

El Uso de Internet y La Teoría de la Comunicación

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han permitido el desarrollo de sistemas de comunicación mediante computadoras, cuyo exponente paradigmático es la Internet, que ha sido definida como "la red de redes".

No obstante, un hecho se ha hecho evidente: la diferencia existente en el acceso que tienen los sectores de mayores y menores recursos y la poca presencia en la red mundial de contenido proveniente de los sectores marginados (naciones, grupos o individuos) de la población.

Tratar de precisar las causas que inciden en la falta de equidad en el acceso y participación de los usuarios, nos lleva a plantearnos la búsqueda de respuestas desde una perspectiva que ha estado ausente de los análisis que se han hecho sobre el uso de las redes telemáticas: la comunicativa.

En tal sentido, cabe destacar que las teorías de la comunicación más sólidas y fundamentadas han sido desarrolladas previo advenimiento de las redes, por lo cual esta indagación es sólo una aproximación sobre la que desconocemos referencias anteriores, salvo las expresadas en los artículos de Morris y Ogan (1996) y Newhagen y Rafaeli (1997), en los cuales justamente preguntan: ¿Por qué los investigadores de la comunicación deben estudiar los fenómenos de Internet?

Son varias las razones que pueden argüirse. En nuestro caso, responde a la necesidad que percibimos de abordar el uso Internet, como nuevo medio de comunicación, desde una perspectiva social.

Las Redes Telemáticas como Medios de Comunicación

En la actualidad, a la pregunta clásica ¿de qué hablamos cuando hablamos de comunicación? (Bisbal, s/f: 81), habría que añadirle ¿a qué nos referimos cuando nos referimos a los medios de comunicación?, debido al surgimiento de nuevos medios, entre los cuales se cuentan las redes telemáticas.

La utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha abierto el paso a la denominación *red telemática* para aludir al "tejido" o medio que la soporta: el de la informática (almacenaje y procesamiento) y las telecomunicaciones (transporte).

Aunque en la práctica no se puede separar el proceso de tratar y difundir la información, existen dos espacios en los cuales estas tecnologías tienen su aplicación. El primero, cuando una persona

trata información y como cimiento en el ámbito individual, sin interacción, y el segundo, cuando ésta se relaciona con otro actor.

El primer espacio es el de la informática y el segundo es el de la telemática (palabra derivada de la contracción de *telecomunicaciones* e *informática*), definida como "una amplia telaraña electrónica formada por computadoras conectadas en redes que tiene a la información como el elemento principal de su actividad, la cual transporta de manera económica y multiescalonada, ofreciendo al usuario un uso interactivo al integrar espacio y tiempo" (Cartier, 1992: 121) y que se ha convertido en un *nuevo medio de comunicación*.

Los medios telemáticos se distinguen de los anteriores porque además de que "la interconexión de todas las redes significa la aparición de nuevas formas de transmisión y de intercambio de información (...) estos permiten el acceso a un tipo de información antes no vehiculizado por medio masivo alguno (la información-conocimiento o información-saber), disponible en los bancos de datos interconectados" (Pineda, 1996: 63).

La integración del computador, las telecomunicaciones y los sistemas audio-visuales se considera "el pilar fundamental de una nueva revolución, denominada la revolución del conocimiento, porque está generando transformaciones en los paradigmas convencionales de enseñanza-aprendizaje, trabajo y *comunicación*" (Montilva, 1995: 1).

En tal sentido, el concepto de red telemática no se ha mantenido imperturbable. Actualmente se observa la tendencia a equipararlo con el de comunicación mediante computadoras (CMC) "con lo cual se enfatiza que lo fundamental es la **aplicación de la herramienta para la comunicación**" (Pimienta y Liendo, 1993: 79), puesto que el concepto designa al "uso de conexiones directas o remotas entre computadoras para **facilitar la comunicación** entre personas distantes" . (Chacón, 1994: 101). (Las negritas son nuestras).

La Interactividad y el Rol de los Usuarios

Como ya hemos señalado, las TIC han permitido el desarrollo de nuevos medios de comunicación que se distinguen principalmente de los anteriores porque son multimedia, hiperaccesibles, teleinformáticos e instantáneos. Pero quizás la característica más relevante de todas es que la tecnología telemática abre la posibilidad de la interactividad, que ha sido definida como "la capacidad que tienen los usuarios de ser productores/consumidores de información y contenido" (December, 1998: 3)

Gracias a las potencialidades interactivas de los medios telemáticos, en la actualidad es posible hablar de un receptor con facultades emisoras, base del paradigma de comunicación dialógica que revaloriza, justamente, las posibilidades discentes de los destinatarios.

Esta situación, impensable antes de la aparición de esta tecnología, implica la posibilidad de hacer valer, con un medio extraordinariamente poderoso de almacenamiento y transmisión, la noción de comunicación que supone un real intercambio (diálogo) entre emisores y receptores. Ya el ansiado emirec (amalgama de emisor-receptor), utópica postulación teórica del canadiense Jean Cloutier en la década del setenta, es posible, al menos, técnicamente hablando.

El cambio que se opera frente al modelo comunicacional, de "uno que emite para muchos", como la TV, a otro que implica la existencia de comunicaciones "uno a uno", (como el correo electrónico, los modos de conversación o "talk"), de "muchos a muchos" (como las listas de discusión, las conferencias electrónicas y los cuartos virtuales de conversación o "chats"), de "uno a muchos" (como las teleconferencias y revistas electrónicas) y sistemas de difusión de información sencillos y económicos, como el WWW, podría generar mayores cuotas de participación para los, hasta ahora, pasivos receptores.

