

Sociedad de la información

Documentos de lectura 2

XP01/79004/00612

Primera edición: febrero 2002
© Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona
Diseño: Manel Andreu
Material realizado por Eurecamedia, SL
ISBN: 84-8429-436-6
Depósito legal: B-47485-2001

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño general y la cubierta, puede ser copiada, reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste eléctrico, químico, mecánico, óptico, grabación, fotocopia, o cualquier otro, sin la previa autorización escrita de los titulares del copyright.

Índice

El comercio electrónico en Cataluña	5
Andersen Consulting	
Negocios y organizaciones	14
Michael Dertouzos	
El reto del comercio electrónico: Europa en la encrucijada	36
Antonio Mena	
Intermediarios “on-line”	41
Paul F. Nunes y Brian S. Pappas	
El comercio electrónico en Europa	49
Andersen Consulting	
Acceso electrónico a la información pública: el gobierno en línea	66
Puay Tang	
Vienna Declaration	80
La nueva democracia	84
Joan Majó	
What are Direct and Representative Democracy?	101
Ian Budge	
“The European Way to the Information Society”	121
El movimiento social de la cibercultura	126
Pierre Lévy	
Respuestas a preguntas frecuentes	135
Pierre Lévy	
Sociedad tecnológica y ética	148
Joan Majó	
Un modelo para Europa	159
Joan Majó	
The European Way	171
Introducción: La perspectiva sociológica de Bauman para comprender la globalización	175
Zigmunt Bauman	
“A la deriva”	192
Richard Sennet	

El comercio electrónico en Cataluña

Andersen Consulting

Visión general

02.1 Comercio electrónico: nuevo modelo de negocio

Definiciones

Tradicionalmente, el *comercio electrónico* se define como:

‘Un intercambio de productos, servicios o propiedades de cualquier tipo mediante un medio electrónico’.

Esta definición es técnicamente correcta, pero no contempla la revolución que están experimentando los medios electrónicos. El crecimiento del comercio electrónico durante los dos últimos años ha sido exponencial a partir de la aparición de un estándar universal y de una red que interconecta negocio y consumidor en tiempo real. Estos acontecimientos están empezando a tener un impacto en el simple intercambio de productos y servicios, y están transformando la conducta de las empresas. Andersen Consulting se centra en estos acontecimientos y define el *comercio electrónico* como:

‘Intercambio comercial de valor –dinero, productos, servicios o información– entre una empresa y una entidad externa –proveedores, socio o cliente– utilizando un medio electrónico’.

02.2 Conceptos del comercio electrónico

La aparición de nuevas tecnologías supone la definición de nuevos conceptos. A continuación se describen los más relevantes:

tienda virtual:

Tienda que tiene como escaparate su página web, que permite acceder al producto, elegirlo y comprarlo por Internet. En inglés, *virtual mall*.

mercado digital:

Mercado virtual donde se desarrolla el comercio electrónico.

dinero electrónico:

Moneda digital, es el equivalente al dinero físico pero en el mercado digital o electrónico.

seguridad, SET:

(Transacción electrónica segura o *Secure Electronic Transaction*). Protocolo promovido por VISA y MasterCard para realizar transacciones seguras en Internet. La identidad de los participantes se asegura y se autentifica por medio del SET y se garantiza su confidencialidad.

SSL:

(*Secure Socket Layer*). Sistema de encriptación de datos dinámico que permite enviar y recibir información vía WWW de forma segura.

certificado digital:

Mecanismo de cifrado asimétrico para crear firmas digitales.

firma electrónica:

Sistema que permite al receptor probar el origen y la integridad del conjunto de datos recibidos, así como protegerlo contra falsificaciones.

autoridad certificadora (autenticación):

Autoridades, en las que confían los usuarios, que se encargan de asignar certificados digitales para autenticar las partes que intervienen en una transacción electrónica (por ejemplo, de forma experimental FESTE, formada por el Consejo General del Colegio de Corredores de Comercio y el Consejo General del Notariado de España).

protocolo IP:

Protocolo de Internet que se encarga de etiquetar cada paquete de información con la dirección apropiada de cada ordenador de la Red.

02.3 La visión de Andersen Consulting

El comercio electrónico cambia la manera de pensar sobre el valor, porque cambia la manera de obtenerlo.

Por ejemplo, el comercio electrónico permite al consumidor disponer de más información sobre productos (características, precios, etc.) de varios suministradores, y así, permite una fácil comparación. Como resultado, ofrece a la empresa la posibilidad de obtener información sobre las necesidades y preferencias de los clientes.

El comercio electrónico reduce el coste del negocio, con lo cual reduce el ciclo de proceso o bien se elimina. De forma adicional, crea nuevas fuentes de valor. Muchos negocios tienen que actuar, retener a clientes, mantener la competitividad y aprovechar las nuevas oportunidades antes de que lo hagan los competidores.

El valor del comercio electrónico toma cuatro posibles formas:

- Nuevos productos y servicios
- Nuevos mercados
- Mejores procesos de negocio
- Nuevos modelos de empresa



Nuevos productos y servicios:

El comercio electrónico permite la creación de nuevos productos y servicios, casi siempre con la colaboración de los clientes y los proveedores, en los ciclos de desarrollo más cortos. Por ejemplo:

- Servicios de entrega de información extraída de Internet.
- Motores de búsqueda de información *on-line*.

- Nuevos productos de *software* que recuperan y muestran noticias personalizadas (según palabras clave, el perfil del usuario, etc.).
- Servicios de banca *on-line*.

Nuevos mercados:

El comercio electrónico crea mercados nuevos y eficientes donde antes no había, y abre caminos a los compradores y a los vendedores para que se puedan encontrar mutuamente y establezcan una nueva fuente de ingresos, como las ventas por subasta *on-line*, o bien la ordenación de transacciones. La eficiencia del nuevo mercado cambiará la cadena de valor tradicional, creará oportunidades para nuevos entrantes y, sobre todo, cambiará las estructuras del mercado actual. En algunos casos, el comercio electrónico producirá una “desintermediación”, es decir, la cadena de intermediarios será sustituida por un acceso directo. En otros casos, se producirá una “reintermediación”, donde el acceso al mercado se verá modificado por la aparición de nuevos intermediarios.

Mejores procesos de negocio:

El comercio electrónico permite mejorar y hacer más eficientes los procesos de negocio en el trato con los clientes y los suministradores, aunque esta mejora se haya conseguido por medio de tecnologías anteriores, como por ejemplo el EDI.

El comercio electrónico crea mucha información sobre el mercado y el cliente. La habilidad de cultivar, analizar y aplicar esta información en tiempo real diferenciará el éxito del fracaso.

El comercio electrónico facilita la interacción directa de todas las partes implicadas en la cadena de suministro (compradores, vendedores, agentes, transportistas). Por ejemplo:

- La web de Autodesk ayuda a los comerciantes a servirse ellos mismos.
- Hilton Hosiery, una división australiana de Sara Lee, interactúa directamente con los minoristas como K-Mart para determinar las variaciones del inventario de sus productos. De este modo, Hilton Hosiery ha reducido el error de los pedidos y puede monitorizar mejor las tendencias de mercado.

Nuevos modelos de empresa:

El comercio electrónico debe aplicarse a procesos administrativos internos, como las finanzas y los recursos humanos. En la actualidad, existen ejemplos exitosos de aplicaciones intranet que utilizan los conceptos de comercio electrónico para sus procesos internos.

02.4 Modelos de comercio electrónico

Clasificación del comercio con el consumidor frente al comercio entre empresas

<i>Business-to-Consumer:</i> (comercio con el consumidor)	<i>Business-to-Business:</i> (negocio entre empresas)
Comercio enfocado al usuario final que satisfará las funciones de: • Ayuda a los sistemas existentes para el comercio en Internet • Contenido personalizado y de alta calidad • Facilidad de búsqueda en los catálogos de las empresas • Integración de medios de pago en tiempo real con seguridad de extremo a extremo • Comercio personalizado. 	Comercio enfocado a la relación entre empresas que debe satisfacer las funciones de: • Negociar electrónicamente con los proveedores • Negociar con los clientes electrónicamente • Ofrecer todo el catálogo de productos/servicios de la empresa de forma on-line • Realizar transacciones comerciales • Mejorar el servicio • Reducir costes • Mejorar el proceso de negocio 

Modelo Business-to-Consumer: comercio con el consumidor

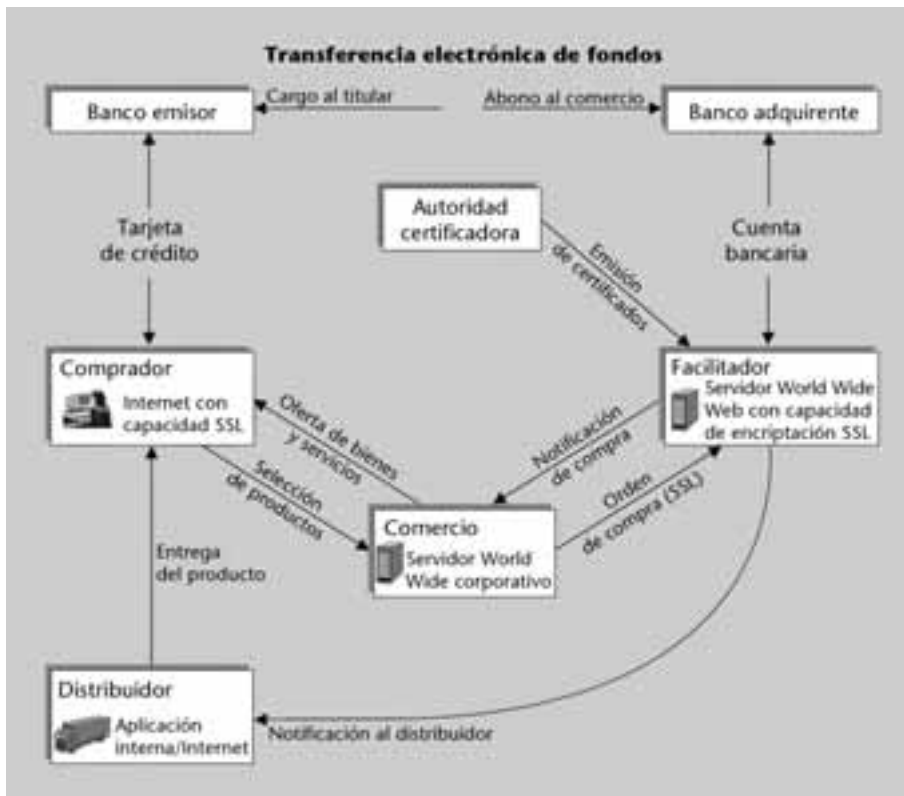
Qué es y cómo funciona el Business-to-Consumer: comercio con el consumidor

- El comercio electrónico permite realizar compras desde el propio domicilio o empresa, mediante un ordenador personal (u otra terminal) conectado por una red de telecomunicaciones a las empresas proveedoras (ya sean fabricantes o distribuidores), que son capaces de ofrecer en tiempo real su catálogo de productos con precios y características actualizadas, durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año.
- Mediante el comercio electrónico, puede realizarse todo tipo de operaciones comerciales. No hay límite para el número de productos que se puede ofrecer, aunque hay algunos que, por sus características, son más susceptibles de ser adquiridos por la Red (*software* directamente descargable o artículos fácilmente distribuidos por empresas de transporte o de logística).
- Excepto casos especiales (Amazon, Cisco, Dell), las empresas no venden sus productos en solitario, sino que se adhieren a **mercados virtuales** (Mall Virtual) organizados por terceros, que suelen ser quienes proporcionan la plataforma tecnológica de seguridad y de relación con las entidades financieras necesarias para el comercio electrónico.

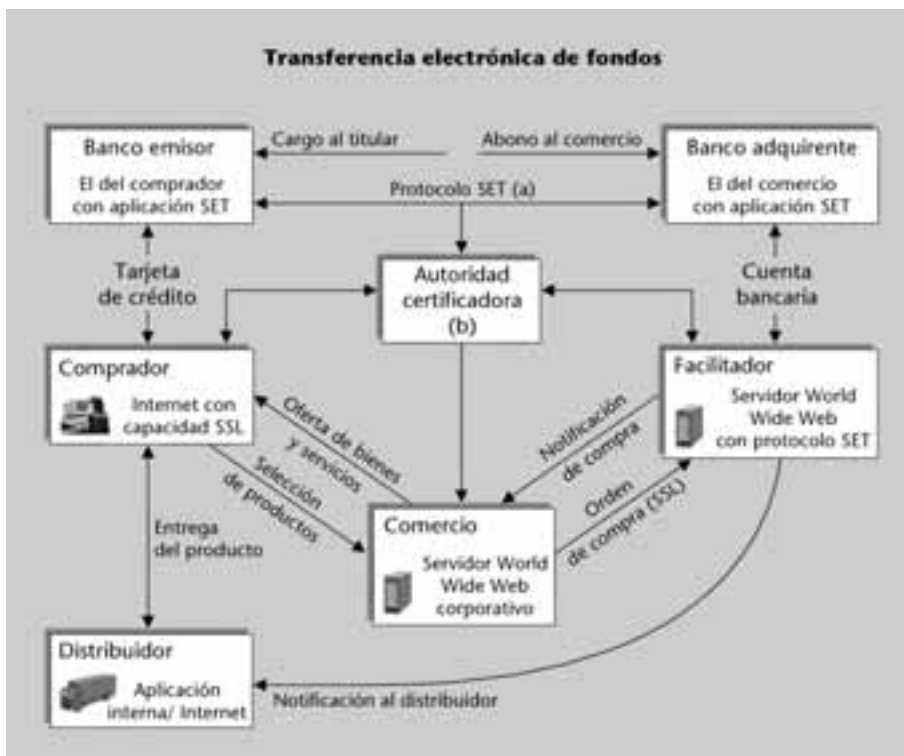
- El éxito en la creación de una plataforma que haga de **facilitadora** del comercio electrónico reside en:
 - La facilidad con que las **empresas** pueden integrarse en la plataforma (integración con sus sistemas actuales o la utilización de los recursos de la plataforma). → Demasiada crítica de oferta de productos.
 - La seguridad y la integración con las **entidades financieras** y los medios de pago para facilitar la culminación rápida y fiable de las transacciones.
 - La facilidad de uso de las aplicaciones con respecto al **usuario**: interfaz sencilla e intuitiva, investigación rápida y eficaz, diferentes modalidades de pago y fidelización de usuarios (comunidad virtual). → Demasiada crítica de demanda.
 - El apoyo a la distribución de los productos al cliente final.
- La base del comercio electrónico, todavía incipiente, es la integración con las entidades financieras y de medios de pago. Detrás de cualquier tienda virtual existe **un banco** (donde el comercio tiene que abrir obligatoriamente alguna cuenta) que permite validar las órdenes de pago, ya sea porque pone a disposición de los usuarios esta utilidad (Banesto) o porque terceros hacen de intermediarios o **facilitadores** (CyberCash).
- El proceso de selección de productos se realiza sobre la web del proveedor o el comercio. Esta web puede estar en sus instalaciones o en el hospedaje del mercado virtual. El **usuario** navega por la aplicación y **selecciona el producto** que quiere adquirir (si la oferta es muy amplia, suele recurrir a las técnicas del “**carro de la compra**” o *shopping cart*, al cual se van añadiendo los productos seleccionados).
- Cuando el usuario pulsa el botón de comprar, se inicia el proceso de pedido. En este punto se recogen los datos de los productos, se accede al **servidor seguro**, el usuario introduce su **número de tarjeta** o identificación y, mediante técnicas SSL, SET, WALLET-POS, etc., se realiza la compra y, a continuación, se desencadenan los procesos de validación de la tarjeta, autorización de la compra y cargo a cuenta de los implicados. Este servidor suele ser el de quien controla la plataforma de comercio electrónico y es el que está conectado con la entidad financiera y, en su caso, con las empresas logísticas de distribución (lo que suele ser menos frecuente).
- Una vez que se ha validado la operación, la propia **red financiera** se encarga de los flujos de dinero y de la emisión de los recibos y las notificaciones, aunque éstas también pueden llegar por Internet.
- El método de pago en comercio B2C más extendido en la actualidad es la tarjeta de crédito (VISA, MasterCard, AMEX) mediante el protocolo de seguridad SSL, pero está surgiendo con fuerza la utilización de tarjetas de débito (4B) y de monedero electrónico que son propiedad de las empresas que ofre-

cen las plataformas de comercio electrónico, ya sea bancos (VirtualCash de Banesto) u otros (DigiCash), de manera que pueden ofrecer precios de transacción más bajos y ofertas a los usuarios (fidelización de clientes).

Modelo operativo Business-to-Consumer: comercio con el consumidor en transacciones SSL



Modelo operativo Business-to-Consumer: comercio con el consumidor en transacciones SET



* Modelo de negocio para transacciones comerciales realizadas con tarjeta.

a) Todos los agentes que intervienen siguen el protocolo SET: Secure Electronic Transactions.

b) Comprueba y certifica la identidad y los datos bancarios del comprador y del comercio.

Modelo Business-to-Business: negocio entre empresas

Qué es y cómo funciona el Business-to-Business: negocio entre empresas

- La aplicación más importante dentro del comercio electrónico *business-to-business* (negocio entre empresas) es la relacionada con el intercambio electrónico de datos (EDI), aplicación utilizada desde los años ochenta con tecnologías clásicas.
- El EDI se basa en un tipo de transmisión electrónica de datos que el sector empresarial necesita para realizar y automatizar el intercambio de documentos comerciales y contables (pedidos, facturas, información de *stocks*, etc.) con proveedores, clientes, entidades financieras y la Administración.
- El funcionamiento del intercambio electrónico de datos dentro de una plataforma por medio de Internet se caracteriza por los siguientes pasos:
 - Preparación de los documentos electrónicos: proceso por el cual se recopilan y se organizan todos los datos necesarios para la transacción.
 - Conversión de la información recopilada a un formato estándar mediante un traductor, ya sea por los sistemas internos de la empresa o por un sistema externo. El resultado son mensajes EDI.
 - Transmisión de los mensajes EDI utilizando la infraestructura proporcionada por Internet. De este modo, se establece una comunicación entre los sistemas del usuario de origen y todos los sistemas de destino implicados (por ejemplo, entre una empresa y sus proveedores).
 - Conversión de la información en el formato estándar al formato que puede ser leído por los sistemas del usuario destino.
 - Preparación de los datos que deben ser utilizados por las aplicaciones de los sistemas destinatarios.

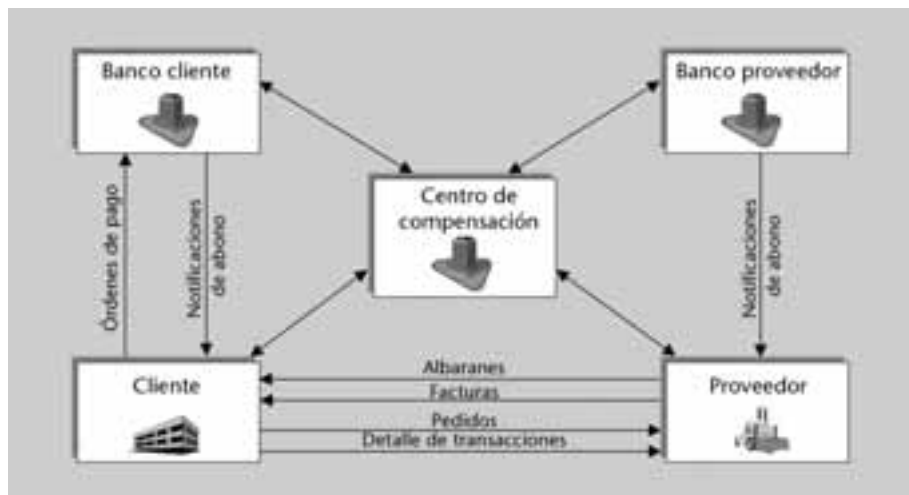
Motivos del éxito de la implantación del EDI

- Existencia de un formato de transmisión de datos orientado a la comunicación de documentos mercantiles.
- Apoyo de organismos internacionales y desarrollo de actualizaciones periódicas.
- Gracias a la existencia de un formato definido, se obtiene:
 - Independencia de los sistemas que generan/procesan los datos.
 - Independencia del número y del tipo de interlocutores que intervienen en un intercambio de mensajes EDI.
- Existencia de un protocolo de comunicaciones con varias funciones de seguridad: X.400.
- Existencia de proveedores de servicio de valor añadido que aporten las redes de transporte de mensajes EDI.

Aportaciones de Internet al EDI

- Reducción de los costes de comunicaciones, tanto los fijos como los variables.
- Ubicuidad del servicio de Internet.
- Existencia de una gran oferta de aplicaciones y dispositivos para el acceso a servicios de Internet.

Modelo operativo Business-to-Business: negocio entre empresas



Andersen Consulting (1999). *El comerç electrònic a Catalunya* (cap. 2, pág. 11-13). Barcelona: Comisionado por la Sociedad de la información.

Negocios y organizaciones

Michael Dertouzos

El poder del grupo

Hemos empezado esta parte del libro refiriéndonos a la manera como probablemente el mercado de la información modificará nuestra vida cotidiana. Luego hemos pasado a la búsqueda de placer y al importante logro vital de una buena salud y educación. Ahora ampliamos la perspectiva y pasamos del individuo a los grupos organizados de individuos, para preguntarnos a continuación de qué manera podría el mundo de la información afectar a los grupos a los que todos pertenecemos por elección, necesidad o meras razones geográficas.

Las compañías, las iglesias, las universidades y los ejércitos son organizaciones humanas. El lector y yo, junto con los miembros de estos grupos, estamos unidos por las fuerzas de un fin común y la creencia en que si actuamos conjuntamente podemos satisfacer mejor nuestros objetivos que si actuamos solos. Los métodos que usan las organizaciones para cumplir su misión implican un enorme volumen de información, desde el rutinario papeleo con el que parecen medrar los empleados burocráticos inventarios y controles de producción, nómina de pagos, órdenes, facturas, contabilidad, publicidad, patentes, contactos, etcétera— hasta acciones tal como llamar por teléfono, celebrar reuniones y discutir en pasillos, intercambiar miradas significativas, reflexionar y trazar planes.

Comenzaremos con las organizaciones que forman parte de nuestra vida cotidiana —productores, vendedores minoristas y proveedores de servicios—, para extendernos luego a las instituciones sociales. Más tarde haremos algunas observaciones acerca de cambios más importantes con que nos encontraremos (y de lo que no cambiará), desde nuevas estructuras como centros de conocimiento y centros de trabajo, hasta problemas tales como la obligación de rendir cuentas, la expansión del igualitarismo y los cambios en las obligaciones. En el capítulo 10 abordaremos, las organizaciones más amplias: los gobiernos.

