

La Web del futuro:
Del hipertexto a una nueva hipersociedad de medios

por Christian F. Leal Reyes

La Web no existe. Al menos no aún. Como toda nueva tecnología facilitadora de la comunicación humana, sus cimientos todavía están demasiado enraizados en otros medios para conferirle el uso de un lenguaje o código comunicativo propio, que la aparte de los cánones tradicionales establecidos por los libros, diarios, la radio y la televisión. Bajo esta perspectiva de metamorfosis mediática, nuestra Web actual se perfila como una nueva plataforma en desarrollo, pero cuyas potencialidades como mecanismo catalizador del conocimiento y promotor de la integración social ya se proyectan muy superiores a las de cualquier otro recurso conocido.

Desde su masificación hace poco más de una década – precisamente a partir de la introducción de la Web como servicio – Internet ha demostrado poseer cinco características únicas, cuya explotación definitiva la consolidará como un medio totalmente diferente: su **cobertura**, caracterizada por la capacidad de acceder a coste relativamente bajo a un sistema de creciente distribución mundial; la **convergencia** de distintos profesionales, medios (o multimedios) y tecnologías sobre una misma plataforma, creando una fuerza de empuje basada en la diversidad de conocimientos, experiencias y formas de pensar, en cierta forma análoga a la que los inmigrantes imprimieron en Estados Unidos durante el siglo XIX; una capacidad de **interactividad** jamás vista, que crea una nueva entidad a partir de la serie lector-auditor-telespectador, que es el usuario, un individuo que ya no es sólo receptor sino un agente activo, capaz de intervenir y seleccionar directamente la información, e incluso crearla, todo en tiempo real; la **personalización**, que otorga al mismo usuario el poder de imponer sus intereses y gustos en forma automatizada, contrarrestando el anonimato al que hasta el momento lo relegaban los medios de comunicación de masas, como herencia de la producción en serie que caracterizó a la revolución industrial; y, finalmente, la **permanencia** de los contenidos dentro de bases de datos – o archivos – estructurados, función que favorece la recuperación de la información y resulta crucial para el análisis que se realiza a través de la contextualización comparada de los antecedentes a disposición.

Estas características jugarán un rol trascendental durante las transformaciones sociales venideras, donde la Web no sólo impulsará el acceso a la información y la profundización del ejercicio democrático por parte de la ciudadanía, sino que curiosamente se sirve de un arma propia de la globalización de las comunicaciones como es la Internet para reforzar los conceptos de identidad local. ¿Cómo será esto posible?: usando las propiedades de **cobertura** y **permanencia** de la red para convertirla en una instancia de conservación y difusión del conocimiento, en especial por parte de las pequeñas comunidades que, junto a las minorías étnicas, requieren con urgencia de mecanismos para la preservación de su cultura. Actualmente en nuestro país el fenómeno progresivo de las radios comunitarias – que ya contaba más de 150 emisoras registradas hacia fines de 2001 según cifras de la Subtel – se ve fortalecido exponencialmente por los alcances y la economía del HTML.

Resulta claro que la Web sería un mero artefacto para testimoniar el pasado si se limitara a tareas de registro histórico. Las propiedades de **personalización** e **interactividad** serán las encargadas de generar espacios de participación en torno a las comunidades, complementando la labor informativa de los medios y llamando al debate organizado a través de herramientas como los foros virtuales, salas de chat, listas de correo electrónico, mensajería instantánea y tantas otras por venir. Lentamente van quedando desvirtuadas aquellas voces alarmistas que presagiaban individuos aislados de la sociedad por culpa de las redes virtuales; justamente ellas permiten avanzar en el sentido contrario al romper las limitaciones del tiempo y las distancias, instando a los ciudadanos a conocerse entre sí y jugar un papel activo en su entorno inmediato. Es más, visiones como las anunciadas por Nicholas Negroponte a mediados de los 80 ya se están haciendo realidad a medida que las comunidades nacientes no se restringen a su ordenamiento geográfico, sino que se organizan en **comunidades virtuales** cuyos nexos son los intereses, orígenes, credos o disciplinas en común. Los grupos de usuarios de software que se establecen y toman contacto a través de todo el planeta compartiendo sus conocimientos son el mejor ejemplo de ello, pero podemos esperar que en los próximos años incluso se instituyan formas de participación gubernamental, mucho más allá del simple “voto electrónico”, tal como lo prevé el estudioso de los medios de comunicación Roger Fidler en su libro *Mediamorfosis*. Su concreción significaría alcanzar por fin los ideales democráticos que actualmente sólo

pueden ser ejercidos en naciones pequeñas o con estructuras federales altamente descentralizadas.