Pero si cuando hablamos de interactividad nos referimos a la posibilidad del intercambio de roles entre emisores y receptores, cabe preguntarse si los usuarios están explotando esta alternativa, si se está operando este cambio, o si, por el contrario, los nuevos medios se siguen usando como los tradicionales, vale decir como aparatos que sólo permiten un flujo unidireccional de la información. La realidad nos dice que, a pesar de que "la riqueza de las TIC radica en la posibilidad de incorporar contenidos, lamentablemente el tráfico Sur-Norte sigue siendo altamente desigual: exceso de consumo y muy baja producción". (Piscitelli, 1998: 6).

Al respecto, llama la atención el hecho de que sólo un estimado del 5 al 10 por ciento del contenido de Internet sea de origen asiático, cuando esta población representa casi la mitad de la población mundial. (Uimonen, 1997:11)

En el ámbito académico, donde las redes han tenido gran difusión, la situación no es distinta, pues "se observa una muy baja oferta de información por parte de las instituciones que, por su misma naturaleza, son grandes productoras de información y de conocimientos". (Reacciun, 1998a)
Indagar sobre los factores que determinan estos hechos nos lleva a revisar algunos planteamientos teóricos.

La Teoría de la Comunicación, la Interactividad y los Factores Condicionantes

Los profundos cambios de todo orden (económicos, políticos, sociales y culturales) que se están manifestando a finales de este siglo han generado una incertidumbre que recorre todos los campos de las ciencias sociales de la cual no es capa la comunicación, un fenómeno que ha sido descrito de disímiles y variadas maneras.

Pero desde su surgimiento en las primeras décadas de este siglo, la llamada Teoría de la Comunicación, construida con los aportes de la psicología, sociología, lingüística, ingeniería y otras disciplinas, estuvo siempre ligada a los medios que la soportan.

Desde que Lasswell en 1930, conjuntamente con Lazarsfeld y Hovland, esquematizaron el llamado "proceso de la comunicación", mediante un diagrama en el que se enfatiza el **quién dice qué por qué canal a quién con qué efectos**, el proceso se vincula indefectiblemente al medio o canal que permite al emisor dirigirse, simultáneamente, a un gran número de destinatarios, surgiendo lo que se conoce como corriente funcionalista de la investigación de la comunicación (Mass Communication Research) representada también por autores como Lazarsfeld, Merton y Schramm (Moragas, 1981).

El periódico, la radio, la TV, el cine, la publicidad, son, entonces, los medios que vehiculizan la "comunicación" de masas, cuyos paradigmas o modelos son la expresión de una investigación de la comunicación que pretenden constituirse a sí misma como una ciencia autónoma y que contempla su objeto de estudio como una realidad aislable del contexto social.

En 1960, los cambios políticos que se operan en Latinoamérica impactan los planteamientos académicos y la Mass Communication Research comienza a ser cuestionada por una serie de investigadores que, con base en la sociología crítica de la Escuela de Frankfurt, representada por Adorno, Horkheimer y Marcuse, aportan una nueva visión del papel de los medios en los países subdesarrollados o del Tercer Mundo.

Estos autores, entre los que destacan Beltrán, Mattelart, Pasquali y Verón, dotan de finalidad política a sus investigaciones al cuestionar "tanto el concepto de comunicación aceptado hasta el momento, como las funciones y objetivos que ésta debe cumplir dentro de la sociedad" (Aguirre y Bisbal, 1981: 29).

En sus análisis, si bien aceptan que los medios son parte esencial del proceso comunicacional, coinciden en considerar a la comunicación como una actividad humana fundamental a través de la cual los seres humanos se relacionan entre sí y pasan de la existencia individual a la comunitaria, por lo cual ponen su acento en el proceso de comunicación como un acontecimiento personal y social y en el hombre como protagonista de éste.

Por ello, al estudiar la comunicación tomando en cuenta que es un proceso vinculado con el contexto social y cultural, la teoría crítica de la comunicación propone el rescate de la noción dialógica y la reconsideración del rol de uno de los elementos claves de la relación: el receptor o destinatario cuya participación en los medios masivos clásicos aparece poco menos que anulada.

De ella se desprende el modelo de comunicación dialógica, horizontal o participativa, que se rebela contra los paradigmas funcionalistas que establecen un emisor que habla y un receptor que simplemente escucha o responde a estímulos preestablecidos; en contraste, plantea que la comunicación constituye un proceso en el cual "dos o más seres o comunidades humanas intercambian y comparten experiencias, conocimientos y sentimientos, aunque sea a distancia y a través de medios artificiales" (Kaplún, 1985:68). (El subrayado es nuestro).

Y una comunicación de tal tipo sólo será tal (Habermas, 1981: 171) "cuando exista para los participantes una distribución simétrica de oportunidades (...) vale decir, igualdad efectiva de oportunidades para asumir roles de diálogo", el cual, para el filósofo alemán heredero del pensamiento crítico de la Escuela de Frankfurt, es "nada menos que tomar decisiones conjuntamente" (citado por Pasquali, 1998: 43)

Por lo tanto, en esta época signada por la invención de modernos artefactos, las condiciones para una comunicación ideal se vinculan con la problemática relativa a la posesión y uso de los medios, pues "el flujo y el almacenamiento de mensajes dependen de una tecnología tan compleja y costosa que multiplica los desequilibrios entre comunicadores fuertes y débiles" (Pasquali, 1979: 11).