Cambios en el mundo empresarial

Con harta frecuencia oímos frases engañosas acerca de la manera en que la era de la información ayudará a “gestionar el activo de conocimientos de una compañía” o a “construir alianzas reticulares”. Puede que como eslóganes sean impresionantes, pero en general no ofrecen ninguna pista de cómo el mercado de la información afectará a la manera de hacer negocios. Los ejecutivos que traten de comprender qué aspectos de los negocios es más probable que cambien con el ingreso en la era de la información harán bien en ignorar los eslóganes y realizar un examen más simple y directo. En primer lugar, deberían dejar bien claro dónde y cómo se emplea la información (sustantivo y verbo, hombre y

máquina) en su empresa específica, tanto internamente como en sus relaciones exteriores. Luego deberían evaluar si las nuevas capacidades y los nuevos planteamientos derivados del mercado de la información podrían facilitarles una gestión más eficaz de esa información y cómo.

Para comprender la dimensión que pueden llegar a tener esos cambios, preguntémonos qué porcentaje de la economía de una nación guarda una relación intensa con la información. Podemos calcular este porcentaje si al conjunto de la economía le restamos todo lo que implique trabajo físico o cualquier otro trabajo que no tenga su motor directamente en la información, como los transportes, la agricultura y los servicios físicos, tales como los restaurantes y las gasolineras. Por supuesto, incluso estos sectores tendríamos que deducir muchas actividades intensamente relacionadas con la información, como la realización de pedidos, la contabilidad, el procesamiento de datos, la publicidad, la negociación, los contratos, las ventas, los envíos, los controles y la facturación, así como la dirección del personal, la redacción de cartas y memorandos, las llamadas telefónicas, los faxes y las copias, esto es, la gran urdimbre del trabajo de oficina.

Las actividades de una firma de servicios financieros descansarían casi por entero en la información, mientras que un restaurante dependería de ella sólo de un 5 a un 30 por ciento. En toda la economía norteamericana, el 58 por ciento de la fuerza de trabajo total (incluido el gobierno) es de naturaleza administrativa. También se calcula que el 60 por ciento del PIB de Estados Unidos está intensamente relacionado con la información. No es muy diferente la situación en las naciones industriales de todo el mundo, donde la proporción se acerca a la mitad. Más adelante analizaremos esta sección de la economía, a la que llamaremos “Economía de la información”. Por ahora, podemos concluir con certeza que como promedio, *cerca de la mitad de todos los negocios del mundo industrial podría verse afectada por el mercado de la información*. Examinemos algunas de las transformaciones más notables.

Comercio electrónico

Hay dos tipos de comercio electrónico.

El mayor, y con mucha diferencia, implica la manipulación de la información que se necesita para el comercio de bienes físicos. Ya se trate del flujo de gas natural a lo largo de una tubería transcontinental o de la compra de zapatos en la World Shop, este “comercio electrónico indirecto”, como lo llamaremos, maneja la publicidad, la investigación, la venta, la contratación y otras funciones relacionadas con la información, aunque los bienes reales sean objetos físicos remitidos según los sistemas tradicionales de transporte. El comercio electrónico indirecto florecerá y producirá grandes beneficios a los comprado-

res y a los vendedores, porque lo que se da entre ellos es en gran parte precisamente información.

En oposición a esto, el “comercio electrónico directo” implica bienes que son en sí mismos información y que remiten directamente a través del mercado de la información. Estos bienes incluyen el correo electrónico, el correo oral, *software*, manuales, libros, fotografías, radiografías, registros médicos, música, películas, guías de viaje, asesoramiento, noticias, precios de valores bursátiles, dinero, procedimientos, formularios, materiales educativos, y muchas otras cosas. El aumento de calidad de los artilugios de salida –como impresiones en color y sin granulado, altavoces de alta fidelidad, grandes visualizadores, sistemas de realidad virtual, redes corporales y una multitud de artefactos especializados– harán todavía más atractivo este tipo de comercio electrónico. Y puesto que el aumento de la velocidad en la entrega satisface la necesidad humana de gratificación instantánea, es probable que el comercio electrónico directo se convierta en un componente importante del mercado de la información.

Lo mismo que ocurre con otras actividades del mercado de la información, el éxito del comercio electrónico girará en torno al grado de coparticipación y de estandarización sobre el que compradores y vendedores se pongan de acuerdo (las convenciones de automatización que hemos analizado en el capítulo 4). Estas herramientas, que constituirán el nuevo “lenguaje del comercio”, evolucionarán en las grandes empresas y en los sectores del mundo de los negocios cuando las compañías, las asociaciones y los grupos de interés se pongan de acuerdo acerca de qué harán conjuntamente y cómo. Como hemos visto, una herramienta simple pero poderosa es el formulario electrónico, o e-form, que automatiza o semiautomatiza la exploración, la negociación, los pedidos, la contratación y la facturación y que también puede reducir las barreras lingüísticas en el comercio internacional.

Un comprador mayorista de frutas centroeuropeo envía un e-form en el que solicita propuestas para doscientas toneladas de naranjas de calidad y tamaño específicos, que se han de entregar en el día. Su e-form es traducido al griego, el castellano y el italiano (lo que resulta fácil, dado el sentido previamente acordado de las entradas) al aparecer ante los vendedores de los correspondientes países mediterráneos. Éstos tal vez repasen el pedido, mientras sus máquinas responden casi al instante, y a los pocos minutos se habrá cerrado la negociación.

He aquí, pues, la primera receta para las organizaciones que aspiran a utilizar el mercado de la información en el comercio electrónico: permanecer en contacto con los pares, los grupos de interés común, las asociaciones profesionales e incluso con los competidores, y desarrollar e-forms sencillos en los que todos convengan en que ahorrarán tiempo y dinero a través de la automatización. Esto ha comenzado a darse ya sobre todo en lo relativo a datos financieros y fácilmente cuantificables. Los estándares ANSI x.12 y Edifact de la ONU ya abarcan diversas áreas de los negocios, aunque grandes compañías como la Ford utilizan la Web de modo experimental para contactar con sus clientes y proveedores. En el empleo de este procedimiento las empresas y las asociaciones deben asegurarse de que lo que hacen apunte íntegramente a la

automatización y no a los objetivos más restringidos de ciertas convenciones de EDI que se limitan a intercambios financieros.

Las empresas que aspiran a explotar el mercado de la información deberían explorar también la posible utilización de otros tipos de *middleware*. Los módulos de trabajo en equipo pueden vincular a especialistas a través del espacio y del tiempo, La British Petroleum, por ejemplo, tuvo considerable éxito al poner a sus expertos de todo el globo en condiciones de resolver problemas conjuntamente a medida que se presentaban. Entre las compañías petroleras es habitual la práctica de mantener centralizados “equipos de bomberos” que pueden volar a diversos lugares donde surjan problemas, ya sean instalaciones de extracción, depósitos o refinerías. Pero ahora la British Petroleum hace confluir en los mismos problemas la pericia de su personal diseminado en diferentes países, sin necesidad de que vuelen muchas personas, o quizá ninguna, al lugar donde aparece el problema, lo que reduce demoras y costes. Pero la B.P. no utiliza esta tecnología sólo para solucionar problemas, sino también para elaborar proyectos especiales para sus doscientos principales ejecutivos en todo el mundo y para el contacto con los proveedores escogidos. Ya han empezado a resolver los problemas con más rapidez, a recoger los beneficios de desplegar recursos que estén a la altura del problema y a desarrollar opciones viables a costes reducidos.

Los estrategias de la compañía debieran preguntarse qué funciones empresariales podrían mejorar con el *middleware*. ¿Se puede utilizar el e-mail eficazmente para tratar con los clientes, los proveedores y los competidores? ¿Pueden automatizarse ciertas funciones con la infraestructura de la información? ¿Puede el trabajo en equipo ayudar a los empleados a operar entre departamentos? ¿Se puede contratar personal a distancia para procesar información a distancia con menores costes y mayor calidad? ¿Puede hiperorganizarse el cambio frecuente de información para que sea más útil? ¿Qué aspectos de la empresa deben asegurarse y cuáles pueden quedar abiertos al mercado de la información? ¿Pueden los procesos relacionados con la información en diferentes lugares integrarse para una operatividad más fluida? ¿Puede la infraestructura de la información mejorar la publicidad, el marketing, la adaptación de los productos a la medida de las necesidades del cliente, la fabricación y la gestión interdepartamental? En este tipo de preguntas se resume nuestra receta para, las organizaciones que tratan de explotar el mercado de la información.

Nos haremos una idea de la forma en que el comercio electrónico podría gestionar estas actividades si nos imaginamos cómo se podrá comprar un coche en el mercado de la información dentro de una década más o menos. Lo primero que se advertirá es que los fabricantes de coches, con información de mayor calidad sobre sus clientes, orientarían mejor su marketing para centrarse sobre todo en los clientes con mayores probabilidades de comprar sus productos y servicios. Por tanto, es probable que recibamos menos cantidad de correo basura sobre coches que no queremos comprar. También podríamos

utilizar la publicidad inversa para exponer el tipo de coche y las características que deseamos y dejar que los competidores que pueden satisfacer nuestros requisitos vengan a nosotros. Una persona alta podría poner el siguiente anuncio inverso: “Quiero un sedán de cuatro puertas con el máximo espacio para la cabeza del conductor a menos de veinte mil dólares.” Los fabricantes de coches con amplio espacio para la cabeza estarán ávidos de contactar con esta persona. Los fabricantes de coches que no satisfagan esta característica no malgastarán dinero ni tiempo en intentar atraerla.

Otro cambio que se observará será la mayor personalización del producto... ¡antes de la venta! Podemos utilizar un atractivo equipo para diseñar nuestro propio coche y dictar las diversas opciones que deseamos. También podríamos embarcarnos en simulaciones tentativas pidiéndole a un simulador en línea que haga funcionar el coche en terrenos montañosos con una carga pesada o en medio de un denso tráfico urbano en un día caluroso de agosto. Los vendedores ansiosos se asegurarán incluso de mostrarnos una imagen en la que nos veamos a nosotros mismos conduciendo el coche soñado a nuestra medida, lo que consiguen fundiendo nuestra imagen con la del vehículo.

Para orientarnos en la evaluación del coche que queremos comprar, podremos también acudir a una nueva raza de asesores, quienes por una tarifa ofrecerán sus recomendaciones, responderán a nuestras preguntas específicas y darán su estimación de lo que más se adecua a nosotros como compradores, sobre la base de nuestros intereses, que le proporcionaríamos a través de nuestro e-form de autoperfil. Por otra tarifa, nuestra evaluación incluiría la búsqueda de cuantas personas compraron este tipo de vehículo en el pasado, el abanico de precios que pagaron y un resumen de sus experiencias y comentarios.

Al final, nuestra negociación con el comerciante sobre un último precio sería mucho menos secreta, nos intimidaría menos y sería más concreta, porque estaríamos perfectamente enterados del abanico total de precios de venta del coche. También el proceso de cierre sería más sencillo y eficaz, puesto que la contratación, el registro y la financiación serán prácticamente automáticos.

Esta personalización en un amplio espectro de productos tendría desventajas, como complejos sistemas de precios, dificultades para comparar precios entre bienes disímiles y fluctuaciones en el precio. Además, no debemos olvidar el mérito de los bienes estándar: no nos exigen esfuerzos para adaptarlos a nuestras necesidades individuales y pueden ser más baratos. Así que, aun cuando muchos bienes, sobre todo los productos caros, como los coches, se hagan a medida tal como lo permitan el mercado de la información, seguiremos necesitando y usando bienes estándar.

La fabricación

La venta que acabamos de describir señala el inicio de otro proceso importante. Una buena parte del montaje final de nuestro coche tendría lugar muy cer-

ca de nosotros, tal vez en una renovada combinación de concesionario y planta regional de “acabado”. Una vez recogido nuestro pedido y efectuado el pago electrónico, el concesionario enviaría una multitud de instrucciones a la empresa fabricante. Programas sofisticados de automatización diseñados por la compañía “descompondrán” nuestro coche soñado en los incontables montajes y submontajes que comprende. La tendencia global a minimizar el inventario asegurará que gran parte de nuestro coche se fabrique en unos pocos días en diferentes lugares antes y después del día en que hemos efectuado el pedido. Sobre la base de las tendencias estadísticas de compra, los programas tratarán de anticipar y prefabricar las partes que más tiempo llevan, a fin de que no tengamos que esperar demasiado nuestro coche. Todas estas piezas se combinarán rápidamente en montajes mayores que se enviarán al *concesionario* para el montaje final.

Sin embargo, para que estos cambios se materialicen, los procedimientos de la fabricación de coches deberán evolucionar mucho respecto de su estado actual, que todavía se basa fundamentalmente en las prácticas de producción masiva de Henry Ford. Los fabricantes de coches tendrían que desprenderse de los centenares de inmensos robots que llenan sus fábricas y que tardan horas en realizar mil o dos mil operaciones de soldadura en cada carrocería. En cambio, los fabricantes de coches tal vez opten por materiales compuestos y por nuevos sujetadores, de modo que la carrocería del coche podría ser montada en quince minutos por cuatro trabajadores moderadamente cualificados que unirían tal vez dieciséis paneles prefabricados y ejecutarían unas pocas operaciones necesarias más, aproximadamente de la misma manera en que hoy la gente arma ordenadores, encajando entre sí montajes bien definidos.

Con independencia de que se den realmente tales innovaciones de fabricación o que prevalezcan prácticas más conservadoras, el fabricante de coches montaría cada vehículo según pedido y en todo momento conocería en qué fase de producción se hallan sus diversos pedidos. La conexión entre las ventas, la administración y las distintas plantas de la fábrica será mucho más estrecha gracias al uso del correo electrónico, la automatización y las herramientas de trabajo en equipo para programar, vigilar, verificar y acelerar el trabajo.

Una vez adquirido el coche, te sorprenderá gratamente comprobar, en el videoclip que viene con él, que el fabricante había utilizado el mercado de la información mucho tiempo antes de que entrases tú en escena. Los diseñadores, los especialistas en marketing y los administradores trabajaron en grupos para diseñar el coche con herramientas y módulos de *software* de trabajo en equipo, que les proporcionaron las infraestructuras de la información de la compañía. Durante la fase de diseño, además de buscar en el otro consejo y experiencia, recogieron información sobre las características de los coches más populares hasta el momento y de los cambios en los intereses demográficos de los posibles compradores. Efectuaron varias simulaciones tentativas para poner a prueba cuestiones y propuestas técnicas y de mercado antes de decidir qué aceptar y qué adaptar. El vehículo destinado a convertirse en tu coche, lo mismo que otros bienes manufacturados, fue objeto de muchos prototipos y pruebas de maquetas sobre diferentes terrenos y mercados. Los administradores ganaron la promoción al formular preguntas sobre estos esfuerzos de producción de prototipos y de simulación que, retrospectivamente, resultaron las preguntas *correctas*.

Hay más aún, pero en el vídeo la compañía no se jactaba de ello. Cuando accediste a los grupos de usuarios en línea, los servicios de información al cliente, descubriste que la compañía había gastado una cantidad innecesariamente elevada de dinero en la fase visual del diseño, al proveer a sus ingenieros de gafas y de guantes táctiles para que pudieran experimentar lo que habrían visto y sentido de estar dentro o debajo del coche cuyo diseño estaba aún en los pupitres de dibujo (virtuales). También descubriste los problemas de servicio con los que se encontraron los clientes anteriores de este modelo. Con todo, pensaste que los defectos no eran más graves que en otras compañías automovilísticas, de modo que decidiste seguir adelante.

Sin embargo, tu vídeoclip te informó con gran orgullo que la compañía mantendrá bajo observación tu coche a través del mercado de la información. Adelantándose a la creciente presión de los competidores, tu fabricante ha sido pionero en un *software* del tipo Ángel de la guarda, localizado en parte en los ordenadores del coche y en parte en el sistema de servicios del fabricante. Éste garantiza estar alerta acerca del mantenimiento regular, te asesora sobre cómo prevenir problemas recurrentes aunque evitables, algunos provocados por tus hábitos de conducción, y registra y vigila los defectos de funcionamiento, los accidentes, las reparaciones y otros acontecimientos importantes en la vida del coche... durante todo el tiempo hasta su reventa o su viaje final al depósito de chatarra. Tu fabricante sostiene que esta información de todo el ciclo vital te ayudará a mantener el coche en buen estado. Aunque la compañía no lo dijo, tú sabes que también será utilizada para disparar sobre ti la artillería del marketing de accesorios y de servicios, junto con la retroalimentación destinada a los ingenieros de la compañía sobre cómo mejorar los futuros diseños.

Nuestro ejemplo de fabricación señala una tendencia más amplia. Los beneficios de la fabricación personalizada, con productos mejores, más baratos y a plazos más reducidos que los competidores, así como la capacidad del mercado de la información para distribuir los requisitos del cliente en pedidos de submontajes en todo el mundo, obligarán a las empresas a aproximar más el montaje final a la oficina de ventas y al cliente, sobre todo si los elementos componentes son caros. Esta tendencia ejercerá una presión adicional, además de las originadas por el trabajo a distancia y el trabajo en equipo, para trasladar el trabajo desde las áreas urbanas al campo. Paradójicamente, el mercado de la información puede llevarnos a prácticas preindustriales, como son el vivir en ambientes rurales y el comprar bienes, servicios personalizados, aunque conservando los beneficios económicos de la era industrial, que en un primer momento eliminó estas prácticas.

Servicios, Servicios, Servicios

El comercio, junto con el campo del entretenimiento y el de la atención sanitaria, explotarán rápidamente las tecnologías de la información. La evolución del mercado de la información debutará en estos tres amplios sectores, en parte porque la demanda del consumidor es grande, las capacidades de la infraestructura están a la altura de las demandas y ya existe una actividad seria en estas áreas. Con el análisis de estos tres factores y de la fabricación hemos tocado el corazón mismo de la economía industrial. Lo que queda es una variedad de servicios financieros, legales y sociales a los que nos referiremos enseguida y, naturalmente, el gobierno, que abordaremos en el capítulo siguiente.

Las finanzas y la banca se contarán entre los primeros servicios que se unirán a gran escala al mercado de la información. Unas y otra están ya muy informatizadas. En todo Estados Unidos han aparecido ya la banca y la bolsa do-

mésticas de valores, que nos permiten extender cheques, transferir dinero y comprar y vender valores bursátiles desde nuestra casa. El mercado potencial es muy grande; los norteamericanos extienden unos setenta mil millones de cheques al año y efectúan una cantidad comparable de transacciones con tarjeta de crédito. En el mercado de la información, la mayoría de estas operaciones terminarán siendo íntegramente electrónicas.

También crecerán otros servicios. Durante cerca de diez años ha habido listas de bienes raíces informatizadas en forma autónoma, aunque la mayoría no funcionó muy bien, debido a que sus proveedores no mantuvieron las bases de datos a tono con la rapidez de las transacciones en el mercado de bienes raíces. Además, al no adjuntar fotografías con cada bien raíz que ofrecen, y al no disponer de listas cruzadas de todas las casas y pisos que tienen en venta, han limitado la utilidad de sus ofertas, aun cuando pueden buscar por coste, tamaño, características particulares y otros factores. Ahora se da un resurgir de estos primeros esfuerzos aislados; están apareciendo muchos espacios en la Web que muestran listas locales y nacionales de casas, complementadas con fotos y datos comparativos sobre escuelas, coste de vida y otros factores importantes. Es difícil creer que la gente opte por las anticuadas y aburridas formas de buscar un sitio para vivir antes de estrechar primero las elecciones posibles explorando con un navegador una rica base de datos capaz de suministrar al instante fotos, vídeos y descripciones, así como una cita rápida con el agente inmobiliario real para efectuar una visita real. Los agentes inmobiliarios que opten seriamente por el mercado de la información contarán con una gran ventaja sobre los que no lo hagan.

La tarea clave de los agentes inmobiliarios es poner en correspondencia las necesidades de vivienda del comprador con las casas disponibles. Es tan sólo uno de una multitud de servicios de este tipo que verán la luz en el mercado de la información. La búsqueda y oferta de empleo es una actividad importante en Internet. Hay compañías que informan de mejores experiencias de reclutamiento a través de Internet que a través de enfoques tradicionales. Seguramente crecerán la compra y venta de automóviles, la gestión financiera, el cuidado del césped, las reparaciones domésticas, los servicios gráficos, los servicios de edición, muebles, asesoramiento legal, compañía y muchas otras cosas, tanto en escenarios locales como globales. Aun cuando pudiéramos hacerlo, no tendríamos ningún interés en enterarnos de todos los anuncios de todo el mundo para adquirir una segadora de césped usada, pero sin duda desearíamos esa amplitud de perspectiva si se tratara de comprar un barco grande, buscar un trabajo o comprar un seguro.

Las compañías de seguros asumirán cada vez más en sus respectivas organizaciones este proceso de hacer corresponder las necesidades del cliente con los instrumentos de seguro disponibles. Las principales compañías de seguros ya han reorganizado sus antiguas divisiones, como seguro de vida, seguro médico y seguro de automotor en un conjunto más integrado de servicios que encajen unos en otros en un esfuerzo por conectar con las necesidades de un indivi-

duo, una familia o una compañía a medida que atraviesan sus fases normales de desarrollo. Las compañías de seguros tratarán de potenciar esta integración, al tiempo que reducirán la cantidad de agentes de campo que ofrecen el producto puerta a puerta, a favor del marketing directo y del servicio desde centros regionales. Sin embargo, quizá surjan también en creadores de seguros a medida y adapten la cobertura de los clientes a sus necesidades particulares inspirándose en las diversas ofertas de varias grandes compañías.

Las campañas de inversión y de operaciones bursátiles también emplearán ampliamente el mercado de la información para conectar las necesidades con los instrumentos financieros disponibles. Con la creciente automatización de todas las transacciones electrónicas implícitas en la compra y venta de valores bursátiles, surgirán nuevos instrumentos, nuevos métodos comerciales y otros cambios significativos. Tanto dinero pasando entre las manos de tanta gente y de manera tan rápida generará, en su aspecto positivo, un mercado mundial más eficaz y, en su aspecto negativo, nuevas y peculiares inestabilidades y una gran habilidad en el juego, quizá mayor y más peligrosa que la crisis del mercado bursátil de 1987, ampliamente instigada por un programa de compra y venta mal administrado. Es un área en donde deberemos permanecer atentos para que la dinámica que introduzcamos en nuestra búsqueda de mayor eficiencia no desencadene situaciones catastróficas.

Los servicios legales también tendrán nuevo rostro. Tanto los abogados como los legos tendrán más acceso a la información de casos jurídicos afines y a la nueva información tal como surge de las declaraciones, sin duda en forma hiperorganizada. Las firmas jurídicas ya han comenzado a descentralizar la investigación jurídica en pequeñas unidades, que pueden ser llevadas por abogados a tiempo parcial o por personal no diplomado en localidades de coste inferior. La contratación de abogados en incontables especialidades se verá impulsada gracias a un mejor acceso a la información relativa a su éxito o fracaso individual en los litigios en los que hayan intervenido. También proliferará el asesoramiento jurídico en línea. Por ejemplo, en 1995 Steven Fuchs, abogado divorcista de Newton, Massachusetts, colocó una página raíz para su firma en la Web. Esto atrajo más clientes, pero también desencadenó consultas de otros abogados divorcistas que también querían colocar sus páginas. En el plazo de seis meses, Fuchs y otros cinco abogados de todo el país que cubrían el campo jurídico del divorcio, DivorceNet, que ofrecía asesoramiento sobre prácticamente todos los aspectos de los juicios de divorcio, desde la prueba de paternidad a la mediación.