Yendo aún más lejos, algunos autores predicen que la emergencia de un nuevo lenguaje comunicacional sentado sobre la base conceptual del hipertexto, provocará cambios incluso en la forma de pensar del ser humano, tal como lo hizo la invención de la escritura hace aproximadamente 3000 años cuando nos condenó a comprender y analizar nuestro entorno en forma lineal, concatenando las ideas. El perfeccionamiento y estandarización del hipertexto – así como su extensión hacia la hipermedia – nos permitirá recrear en gran medida nuestro modelo de pensamiento, caracterizado por la expresión de ideas diversas, vinculadas unas con otras sin tener necesariamente un orden preestablecido.

Pero este amplio abanico de posibilidades que proporciona la telaraña mundial no está exento de dificultades. En la actualidad, la industria carece de profesionales idóneos para explorar plenamente las potencialidades de la Web, situación que se ve acrecentada por la falta de planteamientos comunes entre los diversos sectores que confluyen en Internet debido a su característica **convergente**. Diseñadores Gráficos, Ingenieros Informáticos, Ingenieros Comerciales, Publicistas y Periodistas – entre tantos otros – dan vida a las distintas corrientes de acción que, sin una dirección armónica, muchas veces chocan en la red. No es extraño encontrar empresas u organizaciones cuyos objetivos en la Web nunca se desarrollaron con claridad, lo que deriva en consecuencias para el usuario que van desde interfaces caóticamente estructuradas hasta contenidos que no sacan partido en lo más mínimo a las posibilidades de la publicación electrónica. Precisamente, según una investigación de Forrester conducida a principios de este año, la Web constituye una plataforma demasiado pobre para brindar una experiencia de usuario satisfactoria: de 300 sitios evaluados sólo tres cumplieron a cabalidad sus expectativas, mientras que tras poner a 550 panelistas a prueba en ocho sitios que requerían completar un procedimiento, el 88% tuvo problemas para llevarlo a cabo. La conformación de equipos multidisciplinarios que aborden la creación de interfaces y contenidos como un todo, es una práctica que sólo en nuestros días está comenzando a tomar forma.

Asimismo, los países se ven enfrentados a serios desafíos para acortar la llamada *brecha digital*, que no sólo distancia a ricos y pobres frente al acceso a la tecnología, sino que también describe la frontera generacional que separa a quienes tienen los

conocimientos suficientes para interactuar con una computadora y quienes no, denominados *analfabetos digitales*. Los esfuerzos para combatir estas desigualdades deben provenir tanto de la inversión pública como de la privada, especialmente en las áreas de educación primaria y preparación profesional. En este sentido, el gobierno chileno realizó una apuesta importante durante el mandato del presidente Eduardo Frei al implementar la red **Enlaces**, que ha permitido a cada escuela y colegio de nuestro país contar con un laboratorio de computación conectado a Internet. De esta forma, se comienza a producir un sustrato de conocimientos en las nuevas generaciones, sin que esté ligado a determinadas clases sociales, cuyos efectos podrán ser comprobados a largo plazo y nos pondrán en ventaja frente a otras naciones en términos de competitividad. El actual gobierno también ha dado un apoyo importante a la modernización del Estado – que cuenta como su mejor ejemplo al Servicio de Impuestos Internos – y a la ubicuidad de la tecnología en las zonas más pobres del país a través de una red de **Telecentros**, pero aún se requieren otras acciones determinantes, como el aumento de los recursos para financiar proyectos de expresión, información e interacción – especialmente a nivel local – a través de la Web, o de los fondos de investigación disponibles para las Universidades. A este respecto resulta inexcusable que continuemos dependiendo de las tendencias o lineamientos implementados por las naciones más desarrolladas, toda vez que en el mundo del software y del ciberespacio la innovación depende mucho más del ingenio y la creatividad de sus profesionales que de la disponibilidad de infraestructura de alto costo, como sucede en otras disciplinas.

Sin embargo, quizá uno de los aspectos más descuidados de esta revolución propiciada por la Internet sea a nivel sociológico, vista como la urgente necesidad de replantearse un correcto ejercicio de las libertades que derivan del acceso prácticamente ilimitado a un medio que evoluciona en forma vertiginosa, carente de marcos regulatorios eficaces y donde además la identidad personal se convierte en un atributo relativo. Nuestra cultura enfrenta el reto de dejar atrás un milenio de comunicaciones tuteladas – por la Iglesia, los Estados, los medios y las empresas – para adoptar un nuevo orden sobre el cual las legislaciones nacionales no tendrán efecto si no se ven acompañadas por un desarrollo de la conciencia individual y colectiva. Constantemente se rescata el concepto de la **Aldea Global** acuñado por Marshall McLuhan como un pronóstico idealizado de las bondades que

proporcionará la era electrónica, pero desconociendo que junto a él se esconden las verdaderas implicancias de un mundo interconectado *a la fuerza* – por imposición económica – que no comprende ni tolera las diferencias entre los grupos culturales o los propios individuos que lo componen. La Web representa entonces no sólo nuevas posibilidades y desafíos al alero del desarrollo tecnológico, sino la oportunidad de poner a prueba los valores fundamentales sobre los cuales nos vemos reflejados nosotros mismos como sociedad.