Refiriéndose a los medios teleinformáticos, Melnick (1997: 2) destaca que en llamada superautopista informativa no circulan todos, sino elites, pues la disparidad que existe en nuestro mundo se reproduce en ella, por lo cual es posible afirmar que la posibilidad de recibir información a través de Internet y, mucho más, la viabilidad de colocar contenido en las redes mundiales es uno de los elementos que diferencian a ricos y pobres.

Al respecto, dice Pasquali: "la supuesta abundancia de aparatos concierne casi exclusivamente a la función acceso (recepción) a los mensajes ajenos, y casi en nada a la participación (emisión) en la producción y emisión de mensajes propios; y segundo, porque, aún en equipos de acceso o

receptores, el 20% rico de la humanidad ha conservado con creces sus distancias del 80% pobre" (1998:178).

Los factores que limitan el acceso de grandes mayorías son, en entre otros, la carencia de una infraestructura básica de telecomunicaciones, el bajo porcentaje de líneas telefónicas por habitante, la poca cantidad de computado ras per cápita, las altas tarifas, un ámbito jurídico favorable a los monopolios y la inexistencia de subvenciones que favorezcan un acceso equitativo de todos los sectores de la población (Reacciun, 1998 b).

Los siguientes datos soportan esas afirmaciones:

"Tres cuartas partes de las líneas telefónicas existentes a escala mundial se encuentran en ocho países industrializados. Alrededor del 80 por ciento de la población mundial no ha tenido nunca acceso a una línea telefónica. En China e India, con una población de más de 2 billones de personas, aproximadamente el 40 % de la población mundial, sólo dos de cada 100 personas (1) tienen acceso a una línea telefónica para una teledensidad de 2. Estados Unidos, por contraste, tiene una teledensidad de 64 y Suecia de 68" (Panos, 1997: 2)

Por otra parte, el poco porcentaje de líneas telefónicas disponibles en los países con menores índices de desarrollo está concentrado en las áreas urbanas más pobladas, cuando se estima que "63% de la población de los países en vía de desarrollo viven en zonas rurales y que este grupo representa el 49% de la población mundial" (Panos, 1998:5).

En cuanto a los "hosts" o computadoras anfitrionas que entrelazan a Internet, en 1997 se estimaba que de 6,6 millones, apenas 28 mil se encuentran en América Central, del Sur y el Caribe; es decir, menos del 0,6%. Mientras que en Norteamérica (incluyendo a México) tenía unos 4,5 millones y Europa occidental 1,5 millones (Trejo, 1996).

El costo que el equipamiento es otro factor que debe analizarse. El costo promedio de una PC y un módem, aproximadamente unos 1500 US\$, es algo inalcanzable para la mayoría de la población de los países subdesarrollados, con un ingreso nacional per cápita promedio de 1200 US\$, mientras que el de los países del primer mundo se ubica en unos 22.500 US\$. (PNUD, 1996)

Por otro lado, la infraestructura de las telecomunicaciones revela que las conexiones entre ciudades del mismo país y entre países limítrofes son pobres o inexistentes, mientras las que se establecen con los países centro se encuentran mejor desarrolladas.

Y si analizamos las tarifas, las diferencias entre los países de mayores y menores índices de desarrollo también se encuentran presentes. Un Proveedor de Servicio de Internet (PSI) que quiera "alquilar" una línea de alta capacidad tiene que pagar 3800 US\$ anualmente en Estados Unidos, mientras que en Argentina, por ejemplo, el mismo servicio cuesta unos 180.000 US\$. (Panos, 1998:9).

El costo promedio de una cuenta de acceso ilimitado a Internet en Estados Unidos es de aproximadamente unos 15 US\$ mensuales, mientras que en países como el nuestro, esta asciende a unos 52 US\$, sin tomar en cuenta los costos inherentes a la llamada telefónica que, según cálculos propios, realizados con base en la tarifa más reducida (01-01-99) de Bs. 13,26 por minuto, alcanzarían mensualmente, por una hora diaria de conexión, los 41,87 US\$, calculados a una tasa de cambio de Bs. 570 por US\$.

Sobre este punto, vale la pena resaltar que "en América Latina el costo del servicio telefónico cuesta más del triple que en EEUU(...) y Venezuela presta el más costoso de todos", según señala un estudio del Instituto Alexis de Tocqueville, con sede en Virginia, EEUU, (Infoamericas, 1998), que dice textualmente: "un empresario de Virginia, EEUU, al llamar a Londres paga US\$ 5,40 por cinco llamadas de 4 minutos cada una; en México paga 25,20; en Perú , 31,20; en Bolivia, 43,60 y en Venezuela 53,60"

Con esas referencias, la misma fuente revela que "una cuenta mensual que incluya 1500 minutos en llamadas locales, 240 de larga distancia nacional e internacional (5 a Londres y 5 a Chile, de 4 minutos cada una) y 30 horas de conexión a Internet, cuesta en EEUU 78,97 US\$ y 322,26 en Venezuela".

