programas forman parte de una estrategia para que los usuarios alcancen el nivel de apropiación de las tecnologías de información y comunicación, a fin de que una vez incorporadas a sus prácticas culturales, se incorporen también a los sistemas productivos.



La sociedad de la información no es un proceso unívoco, sino un modo de organización social que adquiere dimensiones y características diferentes según el país del cual se trate. Por ello, la brecha digital, aunque ha sido difundida como un desafío a superar por las naciones más débiles, en realidad se manifiesta de muchas maneras según la cultura y las condiciones materiales de esas naciones.

El abismo digital no debe plantearse sólo en términos de infraestructura, aspecto parcial del problema: se trata también y por sobre todo de un abismo de conocimientos que debemos franquear adecuadamente con programas de capacitación y con información precisa sobre cómo los usuarios están incorporando la convergencia tecnológica a su vida cotidiana. Esta brecha tiene implicaciones de orden político, económico, tecnológico y engendra exclusiones; por ello se trata, además, de un abismo político-económico acentuado como consecuencia de un modelo que propicia exclusiones de un nuevo orden. Entender esta dimensión múltiple es lo que nos ayudará a darle un nuevo contenido, tal vez no para hacerlo menos profundo, pero sí para conocer mejor las reglas de la exclusión.

Las dos versiones: el abismo digital como promesa o el abismo como realidad, se apoyan en procesos comunicativos que explican sus ventajas, riesgos y necesidades del proceso de cambio que estamos viviendo. Es por ello que éste es un escenario fundamental desde la mirada de la comunicación que, bien desarrollado, permitiría a los ciudadanos contar con la información pertinente que les ayude a tomar decisiones acerca de su participación personal en la sociedad de la información.

Los emisores emergentes

Los nuevos medios derivados de la convergencia tecnológica tienen la particularidad de ser personalizados. Hemos pasado de los *mass media* a los *self media*, pero también tenemos un nuevo tipo de comunicación masiva de la que emergen emisores de nuevo cuño, de los cuales

Además de los millones de páginas web que existen en la red, existe un grupo de empresas e instituciones, así como personas físicas que por su posición económica o política, por su liderazgo o por considerarlo una misión a cumplir, se han transformado en lo que denomino emisores periodísticos emergentes

aún nos resta mucho por saber y frente a los cuales no estamos preparados ni desde el marco legal vigente ni desde el corpus teórico de la comunicación.

Pero, ¿qué es lo emergente? Se trata de un término vasto, polisémico, diría incluso que muy en boga, que intenta describir lo nuevo, lo que sale o es producto de una situación dada. Lo emergente sostiene la condición de algo que estaba oculto, disimulado, pero que de repente, por circunstancias accidentales, contingentes o tal vez históricas, tiene oportunidad de salir a la luz, de dejarse ver.

En comunicación se vincula lo emergente con las redes de interacción libres, de intensidad y frecuencia variables, cuya permanencia en el tiempo tiende a convertirlas en fuentes estables y confiables. Siguiendo esta argumentación, los emisores emergentes podrían también pasar de un estatuto flexible a uno más formal y estable.

En el contexto de estas reflexiones, un emisor emergente es, por tanto, el que tiene la posibilidad de expresarse a partir de las condiciones y características de la llamada sociedad de la información, que lo hace de manera libre y flexible, utilizando los recursos tecnológicos clave de este tipo de sociedad: las redes e internet.

Pero dentro de este tipo de emisores los hay de diverso tipo, y aunque cada uno de ellos puede ser objeto de estudio desde el campo de conocimiento de la comunicación, cuyo objeto de estudio es el proceso de comunicación, me interesa destacar en estas páginas aquellos que se han dado a la tarea de difundir información con pretensiones periodísticas. En efecto, además de los millones de páginas web que existen en la red, algunas de las cuales son escasamente visitadas, existe un grupo de empresas e instituciones, así como personas físicas que por su posición económica o política, por su liderazgo o por considerarlo una misión a cumplir, se han transformado en lo que denomino emisores periodísticos emergentes.

Sin embargo, hablar de la emergencia de emisores periodísticos en internet no supone la existencia de un solo tipo de codificador de mensajes, iniciador a su vez del proceso comunicativo según los parámetros clásicos. Dada la complejidad de internet, distingo al menos cuatro tipos de emisores emergentes, en los cuales todavía podríamos identificar sectores más específicos, reflexiones que exceden los propósitos de este trabajo. Éstos son:

- Las industrias culturales reconvertidas a partir de las lógicas neoliberales (como las de telefonía, las de servicios

de internet, las de entretenimiento o las universidades y escuelas, entre otras);

- el sector privado y público tradicionalmente no vinculado a las industrias culturales (por ejemplo, los sectores financiero, farmacéutico, industrial o comercial, por sólo mencionar algunos);
- ciudadanos y grupos de la sociedad civil (organizaciones no gubernamentales, artistas, intelectuales, instituciones culturales, agrupaciones de orden diverso);
- y los medios digitales (medios periodísticos creados exclusivamente para la red, que en ocasiones no tienen antecedentes ni han sido autorizados para difundir información de corte periodístico).