Fines nobles

Gran parte de las fuerzas del mercado de la información que afectarán a las empresas de fabricación y a los proveedores de servicios también afectarán, y en la misma medida, a las organizaciones sin fines de lucro. Después de todo, el trabajo de información que deben realizar estos grupos es en gran medida el mismo. Podríamos pasar todo un día analizando los cambios específicos para todo tipo de organización, de modo que nos limitaremos a dos categorías

para mostrar un abanico de posibilidades. Ambas implican fines nobles: una, la plenitud espiritual; la, otra, la verdad científica.

Las organizaciones religiosas se verán afectadas por el mercado de la información por lo menos de tres maneras. En primer lugar, todas las iglesias tienen que realizar un gran volumen de trabajo de oficina, como la organización de acontecimientos, la programación de servicios, el mantenimiento de listas de feligreses, la solicitud de fondos, la impresión de boletines y el envío de circulares a sus filiales. El mercado de la información facilitará estas tareas de la misma manera que las de una oficina comercial. En segundo lugar, los grupos religiosos practican considerablemente el proselitismo. El mercado de la información se adapta como anillo al dedo a la difusión de la palabra: la capacidad de cada iglesia para llegar a centenares de millones de personas con información sobre sus creencias y funciones extenderá las posibilidades de adhesión. Por supuesto, puede que no haya ninguna diferencia entre recibir diariamente la visita de diferentes misiones virtuales y verse acosado por multitudes de teleanunciantes virtuales. La gente también debería tener derecho a poner coto a estas intrusiones.

El trabajo a distancia y el trabajo en equipo permitirá a las organizaciones religiosas acercar su ayuda espiritual a quienes vivan en zonas rurales o a quienes no puedan acudir a la iglesia por invalidez. Estas personas podrían escuchar y participar activamente en los servicios de la iglesia de mañana. En efecto, puesto que casi todas las iglesias se fundan en la idea de una comunidad, el mercado de la información ayudará de alguna manera a prolongar las comunidades reales en comunidades virtuales. Sin embargo, lo mismo que en el caso de la educación, el progreso se percibirá sobre todo como una extensión de la comunidad física, de modo que serán escasas la participación totalmente virtual como feligrés y las iglesias plenamente virtuales, que se limitarán a los casos en que no haya otra alternativa.

Una vez dicho esto, es importante observar que no podemos prever en absoluto cómo influirá el mercado de la información en la espiritualidad de la gente, salvo quizá indirectamente, al exponer a muchas más personas a las diversas opciones de plenitud espiritual.

Si pasamos de la pura fe a la dura lógica, entramos en la ciencia y en las empresas de tecnología, que cubren todo un espectro desde las universidades a las divisiones de R & D. La comunidad científica fue una de las primeras en optar por los ordenadores unidos a la red: es menester recordar que NSFnet –la red de la National Science Foundation– fue un paso decisivo en la evolución de Internet, y que Tim Berners Lee inventó la World Wide Web para que los físicos pudieran leer sus respectivos artículos dondequiera que estuviesen. Si bien casi todo el resto del mundo sólo está comenzando a explotar el mercado de la información, la comunidad científica ya hace años que lo usa de manera rutinaria.

Cuando las infraestructuras de la información mejoren, los científicos y los ingenieros harán algo más que escribirse por correo electrónico. En efecto, intercambiarán más imágenes y dibujos, fragmentos de audio y de vídeo, todo lo cual ampliará el espectro y mejorará la calidad de sus interacciones, por ejemplo, con la mejora de la visualización de los datos. Algunas de estas nuevas modalidades pueden permitir a colegas distantes observar, e incluso reconstruir instantáneamente un experimento conectando dos equipos de laboratorio idénticos, aunque geográficamente remotos. Los investigadores ambientales, además de compartir conjuntos de datos ecológicos acerca del medio, podrán también acceder a sensores ambientales remotos, con independencia del lugar del mundo en que se hallen. Hoy mismo, la base de datos de imágenes vía satélite de la NASA ha sido una mina de oro para estos investigadores. Los fondos de conocimiento también serán más amplios y, como es de esperar, estarán mejor organizados.

La simulación se empleará con gran amplitud, y los poderosos y especializados sistemas informáticos llegarán a ser tan codiciados como lo son hoy los aceleradores de partículas. Por ejemplo, si se acoplan varios miles de los ordenadores más rápidos, en la próxima década deberíamos estar en condiciones de construir un túnel de viento virtual en el que se pudieran probar a gran escala y con gran rigor nuevos diseños de aviones antes de producir ningún aparato real. Lo mismo ocurrirá con el diseño de barcos, naves espaciales y automóviles. Ya existen simuladores lo bastante buenos para una parte de esas tareas, pero lograr una simulación plenamente fiable es difícil y muy caro debido a los inmensos requisitos informáticos que conlleva. Cuando mejoren los ordenadores, también serán mejores los simuladores y el mercado de la información permitirá a los científicos y a los ingenieros de todo el mundo probarlos y compartir sus resultados.

En su forma más avanzada, estos supersimuladores pueden actuar como una nueva raza de *telescopios* y *microscopios virtuales*, que extienden nuestra exploración a regiones del espacio y del tiempo hasta ahora inaccesibles. Piénsese, por ejemplo, en el choque de galaxias, experimento por cierto nada fácil de realizar, a menos para quienes no somos omniscientes. Pero con el tipo adecuado de capacidad informática podemos simular el choque, porque conocemos bien las ecuaciones de movimiento de los cuerpos celestes.

Y ya ha sucedido. Exactamente con un telescopio virtual de ese tipo, el Digital Orrery, los profesores Gerry Sussman y Jack Wisdom, del MIT, descubrieron la conducta caótica de Plutón. Luego confirmaron esa conducta en el movimiento de todos los planetas mediante el empleo de un segundo telescopio virtual construido por el MIT, el Superordenador Toolkit. Estas “observaciones por ordenador” resolvieron un problema de siglos acerca de la estabilidad del sistema solar a largo plazo. La importancia de estos resultados justificó que se concediera al Digital Orrery el honor de figurar en la colección de instrumen-

tos científicos históricos del Smithsonian Museum of American History de Washington, D.C.

En matemáticas, se han usado superordenadores inagotables para buscar y comprobar nuevas hipótesis, explorar nuevos resultados –como el mayor número primo conocido– y controlar la veracidad de complejas y aburridas pruebas. En biología, eran utilizados para trazar el mapa del genoma humano y para determinar su función biológica. Los ordenadores también se usan como “microscopios virtuales”, tanto en diseño de drogas –por estimulación del ciclo vital de un virus para probar cómo lo afectarían diversos inhibidores–, como en la ciencia de los materiales, para buscar nuevos materiales compuestos que reúnan un conjunto deseable de propiedades físicas. En física, son utilizados para poner a prueba nuevas teorías en confrontación con sus resultados experimentales, operaciones cuyas ecuaciones en general son simples, pero cuyos cálculos son extremadamente tediosos y complejos. Lo mismo que en el caso de los telescopios y los microscopios físicos, los físicos informan de que después de solucionar estos gigantescos problemas aumenta su comprensión de cómo funcionan las cosas en realidad.

Esta lista se refiere meramente a lo que se ha hecho y a lo que se está haciendo. No hay evidencias de cuáles serán las nuevas perspectivas y los nuevos descubrimientos que vayan a hacerse en estas ni en otras disciplinas con los poderosos instrumentos científicos virtuales basados en ordenadores y con el uso extensivo del mercado de la información con fines científicos.

Cambios panorganizativos

Hasta aquí nos hemos referido a todo tipo de cambios específicos, que tendrán lugar en diferentes clases de organizaciones como consecuencia del mercado de la información. Retrocedamos un paso y examinemos algunos de los cambios más significativos comunes a todas las organizaciones.

Como hemos visto en la escena imaginada de la compra de un coche, es completamente seguro que las nuevas técnicas de visualización, la simulación del producto y del mercado y la vigilancia del producto durante toda su vida útil se conviertan en herramientas cada vez más importantes de las organizaciones empresariales del futuro. También se puede apostar con seguridad por el auge del correo electrónico, el trabajo en equipo y otras herramientas de *middleware* en todas las organizaciones, cosa que mejorará las comunicaciones y la coordinación logística. Estas mismas herramientas también pueden redundar en una creciente fiabilidad y una mayor velocidad, así como en costes más bajos en cualquiera de las funciones que cumple una organización.

El mercado de la información también mejorará las perspectivas de establecer *alianzas virtuales* en sentido transversal a las líneas jerárquicas dentro de una

organización, así como con sus proveedores y clientes y entre organizaciones hermanas. Y si reflexionamos sobre ello podemos suponer que las organizaciones serán más planas y que toda esa inteligencia diseminada será capaz de zanjar incluso los problemas organizativos más difíciles, gracias a la informalidad del medio y a la riqueza con que puede conectar los recursos humanos.

Sin embargo, deberíamos atemperar el optimismo con la alarmante observación de que hace un siglo que las organizaciones tienen teléfono y que cualquiera hubiese podido cogerlo para forjar esas alianzas hace ya tiempo. Puede que ciertas organizaciones estén siempre ahogadas en el aislamiento que su cultura corporativa cultiva. Los responsables de las plantas de la industria automovilística de Estados Unidos, enfrentados durante los años ochenta a problemas de fabricación, enviaron memorandos en ambos sentidos de la cadena de mando, lo que dio como resultado demoras de fabricación en la proporción de dos a uno respecto a los fabricantes japoneses, que se agrupaban en equipos formados transversalmente a las líneas jerárquicas. ¿Qué hará que los empleados de una organización que no han sido elegidos para formar equipo ni en persona ni por teléfono se conviertan repentinamente en trabajadores de un equipo cooperativo tan sólo por el hecho de ponerse unas gafas de realidad virtual? ¿Lo conseguirá la novedad por sí misma? Es dudoso. Antes o después, la novedad de una nueva tecnología se esfuma y lo que sobrevive de una organización se basa en factores de utilidad más fundamentales.

Las emociones y las debilidades humanas tienen enormes consecuencias en todos los intercambios profesionales en el seno de una organización. En cualquier organización humana entran en juego la solidez o las fisuras en los vínculos entre los empleados, el humor del jefe, la motivación o la falta de motivación para alcanzar objetivos, la pasión, la codicia, los celos y el altruismo. El mercado de la información producirá mayor impacto en las organizaciones si pueden dominar de manera eficaz estos vínculos sutiles entre los seres humanos junto con los intercambios más directos de información. ¿Puede el mercado de la información hacer circular –esto es, transmitir y acomodar– estos factores humanos intangibles que tan profundamente influyen en nuestras decisiones y en nuestras acciones? ¿Puede conducirlos a buen fin? No del todo, y seguramente no si así no lo desean los seres humanos. Y aun en el caso de que éstos estén dispuestos a usar su nueva maquinaria con estos buenos propósitos, quedan todavía ciertas fuerzas humanas para las que es lisa y llanamente imposible circular por el mercado de la información, como veremos al final del libro. Así pues, para que el servicio que el mercado de la información preste a las organizaciones sea algo más que un sistema postal altamente tecnificado, es preciso apoyarlo con todos los métodos tradicionales para la formación de vínculos humanos, incluidas las experiencias cara a cara de la vida real.

Es indudable que el mercado de la información alterará el terreno familiar de la organización también de otras maneras, difíciles de predecir. Tal vez el *trabajo a distancia*, desde nuestras casas, llegará a prevalecer de tal manera que se altere el

equilibrio global entre centros urbanos y zonas suburbanas. Como señala Bill Mitchell, decano de arquitectura del MIT, en su libro *City of Bits*, esa transición llamará a un cambio de lugar físico de trabajo, que pasará de una oficina al hogar, al incremento de restaurantes y otros servicios personales en los suburbios y a la consiguiente disminución de esos servicios en el centro de la ciudad. Como expondremos enseguida, este cambio demográfico también puede crear una nueva especie de ciudadanos, escindidos entre su identidad urbana y su identidad rural.

Se dice a menudo que las compañías de la era de la información contarán con menos gente, que la voz de los trabajadores será más escuchada en la sala de directivos y que será más fácil reunir y disolver equipos de personas. En verdad, hasta se dice, no sin asombro, que será posible reunir en una noche a toda una empresa repartida por el mundo entero, cumplir la finalidad para la que ha sido convocada la reunión y disolverse con la misma rapidez.

Es casi seguro que las organizaciones tendrán menos personal, sobre todo porque probablemente la automatización aumente la productividad humana. Más difícil de tragar es la noción de *corporaciones instantáneas*, porque gran parte del poder de un grupo descansa en su gente y, sobre todo, en las relaciones interpersonales. El desarrollo de relaciones interpersonales no podrá ser instantáneo, aun cuando pueda serlo la mecánica para reunir a las personas. Si es que alguna vez hay organizaciones instantáneas, tendrán que darse entre personas que ya se conozcan; todos sabemos que los viejos amigos que han desarrollado una confianza mutua a lo largo de muchos años pueden tomar decisiones importantes en breves conversaciones telefónicas. No hay duda de que existirán las agrupaciones de fuerzas instantáneas en el seno de organizaciones ya existentes, como en nuestro ejemplo de la British Petroleum. La organización instantánea de personas que nunca se han encontrado con sus pares, por no hablar del desarrollo, de la confianza mutua, no funcionará. Los primeros resultados de la British Petroleum confirman esta observación.

Otro posible desarrollo organizativo es la evolución de los “centros de expertos”, formados por grupos de expertos relacionados y capaces de realizar un trabajo de gran calidad y gran rapidez a precios competitivos. En lugar de emplear exclusivamente la voz, como ocurre hoy en los centros de llamada, estas personas tendrán acceso a todos los recursos y herramientas del mercado de la información. En algunos casos, los expertos tendrán una localización física, pero en la mayoría de los centros, las personas que los constituyan estarán repartidas por todo el mundo. Sin embargo, presentarán un único rostro organizativo local a todo el que contacte con ellos. Podemos imaginar abogados de diferentes países que formen un centro especializado en derecho internacional. También verán la luz. centros de asesoramiento financiero, centros de diagnóstico médico como el del médico de Sri Lanka, centros de actividades, manuales, de colaboración en la compra y muchos otros grupos de expertos. La fuerza económica fundamental detrás de estas entidades organizativas real-

mente nuevas será la entrega de una mayor capacitación a un menor coste que cuanto era posible en la etapa previa al mercado de la información.

Quizá también seamos testigos del ascenso de los “centros de trabajo”, cuyos efectos demográficos se opondrán a la plena descentralización. Aunque el trabajo pueda trasladarse desde los grandes centros corporativos a comunidades locales, esto no significa automáticamente que se traslade a los hogares. Los centros de trabajo serán las instalaciones físicas de nuestras comunidades dormitorio donde nos reunamos para realizar nuestro trabajo. Estas firmas intermediarias tendrán una calidad elevada, ancha banda de conexiones con el mercado de la información, sofisticados *software* de trabajo en equipo, toda clase de interfaces hombre-máquina, hipersecretarías, cafeterías y otras comodidades relacionadas con la oficina, incluso instalaciones de atención diurna a los niños pequeños. Allí acudirán a trabajar los empleados de diferentes empresas y los trabajadores autónomos. Además de ofrecer una vasta gama de servicios de oficina, los centros suministrarán una manera de aislarse de la casa y sus distracciones, a la vez que un medio social común con otros trabajadores, del que al parecer la gente no sólo disfruta, sino que también necesita. Con estas nuevas instituciones en funcionamiento, el empleo terminará siendo una mezcla de trabajo al estilo antiguo en la compañía, en un centro local y en la casa. Una vez más, vemos que el mercado de la información luchará contra la urbanización provocada por la revolución industrial en la medida en que la gente regrese a las comunidades rurales en busca de lugares más saludables y más baratos para vivir apartada de la contaminación, la delincuencia y otros males de las grandes ciudades del mundo.

El mercado de la información producirá un enorme impacto en los trabajadores que, por el motivo que fuese, no puedan desplazarse hasta sus lugares de trabajo. Su capacidad para colmar los abismos de espacio y tiempo permitirá que los discapacitados y los confinados en su casa, los padres de criaturas pequeñas, etcétera, trabajen con resultados imposibles de distinguir de los de quienes pueden trabajar a tiempo completo en la oficina. El mercado de la información hará mucho por borrar toda base práctica al rechazo que muchos empresarios sienten hoy por la contratación de personas que no satisfacen sus perfiles ideales de empleados. La nueva legitimidad del trabajo de las personas confinadas en su casa y del trabajo a tiempo parcial también ampliará la reserva de empleados potenciales y extenderá el mercado de trabajo a personas cuyas oportunidades laborales ya no se verán restringidas a la zona donde viven. Así, el mercado de la información nivelará diferencias en el empleo y el desempleo entre regiones e incluso entre naciones.

Lo mismo que ocurre para las personas discapacitadas: los beneficios potenciales no terminan aquí. En Europa ya hay una gran base de datos llamada Handynet, que documenta los medios auxiliares de los que pueden disponer las personas que padecen diferentes discapacidades. Seguramente surgirán otros servicios de referencia y de armonización de oferta y demanda en este terreno.

Además, el que las personas minusválidas se incorporen a las filas de los trabajadores productivos no sólo beneficia a la economía sino a la sociedad en general, en la medida en que estas personas satisfacen el humano deseo de sentirse necesarias, útiles e iguales a sus pares. El mercado de la información puede ser la fuerza saludable que elimine la categoría distintiva de “minusválido” del vocabulario de una organización.

Fiebre de conocimiento

A pesar de todos los beneficios organizativos que ofrece, el mercado de la información también tenderá algunas trampas, que deberíamos evitar. Uno de los ejemplos más claros se me presentó con toda nitidez un día cuando asistía a una conferencia sobre información y trabajo. Me encontré con una mujer a la que no conocía y que durante el turno de preguntas y respuestas había hecho varias observaciones inteligentes que no tenía preparadas de antemano. De modo que me acerqué a ella y me presenté. “Hola. Soy jefa de conocimiento de la corporación XYZ”, dijo la mujer e hizo una pausa esperando mi reacción. “¿Cuál es su trabajo como jefa de conocimiento?”, pregunté, con auténtico interés. Su jovialidad dio sutilmente paso al desdén amistoso, mientras su pensamiento parecía iluminarse ante mí: *Si este tipo no sabe qué es un jefe de conocimiento, ¿qué interés tengo en conocerle?* La mujer respondió levantando la barbilla: “Gestiono el activo de conocimiento de la compañía.” El diablo que llevo dentro volvió a saltar: “¿Gestiona usted también el pasivo y los balances del conocimiento?”

En ese momento desapareció su falsa sonrisa y me preguntó si hablaba en serio o en broma. Le expliqué que de verdad no tenía ni idea de qué hacía un jefe de conocimiento, a pesar de estar metido de lleno en el mercado de la información. Y añadí espontáneamente que desconfiaba de las metáforas evasivas, porque tienden a oscurecer el significado real con el lastre que rodea al formato evocado, en este caso, la gestión del activo financiero. La mujer replicó con agudeza táctica que no tenía idea de qué era el mercado de la información y me pidió que se lo explicara.

El uso cada vez mayor de este tipo de títulos y de otros términos como *capital de conocimiento* ponen de manifiesto la importancia que las corporaciones norteamericanas empiezan a conceder al papel de la información. Puesto que tenemos un jefe ejecutivo, un jefe de finanzas, un jefe de operaciones e incluso un jefe de información, ¿por qué no también un jefe de conocimiento? Fuera del formalismo y la mentalidad centralizadora que implica la noción de que toda función necesita tener un jefe, la primera verdadera cuestión al respecto es si existe alguna diferencia entre información y conocimiento. Desde un punto de vista práctico, para la mayoría de las organizaciones no hay diferencia. Conocimiento es cualquier uso de información que ayude a la organización. Pero para la mayoría de los futurólogos, la preocupación por el conocimiento conlleva la creencia de que lo que está en juego es algo más ele-

vado y mucho más útil que la información y que, si se llega a captarlo, ¡la empresa se pondrá por encima de sus competidores! ¡Qué exageración!

Desde tiempos inmemoriales, el conocimiento ha sido una clave de toda actividad humana, y por cierto que también de toda actividad empresarial. Y como sabe todo estudiante de “las mejores prácticas”, las corporaciones más importantes del mundo se caracterizan por tener empleados informados, conscientes de los objetivos y de los problemas más amplios de la corporación y que conocen a fondo las cuestiones inmediatas de la empresa que los rodean, ya estén en ventas, en marketing, administración o investigación. No puedo dejar de recordar el “activo de conocimiento” de un amigo griego, hoy un magnate naviero, pero que no siempre fue tan rico. Había comprado dos de los barcos de menor calado del mundo, que era lo único que podía permitirse en aquella época. Cuando tenía un pedido de un embarque de carga hacia o desde un puerto de aguas poco profundas, primero controlaba dónde se hallaban sus competidores de embarcaciones de poco calado. Si estaban disponibles, pedía una tarifa baja. En caso contrario y si el cliente tenía prisa, pedía tres veces más, sabiendo que era la única posibilidad en toda la ciudad. A los clientes, estas fluctuaciones les planteaban ciertas dudas, pero no tenían alternativa. Dominados por el conocimiento, pagaban.

El “conocimiento” no es un reducido y seleccionado conjunto de joyas que se guardan a buen recaudo y que administra un individuo concreto. Por el contrario, es una miríada de trucos, procedimientos rutinarios, hechos, contactos y otras pepitas de oro que poseen todos los empleados, desde el simple oficinista al jefe ejecutivo, donde quiera y cuando quiera que la compañía haga negocios. Es ubicuo, como el aire y el agua, o tal vez como leer, escribir y recordar. Todo empleado necesita estas cosas para funcionar. ¿Dónde están, pues, el jefe de aire, de agua, de lectura y de escritura?

Lo importante –lo recuerdo por si el lector se ha perdido en medio de mi patata– es que para que una compañía compita eficazmente en el nuevo mundo de la información, todos sus empleados deben sentirse cómodos en la explotación del aspecto del mercado de la información, cualquiera que sea, que les ayude a realizar mejor su trabajo, desde comprar clips hasta acomodar el escenario para las negociaciones de fusión. Hemos tenido jefes ejecutivos, de finanzas, de operación y de información porque tradicionalmente estas actividades han estado centralizadas. Por el contrario, el uso del mercado de la información es más eficaz cuando está completamente distribuido. Ahora bien, si un funcionario del conocimiento es una persona que colaborará en la educación de los empleados de la compañía o que se centrará en lo que hagan los empleados para lograr que exploten mejor el mercado de la información, estoy de todo corazón a favor de su existencia.

