Nuevas tecnologías de comunicación y vida cotidiana

Delia Crovi Druetta

La apropiación y el uso de los nuevos objetos técnicos plantea numerosos interrogantes acerca del futuro de las relaciones sociales. Si bien es cierto que las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTC) sólo están al alcance de algunos grupos sociales, es también indiscutible que, debido a las ventajas que éstas ofrecen, su empleo se va extendiendo hacia otros sectores de la población.

Hoy en día los nuevos medios resultan imprescindibles para realizar muchas actividades de las grandes ciudades, al tiempo que sus repercusiones se van haciendo más evidentes. El mundo virtual ofrecido por las NTC configura escenarios inéditos que debemos analizar. Sobre todo, si reconocemos su creciente protagonismo en la sociedad y si aceptamos, como afirma Gianni Vattimo,

> *a*) que en el nacimiento de una sociedad posmoderna los *mass media* desempeñan un papel determinante, *b*) que éstos caracterizan tal sociedad no como una sociedad "transparente", más consciente de sí misma, más "iluminada", sino como una sociedad más compleja, caótica incluso; finalmente, *c*) que precisamente en este "caos" relativo residen nuestras esperanzas de emancipación. (Vattimo, 78.)

Vattimo concede a los medios un lugar central en el tránsito entre modernidad y posmodernidad, ya que, según él, la lógica del mercado exige que todo se convierta, de alguna manera, en objeto de comunicación. Habla incluso del advenimiento de una sociedad de la comunicación: "Junto con el fin del imperialismo, otro gran factor ha venido a resultar determinante para la disolución de la idea de historia y para el fin de la modernidad: se trata del advenimiento de la sociedad de la comunicación" (Vattimo, 77).

Sin duda esa *sociedad de la comunicación* a la que alude Vattimo desde una perspectiva posmodernista se ha hecho particularmente dinámica a partir del surgimiento de las NTC. Sin embargo, otros autores ven en los modelos teóricos del posmodernismo un esquema que acaba por hacer inviable la comprensión de la realidad, debido a que niega la posibilidad de tener acceso a ella, sobre todo porque sustituye categorías propias de la modernidad, como son clase social y nacionalidad, entre otras (Ortega). En este mismo sentido, Jean Baudrillard ha expresado:

> En el apogeo de las hazañas tecnológicas, perdura la impresión irresistible de que algo se nos escapa, no porque lo hayamos perdido (¿lo real?), sino porque ya no estamos en posición de verlo: a saber, que no somos nosotros quienes dominamos al mundo, sino el mundo el que nos domina a nosotros. (Baudrillard.)

No obstante sus diferencias, los teóricos de la posmodernidad y sus críticos poseen, a mi juicio, un punto de convergencia: las NTC establecen un nuevo tipo de relaciones sociales que modifican no sólo la noción de espacio-tiempo, sino el concepto mismo de realidad. El resultado de ello lo constituyen cambios diversos y significativos en la vida cotidiana, entre los que destaco:

1) Modificación de manera sustantiva del sistema de conocimiento de los individuos.

2) Transformaciones no menos importantes en las condiciones laborales y en el uso del tiempo libre.

3) Repercusiones considerables en la vida afectiva.

Antes de referirme brevemente a estos ejes, quisiera advertir que al admirar la velocidad, instantaneidad, capacidad de conexión e interacción que nos ofrecen los nuevos medios, debemos tener presente su origen (estratégico-militar), los intereses económicos que se mueven en su base material y el acceso y la apropiación desigual, tanto en el plano de lo individual como entre países pobres y ricos en relación con el conjunto de las naciones.[1]

Tiempo y espacio

Una de las consecuencias más visibles del uso de las NTC es que al borrar las fronteras locales, regionales y nacionales nos han *desterritorializado*, acercándonos instantáneamente a hechos, personas y situaciones distantes y próximas. Esta posibilidad técnica (investigada con obsesión por las industrias de equipos audiovisuales con el propósito de ofrecer a los usuarios una terminal única) ha terminado por incidir en las relaciones sociales.