En el ámbito específico de la comunicación se ha librado una larga batalla, no concluida, para determinar los modos en que se pueden otorgar los permisos para informar. Las formas son múltiples y varían según los países, pero en todos los casos existen requisitos a cumplir, que se amparan en las leyes vigentes, en la ética y en la deontología. Internet evade estas cuestiones para plantarse en el ámbito de las prácticas, y desde allí emergen emisores que posiblemente no respeten lo que entendemos por noticia, que muy posiblemente desconocen los marcos legales que norman la información periodística y que seguramente informan desde su particular punto de vista, buscando su propio beneficio, cualquiera que éste sea.

Es posible que en materia de emisores emergentes haya un desafío menor para la jurisprudencia, pero no deja de serlo para la comunicación, que desde la teoría periodística debe revisar conceptos clave como noticia, emisor, mensaje, objetividad, medio de comunicación y hasta derecho de réplica, entre otros.

CONCLUSIONES, O LA COMUNICACIÓN SE DESGRANA EN INTERVENCIONES MÚLTIPLES

La relación comunicación-sociedad de la información no puede pensarse en términos de conclusiones sino de continuidad. La posibilidad de la comunicación de desgranarse en múltiples actividades dentro de la sociedad de la información representa un desafío que suena desproporcionado para un campo de conocimiento joven y por añadidura desplazado (los investigadores Enrique Sánchez Ruiz y Raúl Fuentes han hablado con acierto de la triple exclusión que experimenta la comunicación. Primero se da una exclusión mayor dentro de la sociedad respecto de la investigación científica, cuyos presupuestos sue-

len ser limitados; en segundo término, por el lugar secundario que ocupan las ciencias sociales dentro de ciencia en general; y el tercer nivel de exclusión es privativo de la comunicación y se da dentro del ámbito de las ciencias sociales, que tienden a desconocerla y poner en tela de juicio su objeto de estudio). Y es un reto mayúsculo porque tenemos desafíos de orden teórico, empírico, metodológico, además de seguir atendiendo uno muy antiguo, referido a la legitimidad disciplinaria.

Los escenarios en los que la comunicación interviene dentro del proceso de construcción de la sociedad de la información a los que he hecho referencia, más otros que bien valdría la pena considerar, muestran una articulación cercana entre estos dos grandes ámbitos. Sin embargo, hasta el momento, cuando se habla de información o de procesos comunicativos, no existe un tratamiento profesional de

En el ámbito específico de la comunicación se ha librado una larga batalla, no concluida, para determinar los modos en que se pueden otorgar los permisos para informar

No podemos definir
a la comunicación
de la sociedad
de la información,
sus actores y sus medios
con categorías acuñadas
en la sociedad de masas

la relación. La meta de convertir a los académicos del campo de conocimiento de la comunicación y a los profesionales de la información en interlocutores válidos ante las esferas políticas, tecnológicas y económicas de decisión aún no se concreta. Cuando se trata de acordar sobre temas afines a la comunicación, persiste un cierto desdén e improvisación que debe superarse.

Uno de los primeros pasos a dar dentro de este desafío mayúsculo que tiene la comunicación frente a la sociedad de la información es comenzar a revisar el propio concepto de información, que solía definirse haciendo alusión al proceso mismo de informar o a los medios masivos. Esto ha cambiado: estamos ante una realidad pluridimensional y multifacética, en la que emisores de diversa índole, nuevos medios, procesos relacionados con la producción de bienes y servicios, educación, trabajo,

relaciones interpersonales, administración de recursos, entre otros, son aspectos que tienen en la información un vehículo que los hace más dinámicos.

Este concepto es además fundamental para describir a los nuevos medios, delimitar sus características y determinar para qué se están usando, buscando discernir entre el uso que se les da en países centrales y en los periféricos, con profundos rezagos de orden económico, educativo, cultural y social. En este sentido cabe destacar que hasta ahora la teorización (escasa) sobre los nuevos medios y sistemas comunicativos parte de una adaptación de los conceptos empleados para definir a los tradicionales. Si estamos ante un nuevo tipo de sociedad, ante innovaciones tecnológicas inéditas y también frente a un modelo político económico distinto, es fundamental reelaborar lo hecho, y si es necesario, partir de cero para definir condiciones muy diferentes a las anteriores. Dicho de otro modo, no podemos definir a la comunicación de la sociedad de la información, sus actores y sus medios con categorías acuñadas en la sociedad de masas.