Con respecto a cómo estos hechos afectan a los usuarios, "se estima que el 3,1 por ciento de los habitantes de los países de mayores ingresos tienen acceso a la red, mientras que la población conectada de los países pobres es sólo el 0,0002 por ciento, en una relación de 1 a 15.000. (Uimonen, 1997: 3)

En cuanto a la distribución mundial de los usuarios, Pasquali (1998: 203) apunta que éstos "viven 81,70 % en el Hemisferio Norte y 18,30% en el Hemisferio Sur". En Venezuela, aunque "no existe una entidad oficial que maneje estadísticas" (Pasquali, 1998: 292) algunos estudiosos como Cadenas (1998) señalan que "los servicios de Internet alcanzan apenas a un 0,01 % de nuestra población, pues cuenta con apenas un 12 % de penetración telefónica, cifra que llega a ser menor al 5% en zonas rurales. Alrededor de 20.000 centros poblados no disponen de servicios telefónicos de ninguna especie".

Otros autores, como Liendo (1998:1) señalan que "de 25 millones de venezolanos 100 mil, vale decir, el 0,4 por ciento, cuenta con una conexión a Internet". En todo caso, y a pesar de las diferencias entre las cifras, puede afirmarse que, en Venezuela, la población con acceso no llega al uno por ciento. Y este selecto grupo de ciudadanos, según se desprende de la encuesta anual realizada por la publicación especializada PC News & Report, (Tortello, 1998) en un 34,2 por ciento cuenta con ingresos mensuales de entre 500 mil y un millón de bolívares, un 18,4 por ciento gana entre uno y dos millones y un pequeño porcentaje de 7,4 gana más de 2 millones.

En cuanto a las redes académicas, a pesar de que la mayoría de las universidades venezolanas cuenta con ellas, éstas no constituyen un recurso ampliamente difundido y explotado.

Un estudio realizado entre los usuarios de la Universidad de los Andes (Urribarrí, 1999) revela que menos de la cuarta parte de los profesores usan la red con relativa frecuencia (semanal) y que la mayoría de éstos señala el limitado acceso directo, o las posibilidades de conexión remota a través del módem (línea telefónica), como el mayor obstáculo para el uso y aprovechamiento de los recursos disponibles en la red. Igualmente evidencia que el rol del usuario es principalmente el de receptor y/o consumidor de información.

Aunque parezca una obviedad, hay que recalcar que la disparidad de los recursos se refleja en la investigación científica que se realiza en los países desarrollados y en los del Tercer Mundo. Como bien advierte Trejo (1996) "los nuevos recursos tecnológicos tienden a acentuar las diferencias que ya existen en el desarrollo y creación de conocimiento"

Dave Wilson, de la Universidad Rhodes, de Sudáfrica, lo expresa de esta manera: "las diferencias en el acceso pueden ser ilustradas comparando un investigador estadounidense conectado directamente a una red de alta velocidad, a otro de África que puede conectarse a una velocidad de 200 caracteres por segundo a través de una línea telefónica analógica: al primero le tomará pocos segundos, y a muy bajo costo, transferir a su computadora, de una base de datos, un extenso artículo, mientras que al segundo le tomará unos 10 minutos a costos de llamada internacional". (Panos, 1995: 7)

Estas cifras y consideraciones sin lugar a dudas nos obligan a ubicar a la comunicación como parte fundamental de la estructura económico-social, sobre todo a partir de 1998, cuando la organización Mundial del Comercio (OMC), organización que controla más del 80% del tráfico mundial de telecomunicaciones, decretó la liberalización de las telecomunicaciones, como ingrediente fundamental para la ampliación y consolidación de un mercado que representa unos 600 billardos de dólares - dominado por EEUU en un 30 por ciento - y cuyo paradigma reside, fundamentalmente, en la red de redes, como nuevo medio de comunicación global. Cabe resaltar,

además, que "el acuerdo de la OMC incluye toda la telefonía, transmisión de data y servicios satelitales". (Panos, 1998:13)

Las consecuencias de estos acuerdos apuntan hacia la exacerbación de los monopolios y ya existen estudios comparativos que demuestran la presencia de "una relación causa efecto entre la existencia de estos monopolios y las fallas de servicio, altos precios y la consolidación de la infraestructura en zonas geográficas donde se concentran las poblaciones de mayores recursos" (Carty, 1997:15).

En Venezuela, por ejemplo, el aumento de las tarifas ha sido, en el período comprendido del 01-01-92 al 01-01-99, de 369,55 % (residencial) y de 661,93% (comercial y otras) (El Universal, 03-01-99 p. 1-2).

En lo que respecta al entorno regulatorio, a pesar de una realidad que pone en evidencia lo estratégico del sector telecomunicaciones para el desarrollo económico y científico de una nación, países como el nuestro cuentan con estructuras jurídicas obsoletas.

La Ley de Telecomunicaciones venezolana vigente data de 1940 y resulta inadecuada para responder a los cambios tecnológicos y a las desregulaciones, así como también para normar procesos importantes que se han dado, sobre todo en la década de los 90, como son la privatización de la telefónica nacional y la concesión de dos bandas de telefonía celular.

Los esfuerzos que se han hecho por dotar de un texto jurídico adecuado al sector telecomunicaciones, considerado el más importante después del petrolero, han sido infructuosos debido a la confrontación de intereses en pugna, representados, entre otros, por la Cámara de Empresas de Servicios de Comunicaciones (CASETEL), la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y el Comité por una Radiotelevisión de Servicio Público (RSTP). Los mismos comienzan en 1990 con la presentación al Congreso de la República de un Anteproyecto de Ley cuya discusión fue pospuesta; se presentó otra propuesta en 1993 que tampoco logró consenso y, finalmente, en 1998 nuevamente se definió un Anteproyecto de Reforma de la Ley de Telecomunicaciones que espera su discusión y aprobación por parte del Congreso instalado el 23-01-99.