Hoy, por ejemplo, viajamos más que antes, a través de los nuevos medios nos vinculamos con personas que no conocemos, contamos con novedosos canales de expresión que permiten que nuestros mensajes lleguen más lejos a un mayor número de personas, tenemos acceso inmediato a información originada en lugares remotos, producimos y recibimos más mensajes, etcétera.

Pero las NTC no sólo promueven un cambio en la concepción del espacio, sino que también modifican el uso del tiempo, que "sigue siendo el bien más escaso de cuantos dispone el hombre", como dice Juan Luis Cebrián (Cebrián, 14). Asistimos así a una nueva lectura de la dimensión espacio-temporal que admite no pocos interrogantes.[2]

La influencia más notoria de las NTC respecto al tiempo se refleja en la instantaneidad con que nos presentan los hechos. La televisión, la radio, el fax, los teléfonos o las redes de datos e información nos "bajan" del espacio los últimos acontecimientos, en una acción que involucra tanto la noción de tiempo como la de espacio.

Esta disponibilidad puede convertirnos en receptores *on line*, abiertos al mundo las 24 horas del día para recibir mensajes. Según su personalidad, algunos individuos adoptan esa apertura temporal para que los demás penetren en su mundo a la hora y en el momento que lo deseen (los teléfonos celulares en el cine, el teatro o el supermercado son buen ejemplo de ello). Otros, en cambio, prefieren vivir *off line*, decidiendo ellos mismos el momento y la forma en que los demás se comunicarán.

Ante esta situación, el sentido de privacidad se modifica, tanto por la irrupción de mensajes en cualquier momento, como por la capacidad de aceptar esa imposición del otro que es, en definitiva, quien decide cuándo se comunicará. Se modifica también porque las personas que están dispuestas a entregarse a la irrupción del otro tratan sus asuntos (privados, laborales, afectivos) frente a los demás.

Pero estar *on line*, visibles, disponibles, abiertos, en una sociedad que nos demanda entrega total en términos de tiempo, tiene un precio: además de la pérdida de privacidad, se ha roto la barrera que dividía los tiempos de ocio y trabajo, que antes no sólo estaban delimitados con claridad, sino que fueron motivo de reivindicaciones sindicales.

La pérdida de privacidad es así un signo de la sociedad de la comunicación: escuchar conversaciones de los demás, conocer sus movimientos, "seguir" a una persona por la vía digital es parte de lo cotidiano y en ocasiones es más que eso, es la posibilidad de conseguir o mantener un trabajo.

Como producto de esta nueva y necesaria visibilidad, hoy nos organizamos para estar *on line*, sobre todo en las grandes ciudades. En efecto, organizamos cada día para que nos localicen, no importa qué estemos haciendo. Hace apenas unos años (cinco, diez o quince, según la tecnología de la que se trate) no teníamos esa posibilidad; ahora nos parece imposible vivir de otro modo. Quienes atraviesan el umbral de las NTC ya no pueden prescindir de ellas: son pocos los que se resignan a estar *off line* y menos los que rememoran cómo eran sus actividades antes del fax, el internet, los cajeros automáticos, los teléfonos celulares o las computadoras portátiles.

Respecto al espacio, la incidencia de las NTC se hace evidente no sólo en la nueva concepción que imponen, sino en expresiones como *navegar*, *ciberespacio*, *cibernauta* o *supercarretera de la información*, que identifican nuevos roles y actividades del desempeño comunicativo.

Estas y otras expresiones aluden a un mundo más pequeño, no en su tamaño, sino en cuanto a las posibilidades que hoy en día existen para conocerlo, recorrerlo e incluso

[1] Se calcula, según cifras recientes, que en México contamos con tan sólo ochocientos mil usuarios de internet, lo que abarcaría apenas a un ocho o diez por ciento de la población, según el número de habitantes totales que se quiera considerar.