Debemos también conocer más de cerca los mensajes que circulan por los nuevos medios y que se incorporan a los conjuntos textuales que reciben los individuos. ¿Cómo se incorporan los contenidos de internet a las agendas individuales? ¿Cómo se distribuye el tiempo entre las opciones que nos presentan las innovaciones tecnológicas sumadas a las de los medios tradicionales? ¿A quién escucho a partir de las tecnologías de información y comunicación? ¿A quién miro? ¿A quién creo? Y en este mismo contexto, preguntarnos cómo se están reconfigurando los mapas mediáticos, no sólo desde su economía política, sino también desde la recepción individual, grupal o social.

Estamos sin duda ante un nuevo tipo de receptor: ¿más informado?, ¿sobreinformado?, ¿apático? No lo sabemos a ciencia cierta. Sabemos, sí, que hay construcciones y apropiaciones diferentes según los contextos, pero debemos precisar sus características y comportamientos con estudios empíricos. Advertir sobre el componente comunicativo de esta nueva sociedad, tanto en lo que se refiere a la imposición de un discurso que la presenta como la promesa de desarrollo sin contratiempos, como indagar acerca de los nuevos procesos, sus realidades y limitaciones, es un camino que los investigadores deben abonar con estudios concretos. ¿De qué sirve una sociedad sobreinformada si esta información responde a los intereses de unos pocos? ¿De qué sirve contar con tal cúmulo de datos si no podemos discernir cuáles son legítimos y cuáles son espurios porque defienden intereses particulares?

Al inicio de estas reflexiones tuve la precaución de advertir que sobre este tema, en lugar de ofrecer un cierre, se abren muchas vías de exploración. Internet, la red de redes, es una suerte de recapitulación de los medios anteriores. Por eso es multimedia, usa un nuevo lenguaje hipertextual, explora todos los niveles de comunicación, propone una nueva dimensión espacio-temporal y, también, un nuevo tipo de relaciones. Recapitula pero agrega, potencia, enriquece. Como dice Javier Echeverría, construye un tercer entorno, el del ciberespacio, que es nada menos que un nuevo espacio social.

Comunicadores y comunicólogos tienen así responsabilidades excepcionales que cumplir en tiempos de la sociedad de la información. El cambio los ha puesto en el ojo del huracán y deben explicarlo desde una perspectiva interdisciplinaria. Pero la comunicación no es la única que tiene aún un largo camino por recorrer en el análisis de la sociedad de la información; hay marchas y protestas en las calles que indican que otros campos de conocimiento, y la realidad misma, tienen aún muchos interrogantes y cuestionamientos frente a un proceso que se está dando de manera desigual.



Bibliografía

- Baudrillard, Jean (1996), *El crimen perfecto*, España, Anagrama.
- Becerra, Martín (1998), "Las industrias culturales ante la revolución informacional", entrevista a Bernard Miége, *Voces y culturas*, núm. 14, II semestre, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Bustamante, Enrique (coordinador) (2003), *Hacia un nuevo sistema mundial de comunicación. Las industrias culturales en la era digital*, España, Gedisa.
- Castels, Manuel (1999), *La era de la información*, vols. I, II y III, México, Siglo XXI Editores.
- Crovi Druetta, Delia (1995), *Televisión y neoliberalismo. Su articulación en el caso mexicano*, tesis de doctorado en Estudios Latinoamericanos, México, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Crovi Druetta, Delia (2003), "Sociedad de la información y el conocimiento. Entre el optimismo y la desesperanza", *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, núm. 175, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Echeverría, Javier (2000), *Un mundo virtual*, España, Plaza y Janés (Nuevas ediciones de bolsillo).
- Lévy, Pierre (1999), *¿Qué es lo virtual?*, Barcelona, Paidós (Multimedia 10).
- Moeglin, Pierre (director) (1998). *L'industrialisation de la formation. État de la question*, Paris, Centre National de Documentation Pédagogique.
- Rheingold, Howard (1996), *La comunidad virtual. Una sociedad sin fronteras*, España, Gedisa.

Delia María Crovi Druetta es doctora en estudios latinoamericanos, profesora titular en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México e investigadora nacional. Su especialidad es la comunicación. Los resultados de sus investigaciones sobre nuevas tecnologías y sociedad de la información han sido publicados en revistas nacionales e internacionales.
crovi@servidor.unam.mx