La Urgencia de Nuevas Teorías

Pero independientemente de estas consideraciones económico-políticas, y sin pretender abordar un problema comunicacional partiendo sólo del medio, sí es preciso acotar que, debido al hecho de que la tecnología telemática ha generado un nuevo medio de comunicación, nuevas teorías

parecieran lucir necesarias para analizar en su totalidad el fenómeno de la comunicación mediante computadoras.

En este sentido, el investigador venezolano Marcelino Bisbal ha advertido que, debido al cambio profundo de los medios, hoy luce válido preguntarse si acaso "¿es posible seguir empleando las dos corrientes de investigación dominantes en América Latina en la reflexión e investigación de la comunicación?. Nos referimos a los planteamientos de la Escuela de Frankfurt y a la corriente empírico analítica conocida como "Mass Communication Research o Escuela Norteamericana de Comunicación" (Bisbal, s/f: 83).

También la investigadora Migdalia Pineda ha señalado que las transformaciones tecnológicas están planteando retos a la teoría de la comunicación, ya que "los conceptos y las tipologías recogidos por las ciencias de la comunicación están comenzando a quedarse obsoletos ante el surgimiento de la sociedad global de la información" y plantea que "debido a que las nuevas redes y medios potencian la diversidad de procesos, no pueden existir teorías y modelos únicos que los expliquen". (1996: 107)

El mexicano Trejo Delarbre (1998), por su parte, subraya la necesidad de realizar estudios sobre la base de una revisión de las teorías tradicionales "a partir de la capacidad de casi cualquier receptor para ser a su vez emisor y de la enorme, aunque por cierto escasamente empleada, posibilidad de retroalimentación que supone la red de redes"

Jean Cloutier y Michel Cartier, de la Universidad de Quebec, Montreal, intentan dar cuenta de los cambios producidos por los desarrollos tecnocomunicacionales y ponen su acento en el perceptor, cuyo rol como usuario-mediador y sus percepciones como consumidor-receptor deben repensarse a la luz de los nuevos desarrollos.

Según Cloutier, "a fines de este siglo ya no puede hablarse de medios de comunicación de masas, sino de auto-medios de comunicación de masas". (Cloutier, 1992: 172). Cartier, por su parte, plantea que la telemática "no puede considerarse otro medio que puede añadirse a los existentes, sino un modo distinto de comunicación (...) pues posee una arquitectura multiescalonada, ofrece al receptor la posibilidad de emitir e integra espacio y tiempo a escala planetaria". (Cartier, 1992: 121)

Por ello, subraya este investigador, por ser no sólo una mutación tecnológica sino una innovación, "plantea nuevos retos socio-culturales que requieren la elaboración de nuevas teorías". (Cartier, 1992: 122).

Entre ellas, Cartier plantea la de "una teoría de la comunicación multiescalonada que tome en cuenta la presencia de grupos de intereses situados entre el polo de la comunicación interpersonal y el polo de los medios de comunicación masiva; una teoría de la información fundada en las necesidades de información y en la búsqueda del conocimiento; una gramática interpretativa de los mensajes que tome en cuenta el comportamiento de los usuarios de la información y una gramática generativa de los mensajes que tome en cuenta la demanda social de informaciones, así como el imaginario suscitado por las nuevas tecnologías" (Cartier, 1992: 123).

Aún cuando estas consideraciones conceptuales sean sumamente atractivas, constituyen sólo esbozos que apenas comienzan a definir prioridades para futuras investigaciones destinadas a la producción de una teoría más consistente. Si acaso nos ofrece una opción, es la que nos indica volver la cara hacia los usuarios, a los sujetos (ahora posibles actores) de la comunicación. Sobre esa perspectiva, también Bisbal (s/f: 88) ha dicho que "quizás allí encontremos una salida, porque frente al fracaso de los macroproyectos o propuestas globales irrumpe, aunque siempre haya estado ahí, la gente como usuaria y es ella la que debe decir".

Por otro lado, el estudio de los medios desde la perspectiva de los usuarios es una necesidad que comienza a plantearse, a partir de la existencia de los medios telemáticos que permiten que las audiencias se conviertan en creadoras de contenido (Dervin, citado por Rojo, 1995: 11).

La Vigencia de una Teoría "Vieja"

El usuario, no obstante, no es un ser aislado. Es un ser humano con características biopsicosociales definidas, pero también es un ser social que participa en un proceso comunicacional en el cual el elemento "medio" es, cada vez más, en función de los cambios tecnológicos, un factor estratégico.

En consecuencia, las opciones de análisis que provee la teoría crítica se mantienen vigentes y quizás cobren mayor relevancia si tomamos en cuenta que "los efectos o impacto de los cambios tecnológicos implican la evaluación de las infraestructuras materiales y sociales que crean las tecnologías específicas para la actividad de nuestras vidas" (Winner, 1979: 73, citado por Lander, 1994: 154)

En este sentido, la comunicación es, en esencia, un problema económico y político (Beth y Pross, 1990: 176) ya que se relaciona con la disponibilidad y al acceso de medios materiales mediante los cuales se emite o recibe información, lo cual remite al problema de la justicia distributiva e igualitaria. Y la tecnología "no corre en un vacío social y no modifica la cultura sin ser ella misma profundamente rediseñada por el mundo que contribuye a crear" (Winner, 1979:87).