[2] Las reflexiones acerca de la dimensión espacio-temporal que impone el uso de las NTC, fueron presentadas en mi trabajo anterior titulado "El mundo a domicilio", publicado en la revista *Comunicación Sociedad*, núm. 30, mayo-agosto de 1997, Universidad de Guadalajara, México, pp. 319 y 320.

poseerlo, aun cuando, según Baudrillard, es éste el que nos domina a nosotros. Aluden también a un individuo-mundo que juega con distancias y movimientos.

En opinión de Henri Bakis, antes de las telecomunicaciones la reducción de los tiempos destinados a los desplazamientos fue sólo cuestión de evolución; sin embargo, a partir de las NTC la relación espacio-tiempo sufre una mutación profunda (Bakis, en Gómez Mont, 53-55). En principio, la inmediatez hace que pierda significado la distancia concebida como unidades de longitud. Habla en cambio de espacio-costo, ya que las tarifas de los servicios se miden con base en dos ejes: *a*) los kilómetros y las tecnologías empleadas para lograr las conexiones y *b*) la duración y los horarios en que se prestan (por ejemplo, las tarifas telefónicas, que varían según los horarios en que se usa el servicio).

Como sabemos, las distancias ya no son un problema para llevar señales de distinta índole a lugares remotos. Los nuevos sistemas de televisión directa al hogar son prueba contundente de ello. La telefonía de larga distancia o los servicios de internet también lo son. Así, siguiendo a Bakis, tenemos que el acceso a los modernos servicios domiciliarios que ofrecen las NTC hoy por hoy no dependen de las distancias sino de su costo.

Pero en lugar de pensar en espacios geográficos o en las distancias medidas en términos de costo, Gianfranco Bettetini y Fausto Colombo reflexionan acerca de la idea de movimiento, del individuo desplazándose para accesar las NTC:

> en el universo de los nuevos "media" están contemporáneamente presentes sistemas que obligan al usuario a dirigirse a un lugar para poderlos utilizar, sistemas que tienden a excluir la necesidad de cualquier desplazamiento por parte del individuo y, por último, sistemas que valoran el desplazamiento y se realizan de modo que se garantice al individuo la libertad de movimiento. (Bettetini, 26.)

Entre los primeros se cuentan los lugares públicos para consultar internet (universidades, cafés, librerías, etcétera) y los cajeros automáticos. Los segundos, es decir, los que excluyen el desplazamiento, se pueden ejemplificar con las computadoras personales con acceso a redes. Finalmente los terceros, que dan libertad de movimiento al usuario, nos remiten a las computadoras portátiles con fax-módem, que se convierten en verdaderas oficinas móviles.

Aunque intenté referirme por separado a las nociones de espacio y de tiempo implícitas en las NTC, creo que ambas conforman una dimensión conjunta en la que continuamente se contaminan. Sin duda el movimiento interactúa con la temporalidad preferida por las personas *off line* o los costos con las que escogen permanecer *on line*. A su vez, ambas nociones inciden y producen cambios en nuestra vida cotidiana, sobre todo en relación con los ejes que mencionaré a continuación: sistema de conocimiento, ocio y trabajo y relaciones afectivas.

Ciberespacio y conocimiento

A partir de los requisitos que deben cubrir los usuarios de las NTC, tenemos ante nosotros un nuevo e importante desafío que no podemos ignorar: ¿cómo procesan la información los usuarios de los nuevos medios?

Responder a este interrogante nos lleva, en principio, a afirmar que la nueva dimensión espacio-temporal debe ser analizada a través de estudios empíricos que arrojen resultados concretos acerca de la manera en que los usuarios se apropian de ella. Algunas investigaciones realizadas en otros países (Canadá, por ejemplo) señalan que hay un abandono de medios clásicos, la televisión concretamente, en favor de internet. Para poder decidir si ésta es una buena o mala noticia, es necesario saber qué tipo de contenidos están consultando los usuarios de internet.