Sean o no frecuentes los jefes de conocimiento cuando florezca el mercado de la información, no cabe duda de que los jefes de información y sus equipos de tecnología de la información (T. I.) seguirán presentes. En otra época, estos

especialistas eran los únicos que se ocupaban de la información y su procesamiento. Con los cambios que se avecinan, con los cuales casi todos los empleados de la empresa se ocuparán de información, se plantea la siguiente pregunta: ¿qué podría hacer la gente de la T. I.? Debería gestionar las fuentes de información compartidas de la empresa, es decir, los datos y los procedimientos comunes que cada uno necesita y las herramientas compartidas de infraestructura de la organización. Por ejemplo, deberían colaborar en el establecimiento de formularios electrónicos en el seno de sus organizaciones, que debería ser más fácil que su establecimiento entre organizaciones. El equipo de T. I. de mañana manejará una fracción menor del total de las actividades de información de la organización que su antecesor –el equipo de T. I. de hoy– porque habrá mucha gente de la organización que utilizará directamente el mercado de la información para realizar su trabajo.

Por último, hoy se habla mucho de tomar de fuera de la empresa la T. I. y otras funciones de organización, porque es lo que está de moda en el mundo empresarial. El argumento reza más o menos así: cada empresa debería tratar de ser la mejor del mundo en lo que mejor sabe hacer. Por tanto, el resto de sus actividades debería derivarse a otras organizaciones expertas, porque nunca podrá competir con los expertos en esos campos. Este argumento, aparentemente saludable, es erróneo, pues no toma en consideración las *interrelaciones* de las diversas actividades de una organización, tan importantes como las actividades mismas: y, en algunos casos, más aún. No importa si es una estrategia empresarial válida o un capricho. El mercado de la información puede soportar el desprendimiento de casi cualquier parte de la organización, porque casi siempre se tratará de servicios y, por tanto, de un gran volumen implícito de información.

Sin embargo, existe una función de organización que debería eliminarse de la empresa: precisamente la T. I. La información está tan entrelazada con las actividades de los empleados que el hecho de sacar de la empresa la T. I. equivaldría prácticamente a sacar de la empresa a sus mismos empleados. Por el contrario, puesto que la manera como una organización utilice el mercado de la información será un elemento decisivo de la competitividad general de la empresa y de su éxito en la arena mundial, sería preferible que conservara para sí todo su trabajo crítico.

Rendición de cuentas, igualitarismo, responsabilidad

El mercado de la información producirá cambios estructurales en las organizaciones y también afectará a la conducta humana en el seno de éstas.

Los empleados, y en verdad cualquier miembro de cualquier organización, probablemente descubran que el mercado de la información incrementa su obligación de rendir cuentas. La infraestructura facilita a jefes, accionistas,

clientes y miembros del grupo que vigilen lo que los individuos prometieron hacer, o lo que se espera que hagan, sobre la base de procedimientos permanentes. Será difícil que alguien pueda decirnos que nuestro cheque está en el correo cuando acreditar una suma de dinero en nuestra cuenta no lleve más de unos cuantos segundos. También será difícil dar excusas como “no lo sabía”, “nadie me dijo nada” o “lo intenté, pero no pude encontrarle a usted” cuando las instrucciones escritas, verbales e incluso visuales han sido firmadas digitalmente y dejadas en los buzones del correo automático. Ya hemos visto cómo las escuelas pueden informar electrónicamente de los deberes, de modo que los padres puedan descubrir las excusas de sus hijos. Lo mismo ocurrirá con los adultos en la empresa, cosa que aumentará la eficacia de una firma, aun cuando el ser tan susceptibles de inspección y crítica no sea para sus empleados particular motivo de alegría.

Algunos idealistas creen que el mercado de la información aumentará el igualitarismo en cuanto a las diferencias entre personas dentro de las organizaciones, tanto en sentido vertical como transversal. No me parece tan probable. La mayor comunicación no asegura automáticamente mayor igualdad, al menos a corto plazo. El teléfono mejoró radicalmente la comunicación hace ya mucho tiempo y sin embargo no parece haber fomentado el igualitarismo. Gracias a la utilización del mercado de la información para asegurar que las órdenes y los deseos del dictador sean correctamente recibidos y rápida y eficazmente comunicados al pueblo, una dictadura tiene las mismas probabilidades de aumentar su poder que una democracia. Es seguro que la mayor comunicación también permitiría que el pueblo conspirara y tramara revueltas. Pero el teléfono no ayudó a derribar dictaduras, sobre todo por miedo a que las conversaciones estuvieran vigiladas. Lo mismo podría ocurrir en el mercado de la información.

¿Acaso la criptografía no aseguraría que nadie interceptara las comunicaciones? Tal vez, pero aun así no mantendría necesariamente oculta la identidad del comunicante. Como veremos, a largo plazo, el mayor volumen de comunicaciones en el mercado de la información favorecerá más la libertad que la opresión, a causa de la información compartida. Pero de ello no se sigue en absoluto que nivelará las diferencias entre los empleados de una organización.

El cambio de conducta más importante que el mercado de la información traerá consigo en los empleados de una organización se dará en la extensión de la responsabilidad hacia abajo en la escala jerárquica de las empresas. Con las nuevas herramientas, los individuos estarán en condiciones de resolver problemas de mayor alcance antes de acudir a sus jefes. También podrán encarar problemas y aprovechar oportunidades con mayor rapidez a medida que se presenten. No hay duda de que las organizaciones se moverán en esta dirección, puesto que aumenta la eficacia, disminuye los costes y acelera las reacciones ante las necesidades de los clientes y ante las amenazas de la competencia.

Sin embargo, esto plantea una cuestión importante. Para que una organización extraiga de su personal esta capacidad superior de decisión, tendrá que proporcionarle más conocimientos, relativos a por qué se hacen ciertas cosas y quién las hace, así como por qué se toman tales o cuales decisiones y quién las toma. La organización inteligente utilizará intencionadamente las herramientas de *middleware* del mercado de la información para dotar a su personal del poder del conocimiento. Los procedimientos de automatización aprehenderán lo sustancial de los procedimientos críticos permanentes. El trabajo en equipo convocará a los expertos en el lugar adecuado y en el momento preciso. El correo electrónico mantendrá a los miembros de la organización al tanto de los últimos factores y debates que afecten a la organización. Y los instrumentos de organización y de búsqueda, junto con las bases de datos, mantendrán al personal al corriente de la información útil que necesiten.

La mayor responsabilidad y el mayor conocimiento en toda la organización exigirá más educación laboral, pues el transformarse con el tiempo es connatural al conocimiento organizativo. Una vez más, el mercado de la información puede ayudar, siempre que sea posible, con instrumentos de entrenamiento, simuladores y la formación de parejas de maestros y estudiantes.

Rendimiento industrial

Con todos los cambios potenciales que hemos analizado en este capítulo y muchos otros que indudablemente se producirán cuando las organizaciones de todo el mundo utilicen el mercado de la información, nos sentimos tentados de formular algunos interrogantes: ¿Producirá todo esto alguna diferencia material en el rendimiento industrial? ¿Nos permitirá fabricar, con menos trabajadores, productos mejores, más baratos, más fiables y de venta más rápida?

Muchas personas lo creen, sobre todo los profetas de la renovación de los diseños y de la disminución permanente de tamaño. Para trascender el nivel de la pura creencia e intentar comprender cómo colaborará el mercado de la información, permítaseme identificar los factores que sabemos responsables de la mejora del rendimiento industrial. Por tanto, veamos de qué manera el mercado de la información podría influir en estos factores.

A finales de los años ochenta, el MIT financió un amplio estudio sobre rendimiento industrial llamado *Made in America*, que tuve la suerte de presidir y que culminó en un popular libro del mismo nombre. Nueve equipos estudiaron nueve industrias manufactureras en los niveles sectoriales e individuales de la compañía mediante entrevistas al espectro completo de empleados, desde el taller a los más altos ejecutivos. El objetivo era identificar las virtudes y las deficiencias industriales en un sector determinado. Ningún equipo tenía conocimiento del trabajo de otros, los otros. Luego se compararon sector por sector los resultados obtenidos independientemente, para identificar las virtudes y

las deficiencias del rendimiento industrial norteamericano en los modelos comunes que surgieron de la comparación.

Entre 1991 y 1995, Francia, Suecia y Japón realizaron estudios análogos. Todo eso culminó en una conferencia internacional en el MIT, donde estas conclusiones se combinaron con las procedentes de Estados Unidos bajo la dirección de los profesores Richard Lester y Suzanne Berger, del Centro de Rendimiento Industrial del MIT. La conferencia ofreció una gran conclusión acerca de las virtudes más comunes entre las firmas manufactureras más importantes del mundo. Podemos considerar, estos factores como las mejores prácticas industriales internacionalmente compartidas:

Una fuerza de trabajo cuidadosamente formada, constituida por trabajadores con una amplia educación y reciclaje continuo, a los que se concede cada vez más responsabilidad y a quienes se aprecia y se recompensa adecuadamente.

Mayor cooperación en el seno mismo de las compañías, con los proveedores, con los competidores y con el gobierno.

Concentración en la fabricación a través del dominio de nuevas tecnologías de la producción, el énfasis en los procesos y el progreso continuado y sin pausa.

Vivir en la economía mundial a través del conocimiento y cuidado de los intereses y hábitos de los otros, la compra de las mejores tecnologías y a los mejores proveedores mundiales y la comparación de las prácticas de los mejores competidores en todo el mundo.

Se llegó a una conclusión general más:

En el mundo se ha producido una quiebra radical respecto de las tradiciones del fordismo, en las que la producción masiva reinaba sin discusión y los trabajadores individuales eran un factor de coste a minimizar. El nuevo enfoque de la fabricación pone énfasis en el personal, y en él los equipos de trabajadores hábiles y con educación permanente que comparten la responsabilidad están unidos a la red y gozan de autogobierno. En comparación con el antiguo estilo de fabricación, estos trabajadores producen menor cantidad de productos más nuevos y según los requerimientos del cliente y que llegan al mercado más rápidamente, con menor coste y calidad superior.

La nueva ética de la fabricación, que pone el énfasis en los seres humanos, prevaleció de tal manera en todo el mundo, que los diversos equipos nacionales invocaron independientemente un nombre especial para ella. Los suecos hablaron del desarrollo del *capital humano*. Los japoneses la bautizaron como *humanware*. Los franceses le llamaron *toyotismo*. Y los norteamericanos la denominaron *nueva ciudadanía económica*.

Examinemos ahora qué podría hacer el mercado de la información en pro de estos probados factores de superioridad en el rendimiento industrial.

El mercado de la información puede ayudar a los trabajadores a lograr una educación permanente y oportuna. Las nuevas tecnologías también pueden realzar la cooperación a través del trabajo en equipo. Y sin duda pueden ayudar a los trabajadores a centrarse en la fabricación, a través de la unión de sesiones de diseño con el personal de marketing y de fabricación y otros expertos, así como mediante la simulación y comprobación extensa de los productos y servicios antes de lanzarlos al mercado. Además, el mercado de la

información ofrece a cada compañía e industria acceso instantáneo a sus vecinos globales; les costará, pues, encontrar una excusa para no compararse con la mejor del mundo como parte de su búsqueda de productos y servicios cada vez mejores.

Así las cosas, podemos concluir agradecidos que los cambios fundamentales que hemos analizado aquí pueden llevar a un incremento del rendimiento industrial. Sin embargo, debemos tener cuidado en no atribuir capacidades mágicas al nuevo mundo de la información. El mercado de la información no ofrece un alivio automático a los problemas de rendimiento industrial, ni la garantía de que se alcanzarán las mejores prácticas. Lo más importante es que aborda sólo indirectamente el novedoso factor omniabarcador del rendimiento industrial, a saber: el marcado énfasis en personas y equipos que comparten responsabilidades y que estén conectados a la red y gocen de autogobierno. De esta suerte, tal vez las organizaciones que gocen de las mayores ventajas sobre sus competidores sean las que más cultivan, respetan y aprecian a sus trabajadores. Estas actitudes serán todavía más importantes a medida que se despliegue el nuevo mundo de la información, puesto que los empleados, gracias a su mayor conocimiento, participarán más ampliamente en los medios de producción.

Michael Dertouzos (1997). "Negocios y organizaciones". En: *Qué será. Cómo cambiará nuestras vidas el nuevo mundo de la informática* (Cap. 3, pág. 248-278). Barcelona: Planeta.

El reto del comercio electrónico: Europa en la encrucijada

Antonio Mena

Un cambio de actitud de la empresa europea hacia el comercio electrónico podría impulsar una explosión de los intercambios, de las oportunidades de negocio y del empleo.

Hay quien dice que “el comercio electrónico es la fórmula de transacción más efectiva que conocemos, exceptuando la telepatía”. Un estudio realizado por Andersen Consulting a partir de entrevistas con cuatrocientos altos directivos europeos demuestra que para éstos la frase no es una simple hipérbole. Paradójicamente, frente a una valoración positiva del comercio electrónico por parte de los directivos europeos, el estudio constata que la actitud predominante es la de “esperar y ver”. Esta actitud entraña una importante amenaza a la competitividad de las empresas europeas, con la consiguiente pérdida de empleo y de cuota tanto en los mercados exteriores como en el interior.

Un cambio de actitud de la empresa europea hacia el comercio electrónico podría impulsar una explosión de los intercambios, de las oportunidades de negocio y del empleo. Más aún, Europa, como veremos, tiene grandes ventajas de partida para afrontar el reto que el comercio electrónico supone para su futuro económico.

Situación actual

El estudio de Andersen Consulting, presentado en septiembre de 1998, contempló un total de 386 entrevistas en profundidad. El resultado obtenido establece que la mayoría de los directivos encuentra grandes ventajas en el comercio electrónico. Así, el 82% opina que en sus empresas se hará un uso más amplio de éste a lo largo de los próximos cinco años. Sin embargo, sólo en un 39% de los casos el comercio electrónico resulta una parte significativa de la forma actual de operar en sus respectivas compañías y, lo que es más preocupante, más de la mitad cree que la mejor actitud presente consiste en “esperar y ver cómo evoluciona” en sus respectivos mercados.

Es, precisamente, esta actitud de espera la que preocupa. Europa no puede permitirse el fuerte contraste entre las opiniones de los directivos y las acciones que abordan sus empresas. Los directivos han dejado claro en este estudio que el comercio electrónico aporta una mayor velocidad en las transacciones (73%), que mejora la gestión de la información (69%) y el servicio al cliente (68%), además de facilitar el acceso a los mercados globales (63%).

Por lo tanto, Europa se encuentra en una encrucijada planteada desde la realidad del comercio electrónico que, dentro de la complejidad de cualquier proyección, se concreta en dos escenarios de futuro: una Europa reacia al cambio que se deja guiar por la política de “esperar y ver” y que se resume en una amenaza para la competitividad, pérdida de cuota de mercado y de puestos de trabajo; otra Europa, antitética a la anterior, que aprovecha la ventaja competitiva del comercio electrónico, provocando de esta forma el aumento de la competitividad, la creación de nuevas empresas y el crecimiento del empleo.

Ventajas

En todo caso, el panorama europeo no es del todo homogéneo. De hecho, conviven cuatro realidades diferentes: la de los países escandinavos, los más desarrollados en esta modalidad comercial; los potenciales mercados de vanguardia, como son Alemania, Reino Unido, Holanda y Suiza; los altos desarrollos en nichos concretos, como en el caso de España, otros países del sur de Europa e Irlanda y Bélgica; y, por último, un caso aparte como el de Francia, dada la puesta en marcha en 1979 de la experiencia pionera Minitel, con un total de 20 millones de usuarios.

En conjunto, Europa cuenta con una sólida base para un alto desarrollo del comercio electrónico. Los obstáculos potenciales, en ningún caso insuperables, se resumen en el alto coste de las telecomunicaciones, un marco regulador insuficiente y diferencias culturales entre países.

A su vez, la potencialidad del comercio electrónico europeo se sustenta en una fuerte base industrial y de telecomunicaciones, además de la trayectoria en materia tecnológica y científica. Más concretamente, Europa cuenta con el liderazgo mundial en telefonía móvil de Italia, una amplia difusión de tarjetas inteligentes en España, un alto potencial de desarrollo de la televisión digital en el Reino Unido y la ya mencionada experiencia Minitel en Francia.

El Mercado único y la entrada en vigor del euro, junto con la liberalización de las telecomunicaciones y su consecuente abaratamiento, son otras de las razones que apoyan el previsible auge del comercio electrónico en la Unión Europea. Los gobiernos nacionales y la Comisión Europea están ya intentando regular el comercio electrónico en el nuevo espacio de la UE.

El comercio electrónico es una realidad y sus cifras dan ejemplo del interés en no dejar pasar la ocasión.

Medidas a adoptar

El comercio electrónico es una realidad y sus cifras dan ejemplo del interés en no dejar pasar la ocasión. Entendido genéricamente como el intercambio de

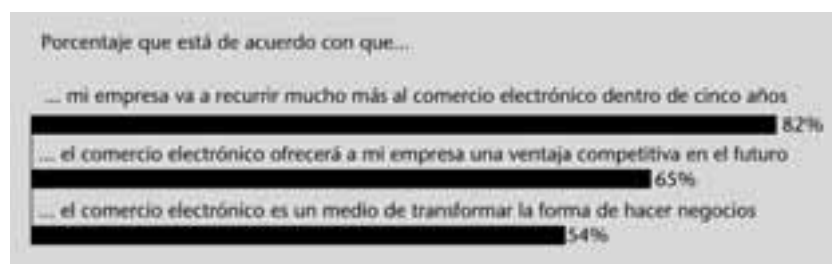
bienes y servicios de cualquier clase a través de un medio electrónico, el comercio electrónico se ha disparado gracias a la popularización y desarrollo de Internet. En los pasados cinco años, Internet ha pasado de ser una red con tres millones de usuarios, principalmente norteamericanos, a convertirse en un medio comercial masivo con 100 millones de usuarios en todo el planeta, de los cuales 25 millones residen en Europa. El importe de las transacciones realizadas a través del comercio electrónico en 1998 a nivel mundial ascendió a billón y medio de pesetas. Las estimaciones para el año 2002 sitúan esta cifra en los 75 billones de pesetas.

Estudios recientes establecen que el uso agresivo del comercio electrónico posibilita un incremento de beneficios entre un 10–20%, reduce costes un 20–45% y las necesidades de capital circulante e infraestructura física hasta un 60%. En la actualidad, los Estados Unidos capitalizan el 80% de los beneficios derivados del comercio electrónico y Europa corre el riesgo de quedar relegada al liderazgo norteamericano y, si no reacciona, abocada a un simple callejón sin salida. Por el momento, Suecia es el único país en el que una proporción sustancial de los encuestados, un 46%, afirmó que está enfocando el uso de Internet para dirigir los retos claves de sus negocios. En Italia y Alemania, sólo el 6% y el 3%, respectivamente, admitieron seguir esta misma estrategia.

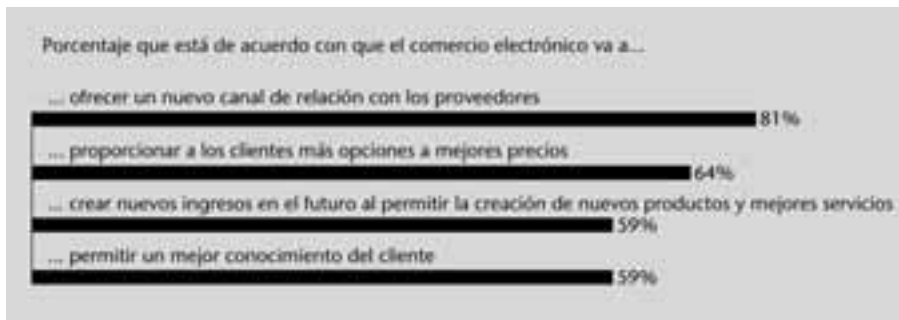
Por tanto, es necesario un cambio de actitud por parte de las distintas administraciones públicas y del tejido empresarial europeo. En Andersen Consulting pensamos que las empresas deberán orientarse a las necesidades de los clientes de forma individualizada y crear o aprovechar de forma óptima los canales de distribución e intermediación. Asimismo, deberán estrechar las relaciones con proveedores y clientes e invertir significativamente en marketing, tecnología y gestión del conocimiento.

En cuanto a las administraciones públicas, habrán de colaborar con el mundo empresarial y con otras administraciones para crear un marco regulador internacional del comercio electrónico. Además, tienen la obligación de impulsar fórmulas de capital-riesgo para apoyar a las compañías basadas en el desarrollo de alta tecnología y de informar a los ciudadanos de las características del comercio electrónico. Por último, las administraciones públicas deberán erigirse en usuarias de referencia del comercio electrónico o, lo que es lo mismo, dar ejemplo.

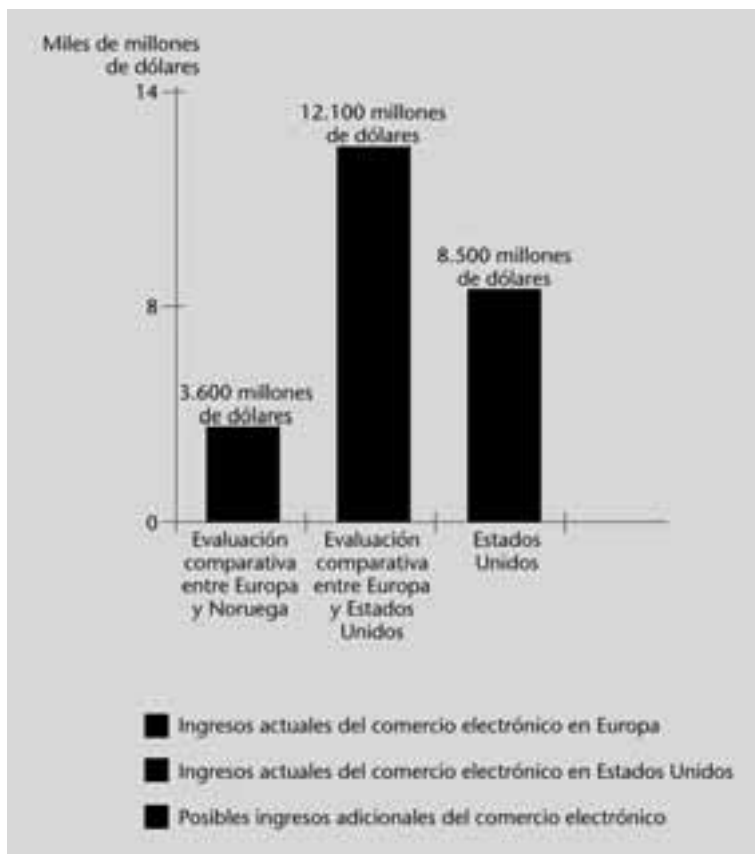
Los directivos europeos están convencidos de que el comercio electrónico va a tener una gran repercusión en los cinco próximos años:



Los directivos europeos predicen que el comercio electrónico va a provocar transformaciones de gran alcance en los modelos empresariales actuales

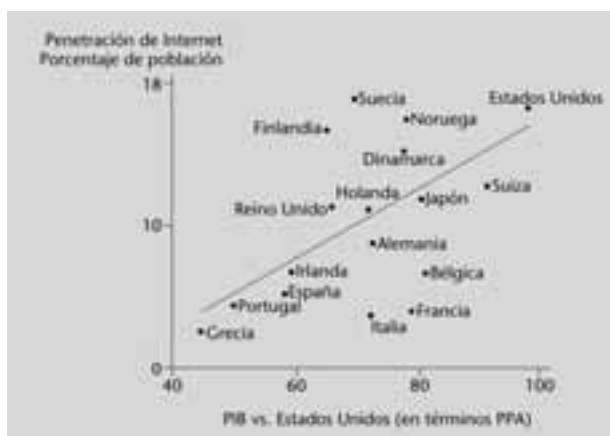


Potencial europeo sin materializar



Fuente: Fortester; Jupiter; IDC
Análisis de Andersen Consulting

Riqueza nacional y penetración de Internet



Fuente: The Economist; Jupiter, IntelliQuest; IDC;
Análisis de Andersen Consulting.