Las carencias informacionales y las desventajas comunicativas no son sino consecuencia de disparidades sociales con causas históricas, políticas, económicas, geoestratégicas, incluso. La pobreza no es resultado de la disparidad en el acceso a la información, sino todo lo contrario.

Las redes telemáticas, como medio "tecnológico material", susceptible de posesión y uso, podríamos afirmar entonces, no escapan de las consideraciones de tipo económico, político y social, referidas a la capacidad de acceso y participación de los usuarios, a las cuales alude la teoría crítica de la comunicación.

Como lo advierte Antonio Pasquali (1998: 286) "ya el entero bagaje semántico conceptual que caracterizó las diatribas de los años 50-80 sobre los Medios de Comunicación Masivos (MCM) ha quedado transferido al terreno de Internet (...) Habrá cambio de actores, pero se descubrirá que los viejos críticos de los MCM `no dejaban de tener razón`".

Los Aportes de Antonio Pasquali

Entre las figuras más representativas e influyentes de la teoría crítica de la comunicación se encuentra el venezolano Antonio Pasquali quien se constituyó en pionero de este tipo de estudios en la región con su obra: "Comunicación y Cultura de Masas", editada en Caracas (Ediciones de la Biblioteca de la Universidad Central de Venezuela) en 1963.

Las investigaciones y múltiples ensayos de Pasquali sobre la comunicación han ocupado los ámbitos relativos al libre flujo de información internacional, a la función e industrialización de la información, a la tecnología, así como también lo atinente a las políticas nacionales de comunicación y a la ética de las comunicaciones. Su último libro "Bienvenido Global Village" (1998), se subtitula, justamente, "Comunicación y Moral".

Pero es en su ensayo "Comprender la Comunicación", cuya primera edición data de 1970, en donde encontramos bien definidos sus postulados teóricos. De entrada, en dicha obra (citamos la edición de 1979) el autor establece que los problemas que aquejan a la comunicación se derivan de la propiedad de los medios y de su uso puesto que el flujo, almacenamiento y control de los mensajes dependen de una tecnología compleja y costosa que multiplica los desequilibrios y, en consecuencia, el esfuerzo del débil por participar en la generación de mensajes es conculcado con extremada violencia.

Con extraordinaria capacidad predictiva, Pasquali se anticipa a advertir, en la década de los 70, sobre la concentración que harán las superpotencias en los sectores terciario y cuaternario

(comunicación/información), generadores del mayor valor agregado y de controles realmente globales.

El pensamiento crítico, afirma, debe dirigir la mirada al en sí de la relación comunicante. Más que a los medios, el pensamiento debe comprender la comunicación; y, también, confrontar una situación novísima, pues al plantearse uno de sus problemas capitales, como es el de las comunicaciones, involucra en su discurso a una de las industrias más poderosas de la tierra.

En este mismo texto, el investigador propone un modelo simplificado del proceso de la comunicación, que redefine como "relación de comunicación", con el propósito de mostrar la función que cumplen los elementos intervinientes y de evidenciar el papel muy específico y limitado que juegan el medio el cual es definido como un simple aparato, es decir, un "artefacto que amplía, facilita, perfecciona, aumenta, afina y, en suma, extiende una preexistente capacidad natural del hombre" (p. 37).

Clarificado el papel que éste juega, postula que, como todo medio es un canal, un aparato artificial transportador de mensajes codificados, al comienzo y al término de todo proceso de comunicación siempre habrá y hay un canal de codificación y descodificación natural (humana) del mensaje, con lo cual se ratifica la subordinación del aparato al proceso (p.39).

El Emisor y el Receptor ¿Es posible un EMIREC?

Pasquali define como emisor al productor humano de mensajes destinados a uno o "n" perceptores. "En una auténtica relación de comunicación todo emisor puede ser perceptor y todo perceptor puede ser emisor, en condiciones de reciprocidad igualitaria o biunívoca" (p. 53).

El perceptor es quien descodifica y comprende el mensaje que le ha sido presentado por el emisor, para lo cual debe estar en capacidad de elegir o de acceder a los canales artificiales donde se presentan los mensajes, interpretar el código natural en el cual se cifró el mensaje, comprender el mensaje y emitir un respuesta que será cifrada en principio en un código natural y luego, si el acceso es posible, será vehiculizada a través de un canal artificial.

En tal sentido, el autor señala que el término comunicación "debe reservarse a la interrelación humana, al intercambio de mensajes entre humanos, sean cuales fueren los aparatos intermediarios utilizados para facilitar la interrelación a distancia". (p.37)

Entendiendo la comunicación como un factor esencial de sociabilidad y como un elemento estructural de la sociedad, Pasquali sostiene que "toda modificación o control de las comunicaciones revierte en una modificación o control de la sociedad" (p:42).

El investigador se vale de la lingüística para resaltar que el término griego "koinoonía" significa a la vez *comunidad y comunicación* y que el radical *comun* también es compartido por ambos términos, lo cual indica la estrecha inherencia siempre establecida entre comunicarse y estar en comunidad, dependiendo lo último de la capacidad del emisor y del modo, forma y condiciones de lo primero.