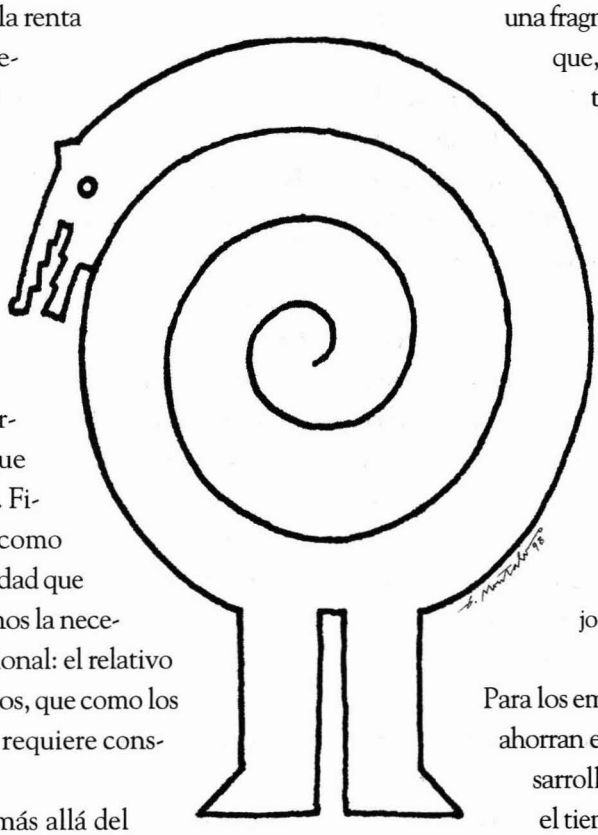
La nueva dimensión espacio-temporal ha dado mayor fuerza al concepto del conocimiento inacabado, cambiante, dinámico. La manera en que se entendía la sabiduría como algo que llegaba para quedarse se ha modificado a partir de la posibilidad de consultar fuentes múltiples. Esto tiene un lado positivo, que consiste en el impulso que recibe la renovación del saber, y otro cuestionable, referente al riesgo de que los conocimientos no estén bien cimentados o a la idea, a veces injustificada, de que éstos se vuelven caducos tan sólo porque surgieron en otra década que puede ser incluso la pasada. Cabe preguntarnos entonces, ¿la vitalidad que las NTC dan a la información está poniendo en riesgo el saber cimentado en la reflexión e incluso ciertas formas del arte? Sin duda también sobre esto hace falta conocer más a través de estudios empíricos.

La renovación permanente del saber se ha facilitado porque a través de las páginas de internet, por ejemplo, se amplían las posibilidades de difusión a bajo costo o gratuita. Como es lógico, al multiplicarse las fuentes de manera un tanto anárquica el conocimiento se enriquece, pero al mismo tiempo se producen imprecisiones, ruido o lo que algunos ya llaman "basura informativa".

¿Cómo distinguir lo bueno de lo malo?, ¿lo útil de la "basura"? En las publicaciones se ha recurrido a los dictámenes y las evaluaciones previas, aunque esto no siempre asegura rigor académico y científico. ¿Aparte de las barreras económicas que imponen los costos por determinados servicios, las NTC (específicamente las bases de datos o la red de redes) tenderán a buscar también mecanismos que permitan depurar su oferta informativa? Éste no parece ser el camino adecuado porque limitaría las ventajas democratizadoras de los nuevos medios. A mi juicio es más importante enseñar a navegar, a manejar los hipertextos, de modo que la búsqueda no sea sólo lúdica sino que se complemente con el rigor en los contenidos.

Pero además de estos interrogantes no resueltos, el sistema de conocimiento de los individuos de fin de siglo experimenta modificaciones por otra razón: las NTC exigen a sus usuarios una mayor inversión de recursos económicos y tiempo, pero también la aplicación de un saber adicional.