En la economía digital que ahora se está configurando, las empresas gastan muchos de sus ingresos en marketing y ventas sólo para obtener unos cuantos puntos porcentuales más de participación de mercado.

Antonio Mena (1999). "El reto del comercio electrónico: Europa en la encrucijada". En: Andersen Consulting. *Economía digital. Outlook* (núm. 1, pág. 40-44). Barcelona.

Intermediarios “on-line”

Paul F. Nunes y Brian S. Pappas

Antes, el marketing y la cadena de suministro tenían una estructura lineal y vertical. Hoy en día, es una cadena nodal y multidimensional y las oportunidades de negocio para los intermediarios abundan.

En 1983, Scott Cook y Tom Proulx pusieron en marcha una empresa denominada Intuit e introdujeron un *software* que permitía a los usuarios gestionar sus asuntos financieros en un ordenador doméstico. Quicken, como lo apodaron, se convirtió en un fenómeno (hasta tal punto, que Microsoft intentó adquirir Intuit).

Actualmente, el programa tiene millones de adeptos que lo utilizan para finalidades tales como llevar un control de sus talonarios de cheques y hacer un seguimiento de sus carteras de valores. No obstante, Intuit no se durmió en los laureles del éxito: tras el Quicken, presentó el programa fiscal de éxito TurboTax. La empresa fue pionera en los servicios bancarios *on-line*, antes de que la mayoría de los bancos hubieran oído hablar siquiera de ellos. Más recientemente, Intuit se ha lanzado a otras actividades, ofreciendo a los consumidores información sobre inversiones y planificación financiera. Los usuarios pueden incluso adquirir en la página *web* de Intuit seguros y préstamos hipotecarios.

A primera vista, Intuit está impulsando sus activos y valor de marca para ampliar el alcance de su público consumidor y desarrollar nuevas corrientes de ingresos a medida que maduran sus productos originales. No obstante, al hacerlo, la empresa ha ampliado en realidad su función. Una empresa que antes era proveedora de productos y servicios, en la actualidad se dedica a la actividad de la intermediación. Dicho de otro modo, Intuit está funcionando cada vez más como “intermediario”.

Por ejemplo, para los consumidores del mercado hipotecario, Intuit desempeña el papel de agente del comprador, que describe y conecta a los compradores con las entidades que facilitan préstamos hipotecarios. No obstante, también actúa como agente del vendedor, facilitando a las compañías aseguradoras el acceso a su enorme base de clientes. Para los consumidores que intentan contratar un seguro, la empresa se ha introducido en el mundo de creadores de nuevos mercados. Su servicio Quicken InsureMarket permite a los consumidores describir sus necesidades de seguro *on-line*, recibir ofertas inmediatas de varias compañías de seguros conocidas y llevar a cabo el contrato en el acto.

Intuit es un ejemplo de empresa que responde a un mercado rápidamente cambiante mediante una oferta integral para satisfacer la necesidad de diversos servicios financieros. A medida que siga evolucionando, se enfrentará con

riesgos y oportunidades en cada recodo. ¿Puede Intuit seguir ofreciendo una gama completa de servicios o tendrá que especializarse? ¿Se arriesga a perder el enfoque y a permitir que su actividad esencial se desarrolle sin propósito fijo? ¿Está cambiando su actividad esencial?

Para responder a esas preguntas, hace falta tiempo. No obstante, si desea triunfar en la economía digital, en algún momento Intuit deberá dominar una o más funciones –agente del comprador, agente del vendedor o creador de mercados pueden ser alguna de ellas– en lo que Andersen Consulting denomina el “sistema de canal electrónico”.

Definido en sentido amplio, el sistema de canal electrónico es la matriz de intermediarios especializados que añaden valor al intercambio comercial. En sus funciones básicas, este nuevo sistema satisface exigencias comerciales tradicionales: los compradores y los vendedores siguen necesitando lugares en los que encontrarse, métodos mediante los que llevar a cabo sus acuerdos de transacción, y maneras de garantizar el pago y la entrega de los productos y servicios. No obstante, aunque las empresas desempeñan unas funciones tan antiguas como los propios mercados, las tecnologías informáticas de red (y especialmente Internet) les permiten hacerlo de forma nueva y en combinaciones nuevas.

La proliferación de empresas que desempeñan estas nuevas funciones de intermediación debería enterrar la predicción, formulada en una fase inicial de la aceptación del comercio electrónico, según la cual los intermediarios quedarían desintermediados (es decir, “eliminados”) cuando los canales *on-line* acercasen a compradores y vendedores. Actualmente, está claro que los intermediarios no sólo seguirán existiendo, sino que además prosperarán en la nueva economía digital.

Actualmente, está claro que los intermediarios no sólo seguirán existiendo, sino que además prosperarán en la nueva economía digital.

Configuración del sistema de canal electrónico

No obstante, lo que sí ha cambiado con la llegada y el crecimiento de Internet es la rápida aparición de nuevos tipos de intermediarios centrados en funciones concretas. Muchos de estos nuevos intermediarios son empresas nuevas, animadas por los reducidos costes de puesta en marcha y de distribución en Internet y liberadas de los conceptos empresariales básicos tradicionales; el resto son empresas ya existentes que perciben las nuevas oportunidades. Nuevos o antiguos, todos los intermediarios deben replantearse su posición en la red de proveedores, intermediarios y clientes que define su mercado, o se arriesgan a ver cómo el tiempo erosiona su valor.

Una ventaja destacada del comercio electrónico es que la infraestructura empresarial no tiene que estar sólidamente conectada; la cadena que une al comprador y al vendedor se puede soltar y volver a conectar de innumerables maneras para satisfacer las necesidades del momento. De hecho, la imagen de canal lineal se está quedando rápidamente obsoleta. Buena parte del comercio funciona ya en una red multidimensional transparente y sin costuras. Por lo general, el cliente ni conoce ni se preocupa por saber quién está realizando cada función concreta en la prestación de un servicio o producto, siempre y cuando todo el proceso se desarrolle como debe desarrollarse. Cuando una agencia de viajes le reserva un billete de avión, ¿importa si el sistema de reservas que ha empleado era SABRE o Apollo? Evidentemente, no; no mientras usted llegue a su destino con la calidad de servicio que desea y por el precio que está dispuesto a pagar.

Estas relaciones entre las funciones del canal están aumentando –y seguirán aumentando– en importancia y complejidad.

De modo similar, el tamaño, forma y complejidad de la ruta elegida por un individuo a través del sistema de canal electrónico cambiará constantemente, para obtener el máximo valor final posible.

Mediante la reducción de los costes de coordinación, el comercio electrónico no elimina la intermediación, sino que, por el contrario, redistribuye las actividades de intermediación de los proveedores integrados a una red de especialistas.



Sin embargo, ¿cómo debe una empresa introducirse en este nuevo e incierto campo, especialmente a medida que aumenta el desconcierto generado por la

carrera de lanzamientos y fracasos en Internet y la destrucción de nuevos modelos e informaciones? Como parte de su continua investigación en el campo del comercio electrónico, Andersen Consulting ha examinado más detenidamente el nuevo sistema de canal electrónico y sus diversos elementos, y de ese análisis ha extraído un modelo que muestra las actividades de intermediación esenciales y el valor que añaden a las transacciones comerciales. Este nuevo modelo de sistema está formado por los creadores de mercado, los agentes de los vendedores, los agentes de los compradores, los facilitadores de contexto, los posibilitadores de pago y los especialistas de cumplimentación.

Los elementos del canal electrónico

Los intermediarios nuevos y los previamente existentes que desempeñan estas actividades ofrecen valor de las siguiente maneras:

Creadores de mercados: conectan a compradores y vendedores, y, al mismo tiempo, gestionan el mercado para que sea eficaz. Internet ha acogido a multitud de creadores de mercado. Entre ellos, cabe mencionar empresas nuevas como ONSALE, una página de subastas virtuales que comercia con productos que van desde ordenadores restaurados hasta filetes, y Band-X, un mercado independiente *on-line* para contratar capacidad mayorista internacional de telecomunicaciones.

Agentes de los vendedores: son intermediarios que hacen más accesibles los mercados a los proveedores. Una manera de lograrlo es a través del tradicional mayorista; otra es proporcionar a los proveedores acceso a datos especializados de clientes. Por ejemplo, Metromail, una conocida empresa dedicada a la venta de bases de datos de empresas y personas, actualmente utiliza el comercio electrónico para dirigirse cada vez con mayor precisión a segmentos de clientes. Antes, las empresas de bases de datos de empresas y personas podían tener millones de nombres de clientes potenciales en cientos de nichos distintos, pero se encontraban en categorías demográficas tan amplias que no siempre su uso resultaba eficaz. Hoy en día, Metromail y otras empresas similares pueden determinar lugares y clientes con mucha más precisión, utilizando listados que, quizá, tienen menos entradas, pero cuentan con unas posibilidades de venta más definidas.

Sin embargo, ¿cómo debe una empresa introducirse en este nuevo e incierto campo, especialmente a medida que aumenta el desconcierto generado por la carrera de lanzamientos y fracasos en Internet y la destrucción de nuevos modelos e informaciones?

Agentes de los compradores: llevan a cabo tareas de búsqueda y evaluación de productos y servicios para los compradores, y les proporcionan información adicional para ayudar a los clientes en la toma de decisiones. Además, les ayudan a evaluar sus necesidades concretas, y emparejan esas necesidades con el

mejor producto o servicio del mercado. Amazon.com, el servicio *on-line* para compradores de libros, y Auto-By-Tel, una página *web* dedicada a ayudar a los usuarios a identificar el vehículo apropiado para sus necesidades al precio adecuado, son dos claros agentes de los compradores.

Los facilitadores de contexto son empresas que ayudan a los compradores y vendedores a emplear un canal electrónico simplificando el campo virtual y haciéndolo accesible.

Facilitadores de contexto: son empresas que ayudan a los compradores y vendedores a emplear un canal electrónico simplificando el campo virtual y haciéndolo accesible. Cabe mencionar los portales de la *World Wide Web*, entre ellos, proveedores de servicios *on-line* de Internet, como, por ejemplo, America Offline; los browsers de la *Web*, como, por ejemplo, el Communicator de Netscape y el Explorer de Microsoft; los motores de búsqueda especializados, como, por ejemplo, Yahoo!, Excite y Lycos; y las comunidades *on-line*, como GeoCities.

Posibilitadores de pago: por ejemplo, las empresas de tarjetas de débito y de crédito, que se ocupan de las transacciones de compra y de las transferencias de fondos relacionadas, así como de la gestión de riesgos, incluidas protecciones y garantías.

Especialistas de cumplimentación: se ocupan del traslado y almacenamiento de los productos y coordinan toda la información afín, como, por ejemplo, la gestión de la logística de envío, del sistema de canal.

Muchas empresas integradas verticalmente realizan estas tareas de valor añadido en la economía industrial, pero en la economía digital han surgido cientos, quizá miles, de proveedores nuevos y más especializados.

Su misión, en ambos casos, consiste en ejecutar las tareas del canal concreto de forma más rápida y económica y con mayor valor añadido que las empresas establecidas.

Lo que es más significativo, en la economía digital, las empresas que desempeñan estas funciones se están uniendo, según cada caso concreto, para atender las diferentes exigencias de clientes concretos. Como mínimo, este dinamismo hace que el sistema de canal electrónico sea fundamentalmente diferente del diseño de canal de valor estático que dominaba en la economía industrial y post-industrial inicial.

El modelo de oferta integral

Para valorar este nuevo modelo de canal destinado al comercio electrónico, resulta útil entender el modelo comercial que le ha precedido. En Estados

Unidos, a mediados del siglo XIX, en cada centro urbano existía una única tienda que encapsulaba de forma sucinta el modelo vertical y multifuncional de comercio.

Como proveedor de productos y servicios, este comerciante contaba con una ventaja estructural: un establecimiento en un lugar fijo y conocido, probablemente en el centro de la ciudad. Esto le colocaba en la mejor posición para ofrecer a su cliente prácticamente todo. Era el creador de mercado, determinando el precio de liquidación de todo lo que vendía (por lo general, era el que el mercado era capaz de soportar, pero también venía determinado en parte por lo que él pagaba por los productos). Se encargaba de posibilitar el pago, prestando dinero a los granjeros hasta el otoño, tal vez hasta que recogían la cosecha. Los vendedores ambulantes y tramperos visitaban su establecimiento y dejaban sus pieles como pago inicial o se beneficiaban del crédito del establecimiento. El propietario de esta tienda era también agente de los compradores. Si un fabricante de ropa local le pedía que consiguiese un determinado tipo de tela, él utilizaba el telégrafo para comprobar las existencias de su proveedor o lo buscaba en su siguiente viaje de negocios. Estas visitas también ayudaban a los fabricantes geográficamente cercanos, por supuesto, lo cual significaba que nuestro comerciante polifacético también realizaba funciones de agente de los vendedores.

No obstante, si había algo de lo que no se ocupaba, era de encargarse de la logística de envío; los clientes casi siempre cargaban sus propias carretas y se llevaban las compras a su granja. Sin embargo, el comerciante no necesitaba competir con éxito. Debido a su ubicación física y a otras ventajas de tipo estructural –su relación con el gerente de la diligencia, el operador del telégrafo y los proveedores–, esta tienda tenía poca competencia.

Introducirse en el comercio electrónico

Este tipo de proveedores integrados se vieron obligados a abandonar sus monopolios multifuncionales por la llegada de las redes de comunicaciones y subcontrataron servicios, lo que aumentó la importancia de los proveedores de servicios de valor añadido independientes en el mundo comercial.

Los primeros servicios especializados que le fueron usurpados al proveedor comercial integrado fueron la instrumentalización del pago y la cumplimentación de los pedidos. Actualmente, Visa, MasterCard y American Express son casi sinónimos de instrumentalización de pago. FedEx y UPS dominan los envíos y la logística para una amplia variedad de empresas de diversos sectores.

La informática conectada en redes hizo posible el nacimiento de estas nuevas empresas; el crecimiento, la sofisticación y la individualización de las redes les permite actualmente prosperar en todas partes dentro del sistema de canal electrónico. Hoy en día, las *intranets*, las *extranets* e Internet son el principio básico del comercio electrónico. Los costes informáticos cada vez más

bajos y el creciente acceso del consumidor a Internet conducen a un rápido cambio, del modelo vertical tradicional de intercambio comercial al modelo de sistema de canal electrónico, en el que el ordenador personal permite a los clientes acudir rápidamente allí donde pueden obtener más valor. Esta velocidad de cambio, junto con el crecimiento de las opciones del cliente, constituyen las principales fuentes de preocupación entre las que se enfrentan al desafío del comercio electrónico. Lo que se consiguió en 40 años en instrumentalización de pagos y en 20 años en logística de envío, se está consiguiendo en unos cuantos años en creación de mercados, intermediación de comprador dotación de contexto e intermediación de vendedor. Por lo tanto, es esencial que todas las empresas comprendan la transformación que está teniendo lugar en cada una de estas funciones esenciales.

Los participantes del canal pueden descubrir que son incapaces de desempeñar funciones de valor añadido si no se centran en una sola capacidad.

Encontrar un lugar en el sistema

Por los mismos motivos que la tendencia hacia la creación de valor a través de la especialización ha dificultado la supervivencia rentable a los proveedores de servicios integrados, los participantes del canal pueden descubrir que son incapaces de desempeñar funciones de valor añadido si no se centran en una sola capacidad.

En primer lugar, hay gran cantidad de retos organizativos. Cada tarea dentro del sistema de canal electrónico exige capacidades diferentes, y una empresa puede descubrir que, aunque realice una tarea muy bien, no es capaz de realizar otra tan bien. Como los clientes sufren pocos inconvenientes cuando abandonan al intermediario habitual por otro que les ofrece un mayor valor percibido, incluso las pequeñas deficiencias pueden resultar perjudiciales para los proveedores de oferta integral.

¿Existen rutas en el sistema que proporcionan gran valor al cliente y éste las elige dejando a un lado a su empresa?

En segundo lugar, determinadas funciones del sistema pueden resultar disonantes. Por ejemplo, tanto la fidelidad del comprador como la del vendedor se pueden poner a prueba si una empresa decide desempeñar ambas funciones. Piense en el caso de Intuit, que actualmente está atravesando las fronteras entre la agencia del vendedor y la agencia del comprador. Si un consumidor está buscando un plan de seguros, ¿Intuit trabaja para la compañía aseguradora o para el consumidor? La forma en que resuelva Intuit este posible conflicto de intereses puede ser la guía para las demás empresas que estén pensando en ensanchar el campo de su área esencial de especialización.

Debido a estos retos, Andersen Consulting cree que el comercio electrónico exigirá más especialización esencial que diversificación. Las empresas de éxito tenderán a imitar a una empresa de pago como Visa o a una empresa de entrega de paquetes como FedEx o UPS, centrando su atención en una función esencial de valor añadido y consiguiendo la escala mediante la integración horizontal sin tener en cuenta las fronteras sectoriales tradicionales, no mediante la integración vertical. Visa, con 550 millones de titulares de su tarjeta que realizan anualmente transacciones por valor de un billón de dólares estadounidenses, ha establecido el modelo para los pagos electrónicos universales. FedEx y UPS han seguido innovando en sus ofertas esenciales, avanzando rápidamente para lograr que sus clientes puedan seguir la trayectoria de sus envíos a través de Internet. A estas empresas no les ha asustado la innovación y la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio, y, al mismo tiempo, han centrado su atención en sus funciones esenciales.

Al introducirse en el sistema de canal electrónico, las empresas descubrirán que es conveniente analizar el sistema y sus propias actividades desde la perspectiva del cliente. Cuando un cliente crea una ruta en el sistema, seleccionando los participantes de valor añadido que desea utilizar, ¿su empresa es la elección clara en alguna de las funciones descritas anteriormente o, por el contrario, existen rutas en el sistema que proporcionan gran valor al cliente y éste las elige dejando a un lado a su empresa?

Al mismo tiempo, el modelo de sistema de canal electrónico plantea nuevas oportunidades para las empresas. ¿Qué tareas no se están realizando satisfactoriamente para sus clientes? ¿Es capaz su empresa de ofrecer un servicio de categoría internacional en una o en varias de esas funciones? ¿Puede integrar sus actividades de valor añadido con una empresa que sea capaz de ofrecer un servicio de categoría internacional?

Por último, como directivo o estratega, debe analizar cuidadosamente las consecuencias que tiene el traslado de una actividad existente al sistema de canal electrónico. ¿Será una incorporación al sistema bien recibida, que cree los vínculos de canal que faciliten la constante búsqueda de valor de sus clientes? ¿Puede ampliar y potenciar el sistema para seguir aumentando el valor para el cliente? ¿Puede mostrarse receptivo ante los mercados cambiantes sin extralimitarse y sin apartarse de sus capacidades esenciales?

El éxito que logre conseguir en el nuevo sistema de canal electrónico dependerá de la respuesta que dé su empresa a estas preguntas; unas preguntas que los propietarios de las tiendas del XIX nunca se tuvieron que formular.

Paul F. Nunes; Brian S. Papas (1999). "Intermediarios on-line". En: Andersen Consulting. *Economía digital. Outlook* (núm. 1). Barcelona.

El comercio electrónico en Europa

03.1 Indicadores

El comercio electrónico en Europa y, sobre todo, en el sur de Europa es muy incipiente. No obstante, se prevé un gran crecimiento mundial a corto y medio plazo. La evolución del comercio electrónico se patentiza en mayor o menor grado a partir de unos determinados indicadores y fácilmente medibles. Estos indicadores son los siguientes:

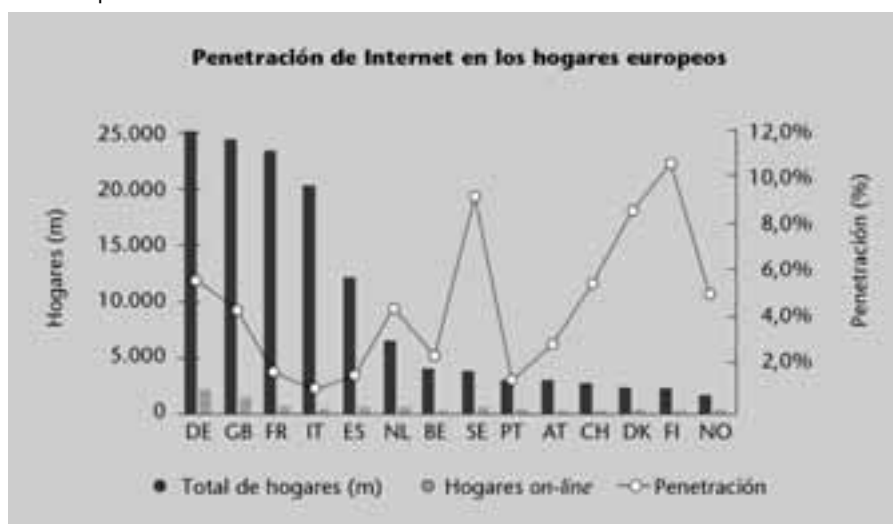
<i>Business-to-Consumer:</i> (comercio con el consumidor)	<i>Business-to-Business:</i> (negocio entre empresas)
• Número de usuarios conectados a Internet y su penetración en la población. Porcentaje que realiza compras on-line • Perfil de usuario: europeo y español • Motivos de acceso a Internet • Productos/Servicios on-line • Comercio electrónico en España por sectores • Infraestructuras: - PC_Módem - Cable - Líneas telefónicas	• Número de empresas conectadas a Internet • Perfil de las empresas • Objetivo del comercio electrónico • Infraestructura: - Inversión - Grado de desinformación - EDI

03.2 *Business-to-Consumer*: comercio con el consumidor

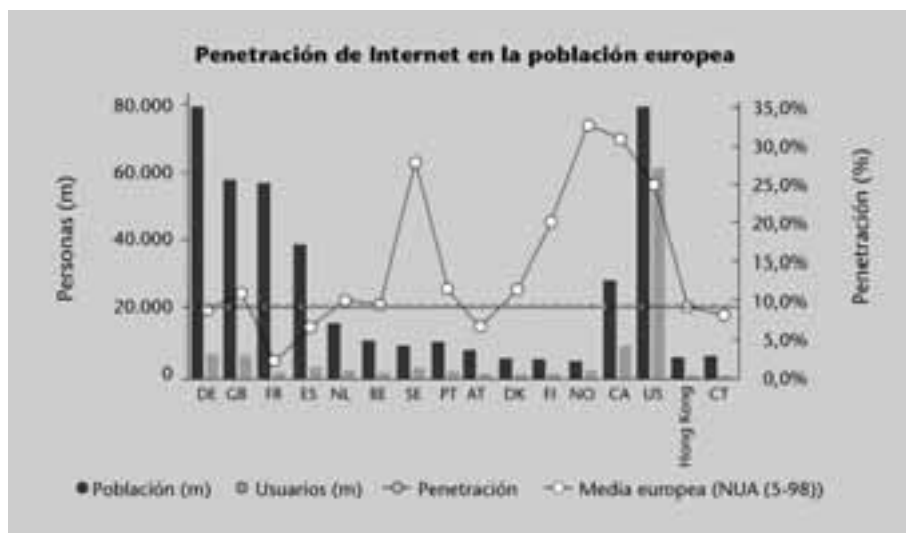
Número de usuarios conectados a Internet

La evolución del comercio electrónico *Business-to-Consumer* (comercio con el consumidor) depende del volumen de usuarios conectados a Internet y que son en potencia consumidores *on-line*, o que, al menos, deciden la compra por Internet.