Definida la comunidad como "una acción recíproca entre agente y paciente", sólo existirá una verdadera comunicación en aquella relación en que "cada interlocutor habla y es escuchado, recibe y emite en condiciones de igualdad". (p. 47).

En cuanto a los aparatos, refiriéndose por supuesto a los medios anteriores a la invención telemática, Pasquali afirma que por razones técnicas y de uso político-ideológico impiden una acción recíproca entre agente y paciente puesto que "funcionan de hecho como diodos que sólo permiten el paso de los electrones en un sentido" (p. 48).

Aunque pudiera pensarse que sus apreciaciones podrían ser rebatidas a la luz de los nuevos desarrollos tecnocomunicacionales, que permiten la bidireccionalidad en el flujo de los mensajes, con la pregunta "**¿Es posible la participación del perceptor?**", el teórico ubica lo medular del problema ético de las comunicaciones, más allá de las características técnicas del medio, para acercarlo a las nociones de acceso, uso y participación condicionadas por factores económico-políticos. (Las negritas son nuestras).

La reconstrucción de la dignidad del perceptor - subraya - "pasa por la operación de restituirle su capacidad interlocutora, por convertirlo en participante interlocutor" (p.138). Para que un ser humano participe de una verdadera relación de comunicación debe, a juicio del autor, estar en la posibilidad de: elegir libremente la posibilidad de ser perceptor, "sin verse obligado a serlo por imposibilidad de emitir"; decidir libremente la sintonización de los mensajes, es decir, disfrutar de acceso; descifrar los mensajes, comprenderlos y "asumir el rol de emisor cada vez que lo considere pertinente" (p. 140).

De acuerdo con este esquema, una relación de comunicación degradada es aquella en la que el perceptor se encuentra limitado en su capacidad emisora (con un bajo coeficiente de participación) y se ve obligado a sintonizar el mensaje impuesto por el emisor sin alternativas, debido a que tiene un "bajo coeficiente de acceso".

Nuevamente en este punto podría pensarse que los aportes del autor venezolano no contribuyen con la explicación del fenómeno telemático, puesto que se refiere al acceso a los mensajes y no a

los medios, pero la definición que aporta de los términos acceso y participación despejan las dudas.

Acceso, para Pasquali, es: "la capacidad de acceder a o de utilizar libremente, en calidad de receptores, todas las fuentes y canales de envío, sin restricciones de ninguna especie y en condiciones de absoluta igualdad" (p.140). Participación, por su parte, es "la capacidad de utilizar en calidad de creadores y emisores de mensajes todas las fuentes y canales de emisión, sin restricciones de ninguna especie y en condiciones de absoluta igualdad" (p. 141).

El investigador considera estos postulados como utópicos de aplicar en esta época de alta tecnología debido, principalmente, a que la degradación del receptor comienza por el "**acceso negado** y la existencia de relaciones pendulares entre acceso y participación" (p.141). (El subrayado y las negritas son nuestros).

En tal sentido, Pasquali señala que los factores que dificultan la participación en los procesos de comunicación se relacionan 1) con una intrínseca dificultad tecnológico-social que tiende a hacer la recepción cada vez más sencilla y menos costosa, frente a la complejidad y altos costos de la producción lo que conlleva a la institucionalización de los oligopolios de emisión y 2) con una extrínseca dificultad económico-política expresada en altos costos tecnológicos que crean "una casta de ciudadanos más libres que otros" para comunicarse. (p. 142).

En consecuencia, al indagar sobre el rol de los usuarios y los factores que inhiben el aprovechamiento de las redes telemáticas, concebidas como un medio de comunicación, podemos afirmar que los postulados de la teoría crítica de la comunicación, en general, y las apreciaciones de Antonio Pasquali, en particular, aún se mantienen vigentes y nos proveen de un marco de referencia adecuado para ubicar las causas que limitan su acceso y participación.

REFERENCIAS

Aguirre, J. y Bisbal, M. (1981). La Ideología como Mensaje y Masaje. Caracas: Monte Ávila Editores.

Beth, H. y Pross, H. (1990). Introducción a la Ciencia de la Comunicación. Barcelona: Anthropos.

Bisbal, M. (S/F). La Investigación Comunicacional frente a los Nuevos Escenarios: ¿La inevitable sumisión o el lugar que debe ocupar?. En Lanz, R. (Comp.). La Discusión Posmoderna. Caracas: Fondo Editorial Tropykos.

Cadenas, L. (1998, abril). Palabras de Apertura. Visionarios 98. Caracas, Venezuela.

Cartier, M. (1992). Un Nuevo Modelo de Acceso al Conocimiento. En Silvio, J. (Comp.). Calidad, Tecnología y Globalización en la Educación Superior Latinoamericana. Caracas: Ediciones CRESALC-UNESCO.

Carty, W. (1997). Challenges to Academic Networks in Latin America: The case of Colombia's Red CETCOL.

URL: <http://155.135.37.1:80/cis/lpress/devnat/general/index.htm>

Chacón, F. (1994, julio). CMC y Educación a Distancia. Cread-UNA. Caracas, Venezuela.

Cloutier, J. (1992). EMEREC, la comunicación audio-scripto-visual y la telemediática. En Silvio, J. (Comp.). Calidad, Tecnología y Globalización en la Educación Superior Latinoamericana. Caracas: Ediciones CRESALC -UNESCO.