En efecto, sabemos que la renovación del equipo, paquetería y lenguajes de las NTC implica gastos, a los que se suma además la renta de servicios diversos para accesar a ellas. También sabemos que el tiempo que los usuarios invierten en el uso de las NTC (búsquedas, navegación y elaboración propia del material que proponen los hipertextos, por ejemplo) va en aumento. Asimismo se cuentan las inversiones de dinero y tiempo que realizamos para actualizarnos. Finalmente cabe destacar que como usuarios (no importa la actividad que desarrollemos) experimentamos la necesidad de aplicar un saber adicional: el relativo al manejo de los nuevos medios, que como los demás saberes es dinámico y requiere constante actualización.



Este saber adicional va más allá del conocimiento del *software*; implica además incorporar las búsquedas y su selección, la integración de fuentes múltiples, en suma, manejar y aprovechar adecuadamente las posibilidades del hipertexto como una forma nueva de accesar la información y construir el conocimiento.

Trabajo y tiempo de ocio

Sin duda el empleo de las NTC ha vuelto dinámico a un sector importante de la economía, debido a que ha permitido que mucha gente acceda al trabajo domiciliario, también conocido como teletrabajo: "actividad profesional o empresarial realizada a distancia y haciendo uso de las telecomunicaciones" (Shomaly, 53). En este sector se encuentran las mujeres, los discapacitados, los profesionales, los técnicos y los especialistas independientes.

Pero al mismo tiempo los nuevos medios han afectado otros sectores productivos pues las personas menos preparadas para su manejo ven reducidas las oportunidades de empleo. *Detritus sociales*, los llamó alguna vez el sociólogo Fernando Cardoso, actual presidente de Brasil, advirtiendo que estos grupos podrían ser los protagonistas de la *chispa* que encendiera los reclamos por mejores condiciones de vida en una sociedad cada vez más desigual (profeta en su propia tierra, esta caracterización corresponde al actual movimiento de *los sin tierra*).

Además de este desplazamiento, las NTC permiten una fragmentación inédita del espacio-tiempo que, según Denise Shomaly, se han aglutinado bajo

> el concepto de atipias laborales y comprenden: el trabajo a domicilio, el de libre disponibilidad (en anglo *on call*) el temporero o estacional, el tiempo compartido, el trabajo suministrado (en jerga comercial "empresa fusible") y el empleo intermitente o por horas indeterminadas. Todos ellos generan un horario flexible (*flexitime*) y un trabajo flexible (*flexi-work*) e implican un trabajo de tiempo parcial (*part time*) [Shomaly, 53].

Para los empresarios las ventajas son evidentes: ahorran en espacio, en infraestructura para desarrollar el trabajo, en seguridad social, en el tiempo que los empleados reunidos en un espacio común dedican tanto a su organización como a las relaciones interpersonales, en una nómina menor que sólo crece cuando la empresa lo requiere gracias al trabajo temporal en sus distintas modalidades.

Sin duda estamos ante una nueva cultura laboral que exige pensar en maneras novedosas de organización que in-

corporen las nuevas dinámicas establecidas por las NTC al tiempo dedicado al trabajo y al tiempo libre o de ocio.

La falta de límite entre estos dos hemisferios fundamentales en nuestra vida tiende a traer no pocas consecuencias en las relaciones familiares y afectivas en general. Incluso los empresarios satisfechos con esta nueva dimensión espacio-temporal que les permite aprovechar al máximo la capacidad de los trabajadores están comenzando a pensar en la necesidad de recuperar esos límites, a partir de las propuestas múltiples que ofrece el teletrabajo, para evitar que se revierta en el rendimiento y calidad del mismo.

Relaciones interpersonales

El uso de las NTC empieza a repercutir en las relaciones afectivas, debido a que muchos seres humanos se interesan por el sexo informatizado o experimentan una adicción a internet, entre otras muchas situaciones. En este ámbito, esa fuga de lo real de la que habla Baudrillard en *El crimen perfecto* resulta todavía más preocupante.