Actividad productiva en el exterior



Fuente: The Yankee Group (03-98)

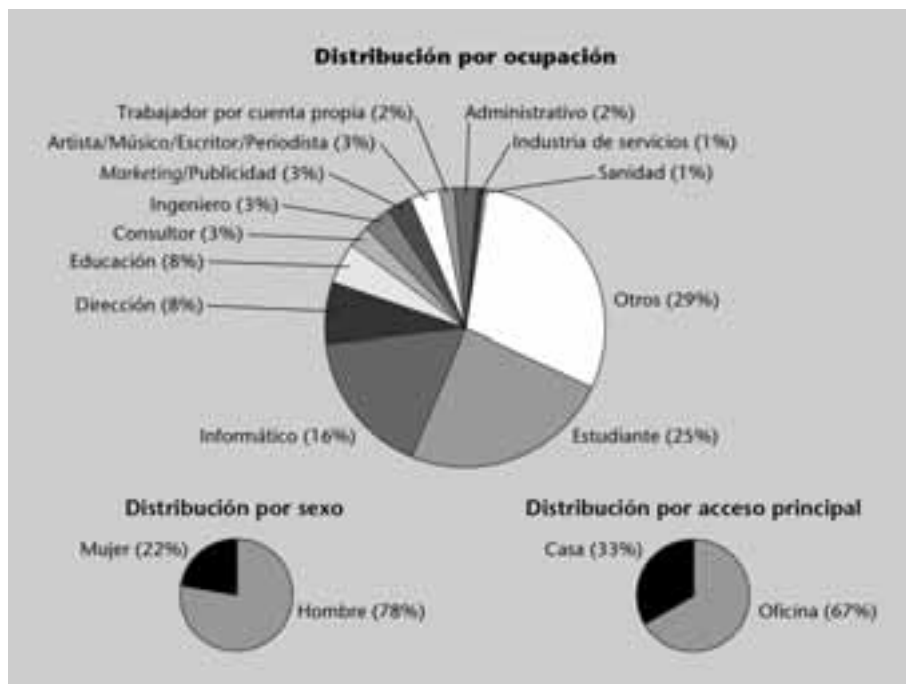


Fuente: ISOC-CAT

Los países nórdicos (Finlandia, Dinamarca, Suecia, etc.) son los países con más penetración de Internet. La penetración de Internet en la población catalana se acerca casi a la media europea.

Perfil del usuario europeo

El volumen de negocio *Business-to-Consumer* (comercio con el consumidor), el sector que desarrolle el comercio electrónico y la estrategia de diseño de las webs están condicionados por el perfil del comprador potencial que utiliza Internet.



El usuario europeo es por lo general más joven que el americano. La media europea es de 30,19 años, mientras que en Estados Unidos es de 36,53. (2) La distribución de la edad según el sexo es casi la misma (1). Un 60% de los usuarios tiene entre 25 y 44 años (en Francia es del 58%, en Alemania del 63%, en España del 55%, etc.) (1,3)

El principal usuario europeo es masculino y accede al mismo desde su puesto de trabajo. Casi la mitad (el 41%) de los usuarios europeos o bien es estudiante o trabaja en el campo de la informática.

Fuente: (1) Yahoo! Europe Pan-european Audience Survey, 1996

(2) GVB, 8th www survey

(3) AIMC, 1998

(4) Fittkau und Maas, W3B-Umfrage, 1997

El principal usuario europeo es masculino y accede a éste desde su puesto de trabajo. Casi la mitad (el 41%) de los usuarios europeos o bien es estudiante o trabaja en el campo de la informática.

El perfil del usuario español



Nota: % sobre el total de internautas

Fuente: Navegantes en la Red. 2.ª encuesta AIMC a usuarios de Internet

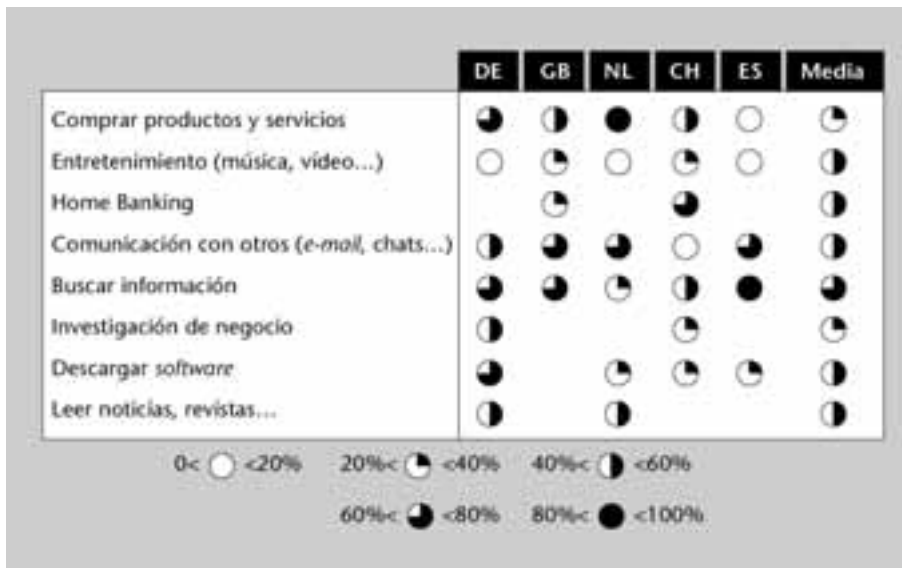


El perfil del usuario español no se diferencia mucho de la media europea, las principales diferencias que conviene destacar son:

- El lugar de acceso a Internet se reparte en la misma proporción entre la oficina y el hogar, los porcentajes son de un 43,5% y un 43,0%, respectivamente. (AIMC, oct.-nov. 1998)
- El usuario europeo que trabaja por su cuenta representa el 2% del total; en España, en cambio, este colectivo crece hasta un 18,6%.

El motivo de acceso

El perfil del usuario y la oferta de contenidos vienen muy determinados por el tipo de acceso y la infraestructura de la Red. Los motivos de conexión se irán modificando a medida que se vayan superando las barreras que se oponen al despliegue de Internet.

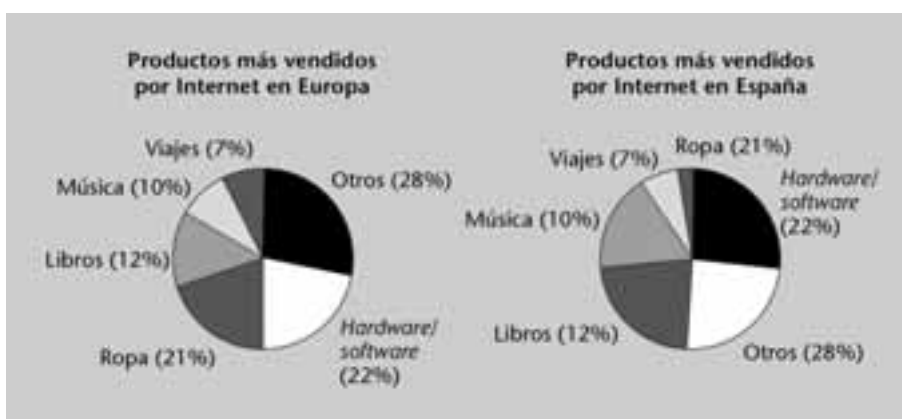


Fuentes: FITTKAU UND MAAS, W3B-UMFRAGE 1997
 NOP Research Group, 1995
 AIMC, 1998
 CINCO DÍAS (2-12-98)
 Asociación Usuarios Internet

Se observa que en España el principal motivo de acceso es la búsqueda de información y la comunicación con otros internautas. En cuanto al uso comercial, todavía está por debajo de Europa.

Productos/servicios *on-line*

Los productos que más se ofrecen en la Red son los más fácilmente virtualizables, como por ejemplo *software*, viajes o seguros o bien productos físicos relacionados con la informática (*hardware*). El abanico de productos y servicios europeos que existe en la Red no se diferencia mucho de un país a otro.



Fuente: CINCO DÍAS
 Los productos que se venden en España son casi los mismos que la media europea, a excepción de la ropa.
 Fuente: AUI

El 46,8% de los usuarios que utilizan Internet en España ha decidido comprar por medio de las webs anunciadas y el 26,5% ha realizado alguna vez una compra *on-line* (2.ª encuesta de AIMC).

Comercio electrónico Business-to-Consumer: comercio con el consumidor en España. Distribución por sectores

La distribución por sectores de los tipos de comercio existentes en España es similar a la del resto del mundo. Destacamos la venta de libros, productos de informática y viajes.

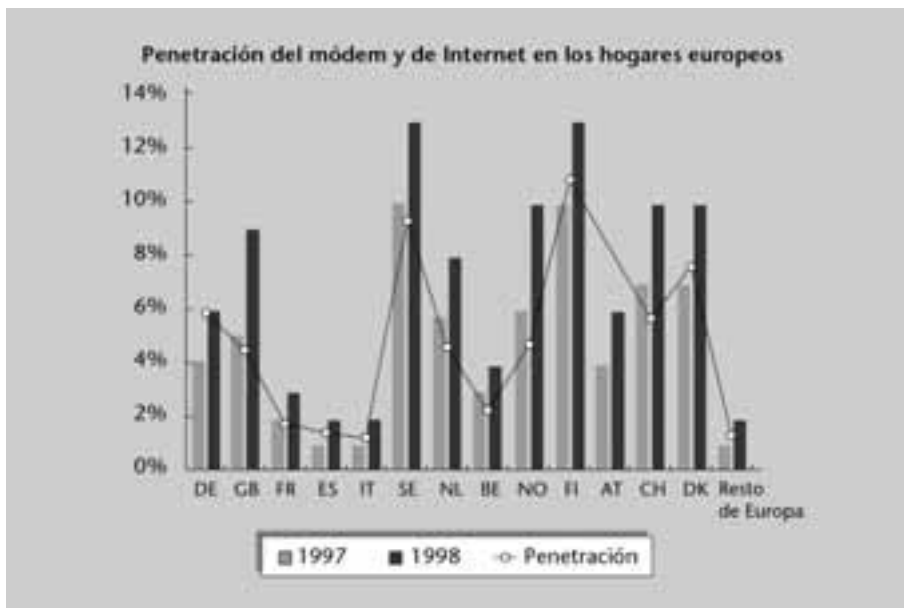


Se ha analizado la web www.dondecomprar.com, desarrollada por Doubleclick y AECE para dar un orden de magnitud de las tiendas españolas que existen en Internet. En la actualidad dispone de una base de datos de unas tres mil webs españolas.

En total, las webs que tienen el catalán como idioma alternativo representan tan sólo el 5,8% del total de las webs españolas. Se trata sobre todo de tiendas de libros y de viajes, y representan un 5,9% y un 14,6%, respectivamente, sobre el total de las webs españolas.

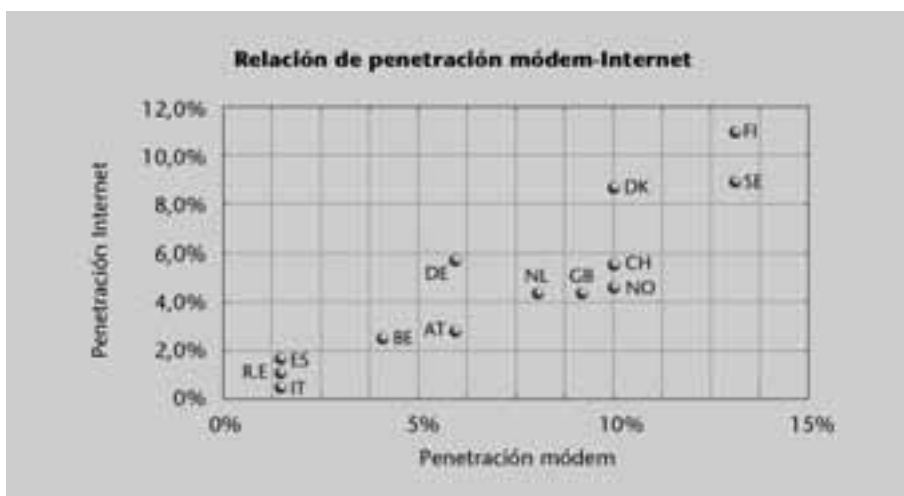
Infraestructuras: penetración del módem

Las infraestructuras disponibles en las compañías no influyen de forma directa en la evolución del comercio electrónico *Business-to-Consumer*: comercio con el consumidor, ya que en muchos casos, el servicio de hospedaje se subcontrata a los proveedores de acceso. El impacto del estado de las infraestructuras es, en cambio, muy elevado en las casas de los consumidores.



Fuente: Datamonitor 1998, Eurostat

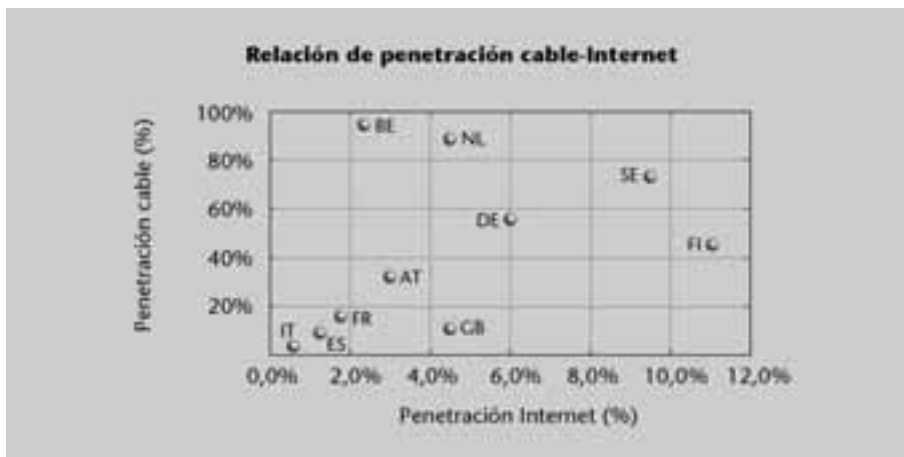
La penetración del módem en el hogar europeo influye de forma notable en la penetración de Internet.



La penetración del módem ejerce, en apariencia, una influencia en el uso de Internet, la relación causa/efecto se tendría que analizar en profundidad para determinar acciones convergentes.

Infraestructuras: penetración del cable

El acceso a Internet mediante tecnologías que utilizan como medio de transporte el cable aporta ventajas con relación al acceso mediante la red conmutada, ya que permite una mayor velocidad y facilidad de acceso, así como la oferta de servicios adicionales.

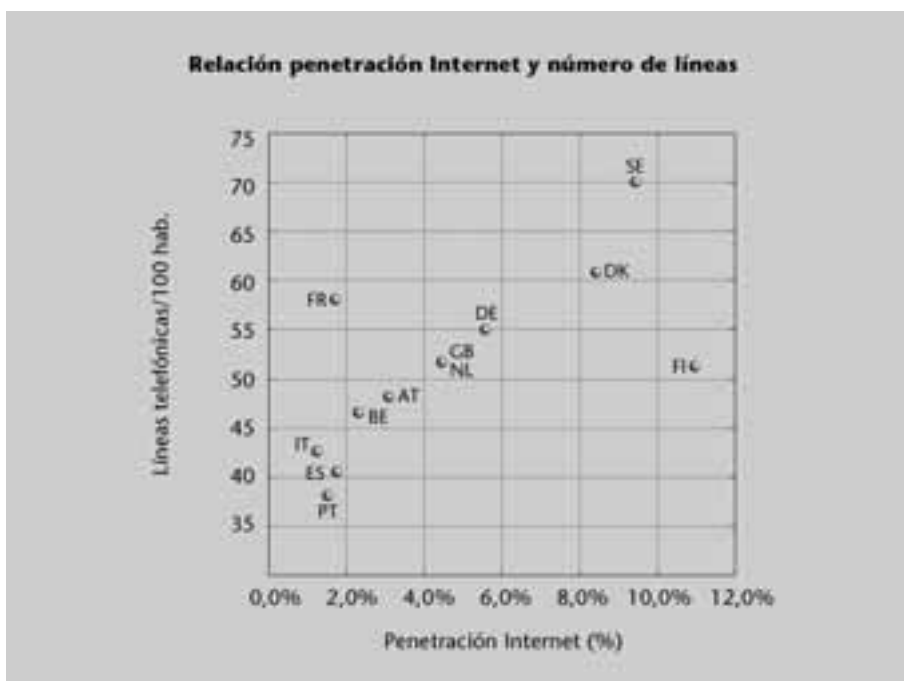


Fuente: Datamonitor 1998, Eurostat

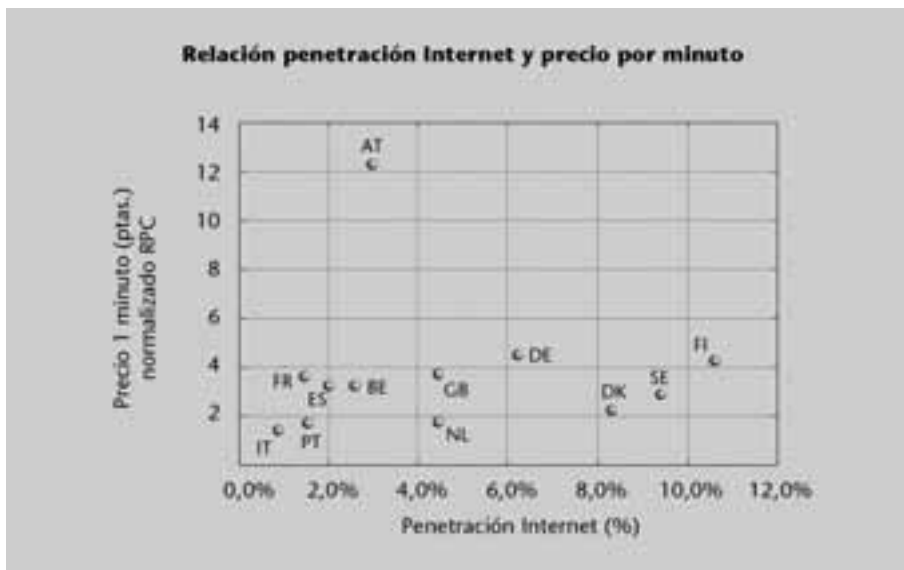
La penetración del cable puede facilitar la utilización de Internet y generar la crítica suficiente a la hora de motivar a las empresas para que desarrollen el comercio electrónico. En este sentido, CTC (Cable Televisión de Cataluña) ofrece conexión a Internet por medio del cable y, además de las ventajas de este tipo de acceso, también ofrece tarifas planas.

Infraestructuras: líneas telefónicas

La mayor parte del acceso a Internet se realiza mediante las líneas telefónicas, así pues, su despliegue y las tarifas tienen una influencia en el uso de Internet y, por lo tanto, la evolución del comercio electrónico, *Business-to-Consumer*: comercio con el consumidor.



Fuente: International Telecommunications Union e Informe "la Caixa" N.º 209, 1998



Fuente: Tarifica, noviembre 1998

La presión de la sociedad española puede provocar que el Gobierno establezca la conexión a Internet con tarifas planas. Así, se forzará un salto tecnológico hacia delante con la utilización de terminales ADSL.

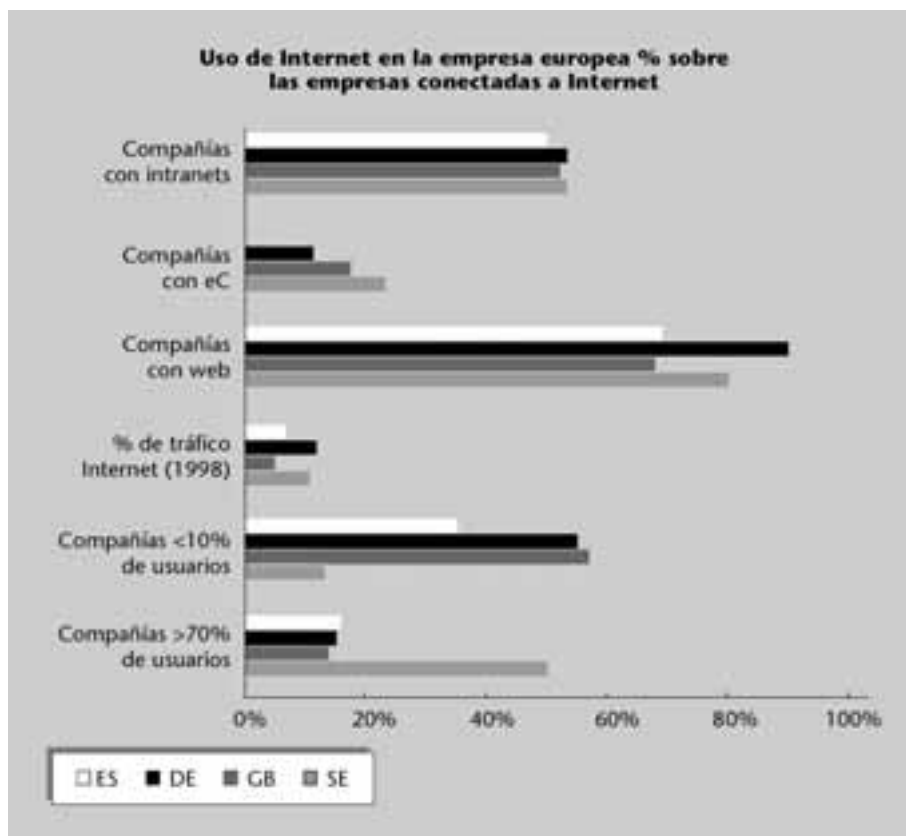
03.3 Business-to-Business: negocio entre empresas

Número de empresas conectadas a Internet

El hecho de que una empresa esté conectada a Internet no significa que haya desarrollado el comercio electrónico *Business-to-Business*: negocio entre empresas, ya que su utilización puede ir desde el simple correo electrónico hasta la implementación de intranets/extranets. No obstante, el primer paso antes de desarrollar un modelo *Business-to-Business*: negocio entre empresas es la conexión a Internet.