December, J. (1998). Interactive Webbing.

URL: <http://www.december.com/net/tools/cmc-mass-iw.html>

Habermas, J. (1981). Teoría de la Acción Comunicativa. Tomo II. Madrid: Taurus.

INFOAMERICAS (1998).

URL: <http://www.infoamericas.org>

Kaplún, M. (1985). El Comunicador Popular. Quito: Ciespal.

Lander, E. (1994). La Ciencia y la tecnología como asuntos políticos: Límites de la democracia en la sociedad tecnológica. Caracas: Editorial Nueva Sociedad.

Liendo, P. (1998, abril). s/n Ponencia presentada en el evento Visionarios 98. Caracas, Venezuela.

Melnick, S. (1997). Las Comunicaciones y el futuro. URL: <http://www.gumilla.org.ve/com/2.htm>

Montilva, J. (1995, septiembre). Aspectos conceptuales de la tecnología multimedia. Ponencia presentada en el I Coloquio Nacional de Periodismo Interactivo, Mérida, Venezuela.

Moragas, M (1981). Teorías de la Comunicación. Barcelona: Editorial Gustavo Gilli.

Morris, M. y Ogan, CH. (1996). The Internet as a Mass Medium. Journal of Communication (1), 16-96.

Newhagen, J. and Rafaeli, S. (1998). Why Communication Researchers Should Study the Internet: A Dialog.

URL: <http://www.jcmc.ac.il/vol1/issue4/rafaeli.html>

PANOS, (1998). For Richer or Poorer?: The Impact of Telecoms accounting rate reform on developing countries

URL: http://www.oneworld.org/panos/panos_internet_press.html, 1998

PANOS, (1997). Telecommunications. Development and the market: The promises and the problems.

URL: <http://www.oneworld.org/panos/briefing/telecoms.htm>

PANOS, (1998). The Internet and Poverty

URL: <http://www.oneworld.org/panos/briefing/interpov.htm>

PANOS, (1995). The Internet and the South: Superhighway or Dirty-Track?

URL: <http://www.oneworld.org/panos/briefing/internet.htm>

Pasquali, A. (1979). Comprender la Comunicación. Caracas: Monte Ávila Editores.

_____ (1998). Bienvenido Global Village. Caracas: Monte Ávila Editores.

Pineda, M. (1996). Sociedad de la Información, Nuevas Tecnologías y Medios Masivos. Maracaibo: Ediluz.

_____ (1996, junio). Transformaciones Tecnológicas y Nuevas Conceptualizaciones de la Teoría de la Comunicación. Ponencia presentada en las III Jornadas Nacionales de Comunicación. Caracas, Venezuela.

Pimienta, D. y Liendo, P. (1993). La Comunicación Mediante Computadoras. En Silvio, J.(Comp.) Una Nueva Manera de Comunicar el Conocimiento. Caracas: Ediciones CRESALC-UNESCO.

Piscitelli, A. (1998, abril). ¿Ágora o Panóptico?: Los peligros del fundamentalismo digital. Ponencia presentada en el evento Visionarios 98. Caracas, Venezuela.

PNUD (1996). Informe de Desarrollo Humano: Autor.

URL: <http://www.undp.org>

REACCIUN (1998).

URL a) <http://www.reacciun.ve/propuestas/redes/tecnologia/tecnologia.html>

URL b) <http://www.reacciun.ve/cabinas/cabinas/antecedentes.html>

Rojo, A. (1995). Participation in scholarly electronic forums.

URL: <http://www.oise.on.ca/~arojo/index.html>

Silvio, J. (1993) La Comunicación del Conocimiento en un Nuevo Contexto Tecnológico. En Silvio, J. (Comp.) Una Nueva Manera de Comunicar el Conocimiento. Caracas: Ediciones CRESALC-UNESCO.

Tortello, M. (1998, marzo). Los venezolanos tienen miedo de comprar por Internet. El Universal Digital. Caracas, Venezuela.

URL: <http://www.eud.com>

Trejo, R. (1998). Algunos apuntes para discutir en México la red de redes.

_____ (1996). La Nueva Alfombra Mágica. Usos y Mitos de Internet, la red de redes. México: Diana.

Uimonen, P. (1997, junio). Internet como herramienta para el desarrollo social. Ponencia presentada en la conferencia anual de la Internet Society. Kuala Lumpur, Malasia.

Urribarrí, R. (1999). Uso de la Red Académica de la ULA: Una Indagación desde la Perspectiva Comunicativa. Facultad de Humanidades y Educación, Universidad del Zulia. Tesis de Maestría.

WINNER, L. (1979). Tecnología Autónoma. La técnica incontrolada como objeto del pensamiento político. Barcelona: Gustavo Gili.

=====

Este artículo se publicó en la revista Comunicación No. 106. Caracas: Centro Gumilla, 1999.

La autora es licenciada en Comunicación Social (Universidad del Zulia, Venezuela, 1984) con postgrado en Ciencias de la Comunicación, mención Nuevas Tecnologías, en la misma universidad (1999). Se desempeña como docente de la cátedra Recursos para el Aprendizaje de la Escuela de Educación de la Universidad de Los Andes, en el Núcleo de Trujillo, y forma parte del Laboratorio de Investigación Educativa "Don Simón Rodríguez".

Dirección electrónica: <http://www.saber.ula.ve/liesr>

Correo-E: liesr-ula@cantv.net