Noticias que llegan de España hablan, por ejemplo, de psicólogos especializados en adicción a la red de redes. Más próximo a nuestro entorno es el hecho ya común de encontrarnos con personas retraídas o hasta tímidas que compensan sus escasas relaciones personales con un dinámico intercambio vía correo electrónico.

La falta de límites entre tiempos de trabajo y de ocio, así como el entretenimiento individual que proporcionan las computadoras (navegaciones, juegos electrónicos, *hot line*, e-mail, entre otras posibilidades), han contribuido además a desplazar las relaciones hombre-hombre por las relaciones hombre-máquina. En efecto, la máquina, tan llena de virtudes para el mundo moderno, rompe con las relaciones directas entre familiares o amigos, vicio que también se le atribuyó en su momento a la televisión.

Cada tecnología, en su hora y dimensión, introduce cambios significativos en la vida de los seres humanos. Cada tecnología llega para quedarse, sumándose a las demás. Por ello la historia nos ha demostrado que no podemos asumir una actitud apocalíptica frente al desarrollo tecnológico. Esto no impide, sin embargo, que adoptemos una postura crítica y vigilante que nos permita alertar sobre sus desviaciones y excesos, así como tener siempre presente que el hombre seguirá siendo el centro de los cambios tecnológicos, por más sofisticados que éstos sean.

Reflexiones finales

Los cambios que proponen las NTC sugieren encuentros y desencuentros en el ciberespacio. Encuentros, porque hemos hallado en ellas muchos de los beneficios que estábamos esperando de los medios; porque no sólo han sido camino fecundo de expresión, sino porque han inaugurado nuevas formas de organización y de relaciones sociales. Desencuentros, porque tanto entre quienes pregonan que las NTC son la salvación del hombre como entre quienes intentan reemplazar la relación hombre-hombre por la relación hombre-máquina existen desviaciones, abusos y malentendidos.

Como siempre, será la investigación la que arroje luz sobre los numerosos interrogantes que presentan las NTC en la vida cotidiana. Será también la investigación la que nos permita conocer un poco más esta sociedad inasible para Baudrillard, Ortega y otros, pero transparente para Vattimo. ◆

Bibliografía

Baudrillard, Jean, *El crimen perfecto*, Anagrama, España, 1996.

Bettetini, Gianfranco y Fausto Colombo, *Las nuevas tecnologías de la comunicación*, Paidós, España, 1995.

Cebrián, Juan Luis, *La red*, Taurus, Madrid, España, 1998.

Crovi Druetta, Delia, *Televisión y neoliberalismo. Su articulación en el caso mexicano*, tesis de doctorado, FCPyS-UNAM, 1996.

——, "El mundo a domicilio", en *Comunicación Sociedad*, núm. 30, mayo-agosto de 1997, Universidad de Guadalajara, México, pp. 319 y 320.

Ford, Aníbal, *Navegaciones. Comunicación, cultura y crisis*, Amorrortu Editores, Buenos Aires, Argentina, 1996.

Gómez Mont, Carmen, *Nuevas tecnologías de comunicación*, Trillas, México, 1991.

Mattelart, Armand, "Utopía y realidades del vínculo global. Para una crítica del tecnoglobalismo", en *Diálogos*, núm. 49, octubre de 1997, Lima, Perú.

Ortega, Félix, *Los jóvenes no son (todo) lo que parecen. Sobre el cambio cultural de la juventud española*, Universidad Complutense de Madrid, sin publicar.

Shomaly, Denise, "Atipias laborales y nuevas tecnologías de comunicación", en *Revista Diálogos de la Comunicación*, núm. 49, octubre de 1997, FELAFACS, México, pp. 53-60.

Vattimo, Gianni, *La sociedad transparente*, Paidós, España, 1996.