Fuente: The Yankee Group Europe, 1998

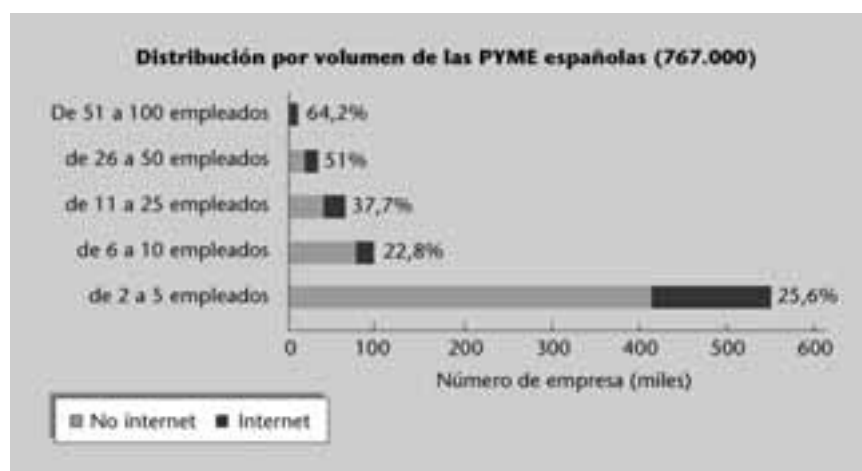


Fuente: Ovum, 1998

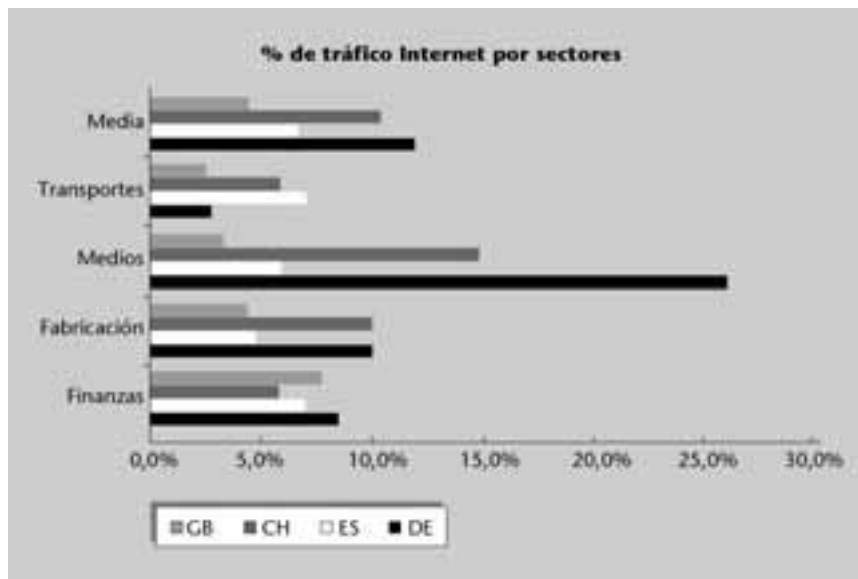
Los países nórdicos tienen un alto volumen de empresas conectadas a Internet; conviene destacar también países como Alemania, Reino Unido y Francia.

Perfil de las empresas conectadas a Internet

En el año 1997, la conexión de las pymes españolas a la Red era del 27,9% y, según su distribución en función del volumen de conexiones, se aprecia que cuanto más personal tiene la empresa, más alto es el grado de conexión a Internet (CB Consulting). Los sectores empresariales donde más se utiliza Internet para las comunicaciones son:

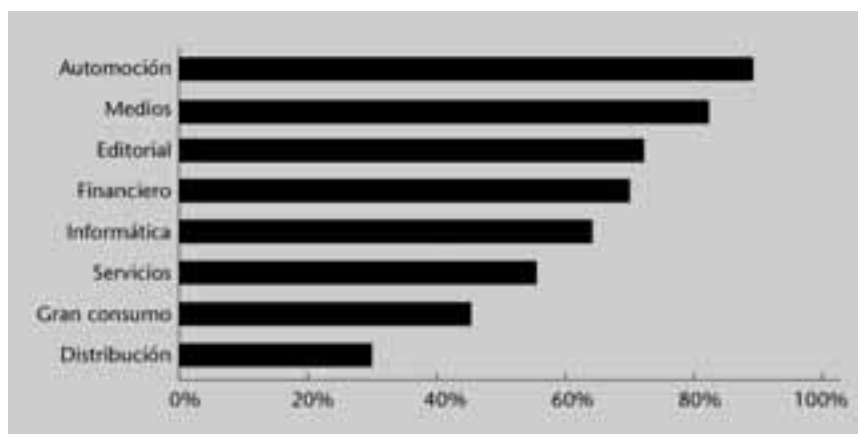


Fuente: CB Consulting, 1998



Fuente: Ovum, 1998

La presencia de Internet por sectores según la encuesta de AECE realizada a más de ciento diez mil empresas españolas es:

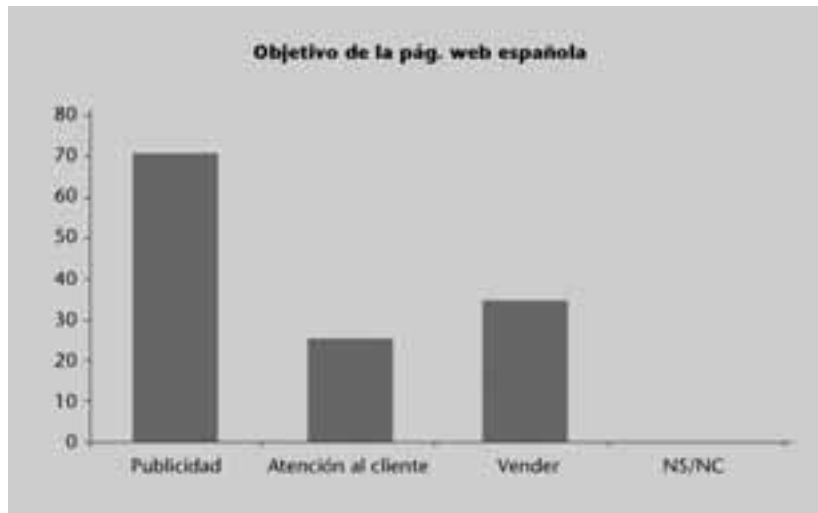


Objetivos del comercio electrónico

En la actualidad, el comercio electrónico está orientado, en principio, a los aspectos comerciales (publicidad y ventas), el diseño de las webs se realiza para tener presencia en Internet.



Fuente: Reflexiones sobre el Comercio Electrónico. Situación Actual en Europa Andersen Consulting, 1997



Fuente: Estudio sobre Comercio Electrónico. AECE, 1998

Infraestructura

A diferencia del comercio *Business-to-Business*: negocio entre empresas, los servicios de comercio electrónico (negocio electrónico entre empresas) no se externalizan y, por lo tanto, su desarrollo depende del estado de las infraestructuras de que disponen las empresas.

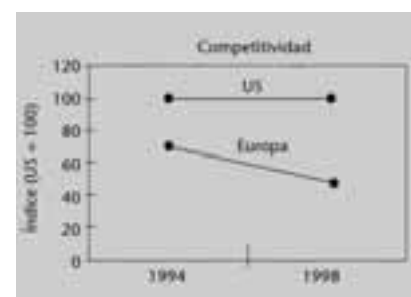


Fuente: Meeting of the Industry Committee at Ministerial Level, feb. 98, OECD
GDP: Gross Domestic Product

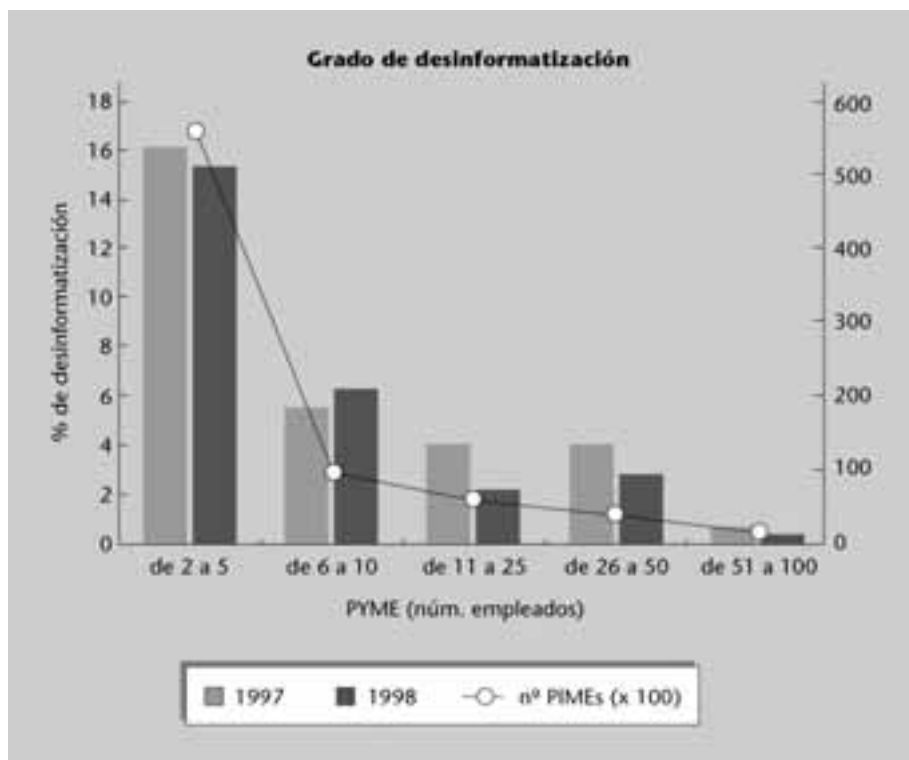
Si tomamos como referencia a Estados Unidos, la inversión media en tecnologías de la información en Europa es menor que la americana y sigue un ritmo de crecimiento menor. Esto provoca un menor crecimiento del comercio electrónico y, por lo tanto, un impacto en la competitividad:

Infraestructura de la empresa española

Las pymes españolas mantienen un nivel de desinformatización elevado. De hecho, tan sólo un 30% invertirá en TI (Fuente: CB Consulting, 1998).

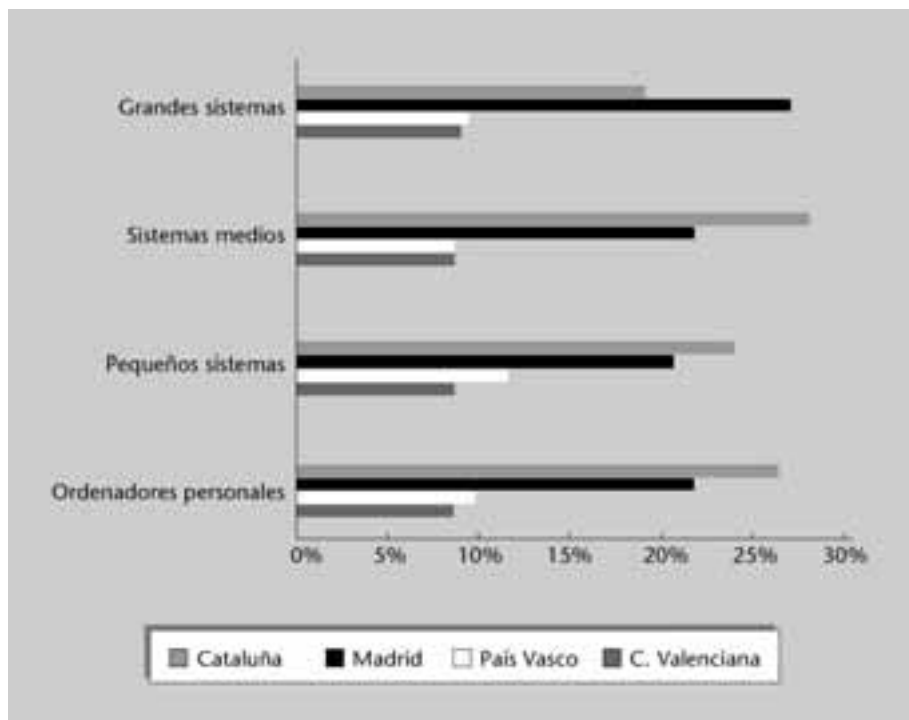


Fuente: World Competitiveness Yearbook, IMD, Switzerland; análisis de Andersen Consulting



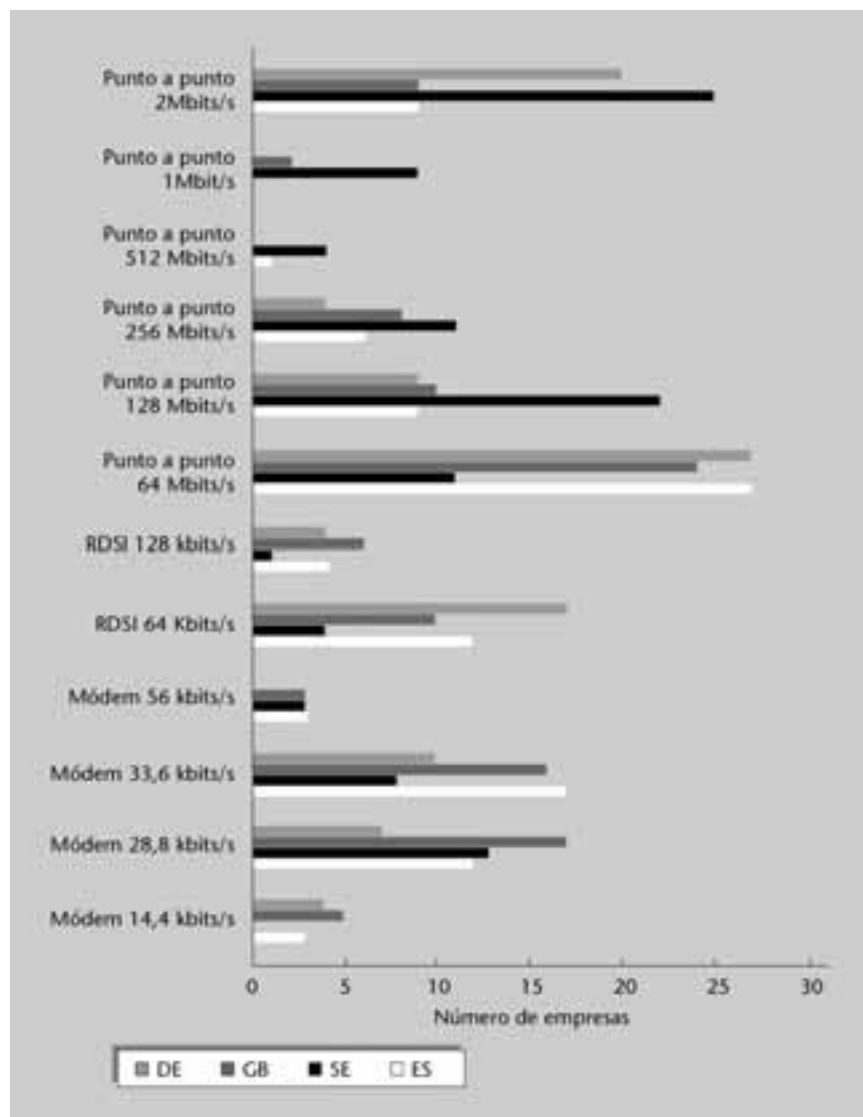
Fuente: CB Consulting

Según un informe elaborado por el Ministerio de Industria y Energía (MINER), Cataluña es la región que aglutina un mayor número de ordenadores.



Infraestructura: medios de comunicación más utilizados

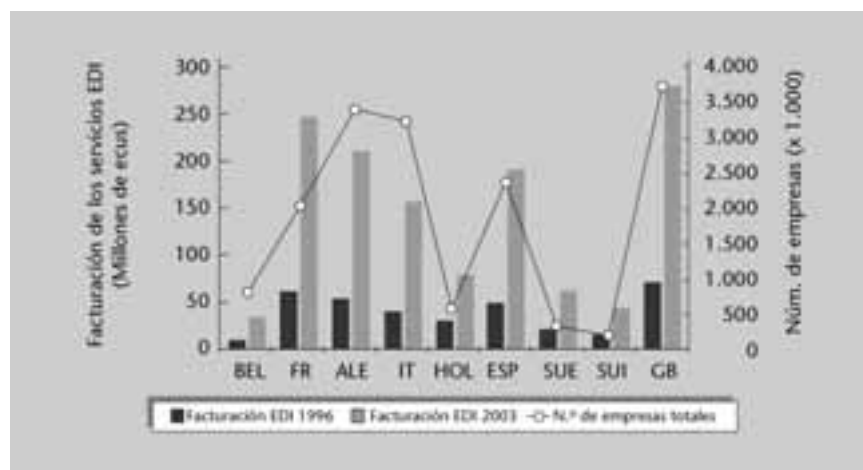
La conexión de las empresas a Internet se realiza por medio de telefonía básica, RDSI o líneas punto a punto:



Fuente: OVUM, 1996

Infraestructura: EDI

Los sectores de transporte y ventas al por menor se acercan a Internet a un ritmo más lento que los otros sectores. La explicación se encuentra en el mayor nivel de penetración del EDI en estos sectores.



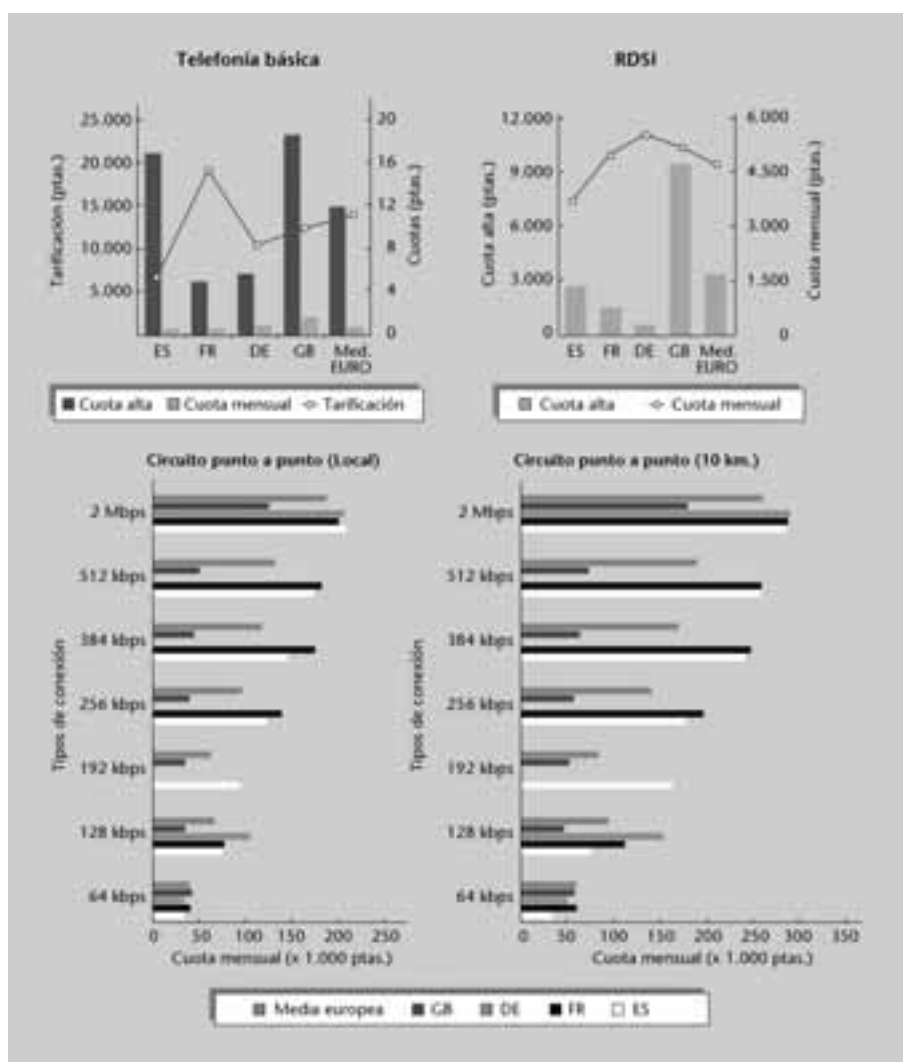
Fuente: OVUM, 1996

Este crecimiento no sigue una única estandarización del EDI, lo que dificulta el despliegue entre los diferentes sectores, los centros de compensación y los operadores.

ANSI (<i>American National Standard Institute</i>)	Sectores de automoción, industria química Inter-
UN-EDIFACT	Industria
TDCC (<i>Transport Data Co-ordinating Committee</i>)	Utilizado en Europa
UCS (<i>Uniform Communication Standards</i>)	Industria ferroviaria, marítima, aérea y automotora de Estados Unidos
WINS (<i>Warehouse Information Network Standards</i>) otros propietarios	Incluye Odette y Tradacoms para el Reino Unido, Siemens, etc.

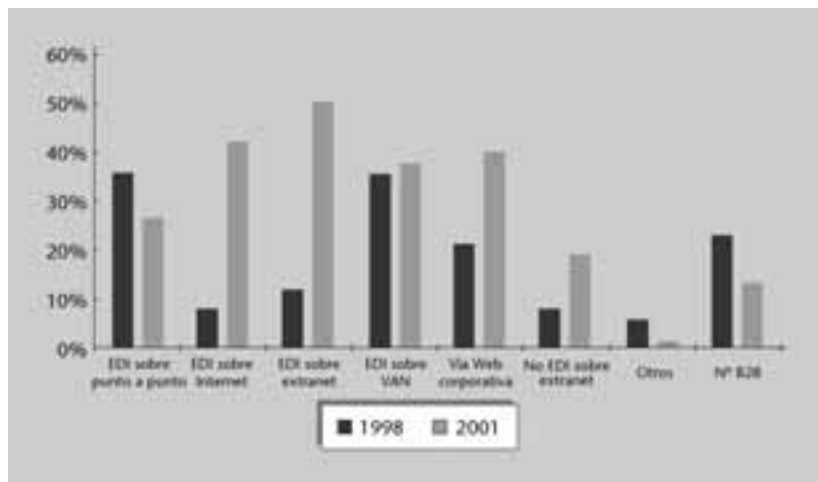
Infraestructura: tarificación

El tipo de comunicación utilizado en cada país va en función de sus tarifas, hecho que influye en el comercio electrónico en los diferentes países europeos (fuente: Autel, 1998):



Infraestructura: EDI-transporte

En la actualidad, la mayoría de las empresas que utilizan EDI en Europa lo hace sobre líneas punto a punto o redes de valor añadido (VAN).



Fuente: The Yanky Group Europe User Survey, 1998

El bajo coste de Internet permitirá que las pymes desarrollen comercio electrónico *Business-to-Business*: negocio entre empresas y las grandes empresas que en la actualidad tienen EDI sobre punto a punto o VAN irán emigrando hacia Internet por varias razones:

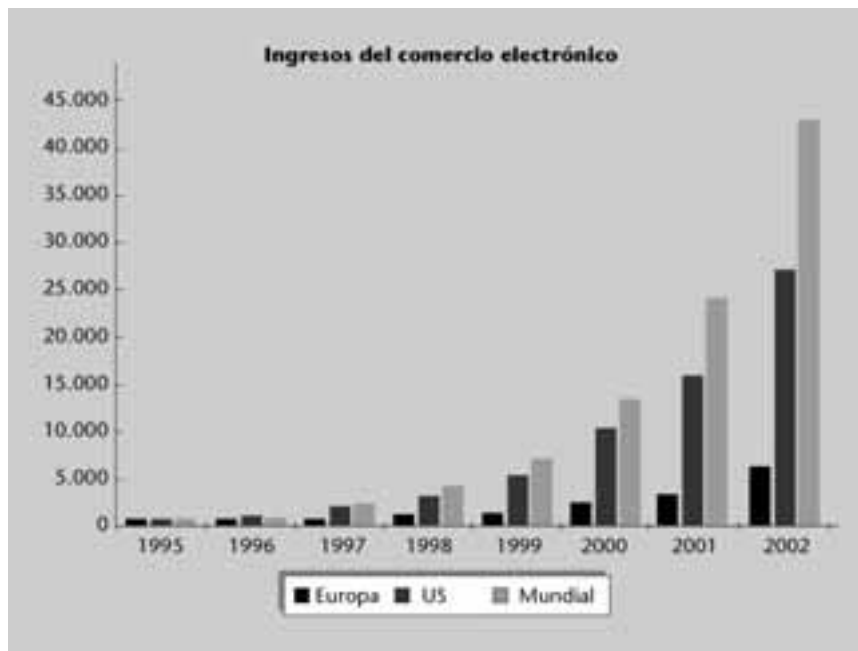
- Reducción de costes e independencia con la distancia.
- Convergencia de las diferentes normas en una única: Web-EDI.
- Acceso a la Red desde cualquier lugar.
- No requiere sistemas o *software* propietario (se puede utilizar navegador estándar).
- Facilidad de uso y no requiere mucha información.

03.4 Barreras del comercio electrónico

Si se comparan los ingresos del mercado norteamericano y el europeo referentes al mercado digital, vemos que Europa no tiene el mismo volumen y que su evolución no sigue el ritmo americano. Esto se debe a determinados factores que ponen barreras al crecimiento del comercio electrónico.

Barreras de los consumidores:

- Infraestructura y acceso a la Red: el coste de las conexiones intranacionales en Europa es alto comparado con el coste de conexión americano. Además, la infraestructura europea es menor y con un ancho de banda pequeño. La penetración de ordenadores personales en los hogares europeos (<28%) es menor que la de Estados Unidos (>37%) (1).
- Seguridad en los pedidos *on-line*.
- El volumen de oferta y la variedad de productos son bajos.
- Problemas en la distribución logística y la falta de cultura de compra por catálogo.



Fuente: IDC 1998

Barreras de los negocios:

- Modelos y tecnologías de pago: el uso extensivo de las tarjetas magnéticas es bajo en la mayor parte de los países europeos, por ejemplo, el uso de las tarjetas es del 20% en Alemania. Este factor no afecta en el caso de España, ya que el uso de la tarjeta está muy extendido (31 millones de españoles utilizan tarjeta y el 25% de los pagos se efectúa mediante tarjetas de débito).
- Conflicto de canales: la práctica de comercio electrónico obliga a analizar el impacto que puede tener sobre los canales de distribución tradicionales.
- El negocio español considera las siguientes barreras en el desarrollo del comercio electrónico:



Fuente: Encuesta AECE

03.5 Conclusiones

Business-to-Consumer: comercio con el consumidor

- Los países con más penetración de Internet son los nórdicos (Finlandia, Dinamarca, Suecia, etc.). La penetración de Internet en la población catalana es casi como la media europea.
- El perfil de usuario es similar entre los países europeos, por lo tanto, no influye en el grado de penetración, cuando menos define al consumidor potencial.
- Los motivos de acceso son sobre todo la búsqueda de información y el correo electrónico. La compra de productos y servicios se practica más en países como el Reino Unido y Suiza.
- Los productos que más se venden son los más virtualizables, es decir, los que pueden obtenerse *on-line*, probablemente a causa de la logística.
- Las webs catalanas con más presencia son las de libros y viajes. Se suman las de informática y deportes en español.
- La penetración del módem tiene una influencia importante en el uso de Internet. Se debería analizar si las dos penetraciones convergen, es decir, si la utilización de los módems es para una conexión a Internet.
- El precio de las líneas de las comunicaciones no parece influir en el grado de penetración de Internet; probablemente la influencia está en el grado de uso. Este factor también indica la diferencia de nivel de vida y, por lo tanto, del poder adquisitivo de las nuevas tecnologías.

Business-to-Business: negocio entre empresas

- Los países nórdicos tienen un alto número de empresas conectadas a Internet; es conveniente destacar también países como Alemania, el Reino Unido y Francia.
- El sector de los medios de comunicación es el que tiene más presencia en Internet. En España, el único sector que lo supera es el de la automoción.
- El principal objetivo del comercio electrónico es la publicidad.
- La desinformatización en las pymes españolas es elevada y con plataformas antiguas.
- Los países con un alto número de empresas conectadas a Internet utilizan líneas punto a punto para acceder a la Red. España usa sobre todo la red de telefonía básica.
- El precio de las comunicaciones influye en la elección del medio de transmisión utilizado, el coste de las líneas de alta velocidad es inferior en los países con mayor utilización de Internet.
- Los países con una relación de ingresos elevada por persona como Suecia o Suiza tienen un alto número de empresas conectadas a Internet.

Andersen Consulting (1999). "El comerç electrònic a Europa". En: *El comerç electrònic a Catalunya* (cap. 3, pág. 20-33). Barcelona: Comisionado por la Sociedad de la información.

Acceso electrónico a la información pública: el gobierno en línea

Dr. Puay Tang

Asunto: El uso efectivo de las tecnologías de la información puede traducirse en un ahorro económico para los gobiernos y los contribuyentes. Este aspecto se ha convertido en un gran catalizador para la adopción, por parte de los gobiernos, del suministro electrónico de servicios de Información, con el doble propósito de mejorar su administración interna, para proporcionar mejores servicios de información al público, y hacer que la Información pública esté ampliamente disponible y accesible. Conseguir estos objetivos exigiría abordarlos de forma estratégica y coordinada por parte de los políticos, teniendo en cuenta las diferentes comunidades de usuarios y categorías de usos, y poniendo énfasis en asegurar que exista una gran variedad de mecanismos de suministro para difundir la Información pública.

Relevancia: Un gobierno puede aprovechar la vasta gama de aplicaciones de la tecnología de la Información disponibles actualmente, para suministrar la Información pública de modo amplio, eficiente y rápido. Esto tiene importantes consecuencias para mejorar el Intercambio de Información entre el gobierno y los ciudadanos, y por tanto para el proceso democrático. La existencia de una amplia variedad de mecanismos de suministro de la Información pública ayudará a asegurar que no se margina a ningún grupo de ciudadanos.

Introducción: suministro electrónico de los servicios de Información gubernamentales

Varios gobiernos han comenzado a aprovechar las tecnologías de la información (TI) para: (1) reorganizar su administración interna con el fin de proporcionar mejor información y servicios más eficientes a los ciudadanos y a las empresas; y (2) asegurar un ahorro a los contribuyentes, mejorando los mecanismos de distribución. En particular, las agencias y departamentos gubernamentales, y los organismos intergubernamentales, han comenzado a usar Internet de forma creciente para difundir diversas informaciones públicas, como desarrollos legislativos, políticos y reglamentarios. Los gobiernos han empezado también a usar servicios electrónicos, por ejemplo para las declaraciones y recaudaciones de impuestos.

Las agencias y departamentos gubernamentales, así como los organismos intergubernamentales, han empezado a usar Internet de manera creciente para la difusión de diversas informaciones públicas.

Existen varias razones que apoyan la adopción, por parte de los gobiernos, de servicios de información electrónica. Sobre todo, la mayoría de los países reconocen que el suministro de información, *inter alia*, es una actividad gubernamental esencial, y la amplia difusión de la información pública es fácilmente mejorable por medios electrónicos. Al mismo tiempo, la incómoda pero real necesidad de reducir los costes administrativos como resultado de las presiones fiscales, reforzada por la creciente demanda de un gobierno más comunicativo, productivo y eficiente, pero menos costoso, está incitando a los gobiernos a revisar y reformar sus *modus operandi*.

La mayoría de los países reconoce que el suministro de información es una actividad gubernamental esencial, y la amplia difusión de la información pública es fácilmente mejorable por medios electrónicos.

Además, apoyándose en el convencimiento de que el elevado coste inicial de la instalación de sistemas de TI se compensa por la cada vez mejor relación coste-rendimiento y la creciente buena relación del usuario con estas tecnologías, las administraciones nacionales están acelerando su adopción (Office of Technology Assessment, 1993)¹. Los gobiernos también se han dado cuenta de que el suministro electrónico de la información proporciona un importante medio para promover el desarrollo de las “autopistas de la información”.

Mucha información gubernamental útil de Estados Unidos se encuentra disponible amplia y gratuitamente a través de Internet.

Estos factores han constituido el principal impulso hacia la adopción pública de aplicaciones de TI para los servicios de información públicos. Los Libros Blancos y Verdes, planes e informes gubernamentales presentan “imágenes” de la Sociedad de la información, uno de cuyos componentes es la “puesta en línea” de los gobiernos². Particularmente en lo que se refiere al uso público del suministro electrónico, el gobierno de EE.UU. presentó en 1993 su idea básica de “reinventar el gobierno” en *Creating Government That Works Better and*

1. Aunque se ha considerado que es difícil cuantificar los beneficios del suministro electrónico, obteniéndose únicamente referencias indirectas, como por ejemplo los presupuestos oficiales de los departamentos de EE.UU., existe una creencia generalizada de que el suministro electrónico ofrece potencialmente considerables ahorros a los receptores y proveedores de servicios, especialmente cuando se tiene en cuenta el valor de su tiempo. Los boletines de noticias electrónicos y los ensayos de los quioscos electrónicos han demostrado estos ahorros.

2. Los siguientes son algunos ejemplos de este tipo de publicaciones: *Actieprogramma Elektronische Snelwegen* (Programa de establecimiento de autopistas electrónicas - de la metáfora a la acción), en Holanda; *Information Technology: Wings to Human Ability*, en Suecia; *Networking Australia* Future; *Info-society 2000*, en Dinamarca; *Reforms toward the Intellectual Creative Society of the 21 st Century: Programme for the Establishment of High-performance Info-communications Infrastructure*, en Japón; *Information Technology 2000: A Vision of an intelligent Island*, en Singapur; *Europe and the Global Information Society: Recommendation to the European Council*, del Grupo Bangemann, de la Comisión Europea y *Ministerial Conference on the information Society: Theme Paper*, del G7.

Costs Less: Report to the National Performance Review. Desde entonces, mucha información gubernamental útil de EE.UU. ha estado disponible amplia y gratuitamente a través de Internet. A finales de 1996, el gobierno del Reino Unido publicó su libro *Verde Government Direct*, que también se centraba específicamente en el suministro electrónico de servicios públicos³. No está prevista una política de aplicación de esta reforma del servicio público hasta 1998, fecha en que el gobierno del Reino Unido espera haber completado la recogida de la opinión del público sobre qué servicios deben ser suministrados y cómo.

Una estrategia de “gobierno en línea” obliga al gobierno a ser claro respecto a los objetivos de la adopción de servicios de información electrónica. Además debería relacionar los objetivos con las opciones técnicas.

El grado de adopción de los servicios de información electrónica difiere mucho de un país a otro, ya que muchos gobiernos discuten todavía cuál será la estrategia “correcta” de aplicación. Hay una serie de necesidades que los políticos deben considerar al formular una estrategia eficaz de “gobierno en línea”.

Elementos para una estrategia de “gobierno en línea”

En primer lugar, una estrategia de “gobierno en línea” obliga al gobierno a ser claro respecto a los objetivos de la adopción de servicios de información electrónica. Es importante que estos objetivos incluyan no sólo la definición de qué es lo que se está suministrando, sino también por qué se está suministrando al público. La definición de estos objetivos implica la identificación y promoción de una programación de información coherente dentro de las iniciativas de gestión gubernamentales, que reconozca que la transición hacia los nuevos procedimientos supone una “inestabilidad institucional” y, por lo tanto, oportunidades para ajustes departamentales e interdepartamentales. Debería proporcionarse también formación, así como cooperación y coordinación interdepartamentales (Bellamy y Taylor). El fracaso en la implantación del trabajo en equipo conduciría a la fragmentación y a la falta de previsión, que serían perjudiciales para el desarrollo de una política bien formulada.

En segundo lugar, una estrategia de “gobierno en línea” debería intentar relacionar los objetivos con las opciones tecnológicas, las realidades operativas y las oportunidades para el suministro ofrecidas por la infraestructura de telecomunicaciones y los medios de comunicación existentes. Asimismo debería prestarse atención a la posibilidad de que el gobierno desempeñe un papel en la promoción del desarrollo de mecanismos de suministro.

3. Disponible en <http://www.democracy.org.uk>

En países que están en proceso de liberalizar sus infraestructuras de telecomunicaciones, tales como los de la Unión Europea, la compatibilización de las redes para asegurar la conexión punto a punto entre los departamentos o agencias del gobierno y los usuarios públicos es un tema importante. Los sistemas abiertos, que usan equipos y software comercial estándar, deberían ser adoptados como la plataforma común de suministro y son coherentes con un sistema de información bien diseñado.

Los sistemas abiertos, que usan equipos y software comerciales estándar, podrán ser adoptados como plataforma común de suministro.

En tercer lugar, el suministro de información útil y relevante que responda a las distintas necesidades de los ciudadanos, exige que el público sepa que tiene derecho a dicha información. En este contexto, los países que están menos familiarizados con una cultura partidaria del “gobierno abierto”, pueden verse obligados a reconciliar sus “prácticas menos abiertas” de compartir y difundir información con las realidades de un medio en el cual los servicios de información electrónica están cada vez mejor difundidos.

Se puede argüir que EE.UU. es el principal defensor y “practicante” de dicha cultura, debido, en primer lugar, a su Ley de Libertad de Información, y en segundo lugar, a las grandes cantidades de información que están disponibles gratuitamente a través de Internet (Tang 1996). El Departamento de Comercio, por ejemplo, mantiene “Fed World”, que permite a los usuarios acceder a más de 135 boletines de noticias del gobierno. Todas las notas de prensa a disposición del gabinete de prensa de la Casa Blanca están también en línea, y el público puede enviar correos electrónicos al presidente y al vicepresidente. Se podría facilitar así una mayor transparencia en el gobierno. De igual modo, un Servicio Localizador de Información Gubernamental, establecido en diciembre de 1994, ayuda a identificar los recursos de información públicos a través del Gobierno Federal, describe la información disponible y proporciona consejo sobre cómo obtener los recursos. Al contrario de lo que ocurre con el derecho de autor de la corona británica que subsiste en los documentos del gobierno del Reino Unido (habitualmente en formato impreso), una gran parte de los cuales requieren pago, no existe derecho de autor sobre la información pública de EE.UU., y éste es un factor importante para explicar el acceso y uso extendido y gratuito de la información pública electrónica.

No existe derecho de autor sobre la información pública de EE.UU., y éste es un factor importante para explicar el acceso y uso extendido y gratuito de la información pública electrónica.

Otro aspecto necesario de una estrategia coherente para aplicar con éxito el suministro de servicios electrónicos es la implicación de los usuarios. La im-

plicación del usuario incluye el compromiso y la solicitud de información retroactiva sobre nuevos servicios y productos de varias comunidades, tales como empleados, ciudadanos, clientes y receptores de servicios. Supone asimismo la promoción de la participación del sector privado en el desarrollo y ensayo de una diversidad de mecanismos de suministro que, a largo plazo, podrían ser menos costosos y más efectivos que el seleccionar o centrarse inicialmente en una tecnología “ganadora”. Para asegurar la participación de los usuarios, el gobierno podría emprender una campaña concertada de aumento de la concienciación antes de introducir el suministro de servicios electrónicos, así como establecer un plan para la educación pública y de actividades de extensión para conseguir la implicación y el apoyo por parte de los usuarios.

La implicación del usuario incluye el compromiso y la solicitud de información retroactiva sobre nuevos servicios y productos de varias comunidades.

Otros dos requisitos para una estrategia bien diseñada que merecen consideración aparte y que han sido foco de gran atención son la accesibilidad y la seguridad. La accesibilidad supone que el acceso a los puntos de suministro sea fácil, económico y ampliamente disponible, de modo que ningún grupo de ciudadanos resulte explícitamente perjudicado. La seguridad implica la existencia de estructuras para soportar las obligaciones del gobierno de proteger la información frente a la manipulación, la piratería o la modificación, y asegurar un suministro fiable.

Puntos de acceso al suministro: salvando las desigualdades

La disponibilidad de una infraestructura de distribución es una condición sine qua non para cualquier forma de suministro de información. La accesibilidad implica no sólo los medios para recibir la información, sino además la disponibilidad, exhaustividad, actualidad y utilidad de la información proporcionada (Bouwman 1996). En cierto sentido, el acceso debe incluir también el aumento del conocimiento de los ciudadanos sobre la disponibilidad de servicios de información públicos.

La accesibilidad implica no sólo los medios para recibir la información, sino además la disponibilidad, exhaustividad, actualidad y utilidad de la información proporcionada.

Existen varias categorías de usuarios y de usos de los servicios de información. El reconocimiento de este hecho supone un componente vital de la estrategia

“correcta” para la aplicación de la distribución pública de servicios de información. En un reciente seminario sobre La Economía de la Sociedad de la Información, organizado por la OCIDE en el Korean Information Society Development Institute de Seúl, los expertos destacaron la importancia de que existan varios mecanismos de suministro para evitar aumentar la desigualdad informativa entre los “informatizados” y los “no informatizados”.

El acceso a los servicios a través de las instituciones docentes y las bibliotecas probablemente satisfará a los consumidores “no informatizados pero interesados en la informática”.

Se pueden identificar varios puntos de acceso al suministro electrónico. El propio hogar constituye claramente el punto de acceso más significativo, esto presupone que la mayoría de las casas tienen ordenadores y módems, lo cual actualmente no es cierto. En cambio, los gobiernos podrían también concentrarse en el suministro de información a través de audiotex (teléfono), servicios de información de voz y datos, grabaciones, servicios interactivos basados en la voz, teletexto y servicios interactivos de televisión, servicios basados en el fax, o como en Francia, mediante el uso de terminales proporcionados por el estado, como el Minitel.

El segundo punto de suministro podría ser a través de los colegios, institutos, universidades y bibliotecas. Como en los hogares, los servicios se podrían suministrar directamente a las escuelas y bibliotecas. El acceso a los servicios a través de las instituciones docentes y las bibliotecas probablemente conseguirá satisfacer a los consumidores “no informatizados pero interesados en la informática”; y estos lugares pueden servir como “tutorías” o “centros de prácticas” para informar y familiarizar a los interesados y a los usuarios potenciales con el uso de los servicios de información electrónica. Podrían considerarse también otros medios de suministro de información, como los mencionados anteriormente. Por ejemplo, la imprenta del gobierno de los EE.UU. (US Government Printing Office, GPO), abrió a principios de 1997 su primera pasarela (gateway) en la biblioteca de la Northwestern University, proporcionando al público acceso gratuito a un gran número de documentos y bases de datos federales a través de Internet o de conexión telefónica con los servicios de acceso de la GPO).

Los expertos han destacado la importancia de que existan varios mecanismos de suministro para evitar aumentar la desigualdad informativa entre los Informatizados y los “no informatizados”.

Asimismo, a medida que la mayoría de las oficinas y empresas poseen ordenadores, se les pueden suministrar los servicios directamente, y los trabajadores

y empleados pueden empezar a usar estos servicios en su lugar de trabajo. En las tiendas y bancos, la transferencia electrónica de dinero, por ejemplo, puede usarse para distribuir la ayuda pública u otras prestaciones (seguridad social, pensiones, subsidio de desempleo) al público, usando cajeros automáticos y terminales en los puntos de venta de las tiendas. A través de estos mecanismos de suministro, los ciudadanos menos favorecidos pueden llegar a comprender la utilidad y disponibilidad de estos servicios de información.

Los quioscos electrónicos pueden ser puntos de suministro efectivos. A modo de “emisores de información”, los quioscos electrónicos contienen ordenadores que combinan texto, sonido, vídeo y gráficos para proporcionar servicios en un punto centralizado. Según IBM, los quioscos en Europa son para esta empresa un mercado multimedia destacado (Multimedia Business Analyst 1994, p. 12). Por ejemplo, las autoridades, locales de Manchester, en el Reino Unido, están experimentando con quioscos de información sobre las oportunidades de empleo, en un esfuerzo por facilitar la búsqueda de empleo a las personas que viven en la zona. Los quioscos pueden estar situados en lugares públicos, como centros comerciales y, oficinas de correos.

Por ejemplo, las autoridades locales de Manchester, en el Reino Unido, están experimentando con quioscos de información sobre oportunidades de empleo en un esfuerzo por facilitar la búsqueda de empleo a las personas que viven en la zona.

Proyectos locales como el UK Cambridge Childcare Project, en el norte de Inglaterra, que proporciona una “tienda” de información sobre el cuidado de los niños, empleos, formación y subsidios, es un ejemplo destacado de centro de servicios integrados, y los usuarios lo ven como un ejemplo de servicio de información gubernamental útil y exhaustivo con éxito (Tang 1997). El acceso móvil y remoto puede proporcionarse también, a través de teléfonos móviles, receptores de satélite u ordenadores portátiles, a aquéllos que viven en lugares remotos donde podría resultar costoso establecer un centro comunitario de servicios integrados. La variedad y calidad de los servicios de información, posiblemente limitada, puede compensarse mediante la garantía de un acceso más rápido de lo que sería posible sin ellos.

Se podrían proporcionar estas instalaciones a organizaciones de voluntariado y de ayuda mutua, las cuales pueden servir como “instalaciones educativas populares”.

Se podrían establecer centros de innovación, formación y desarrollo para las pequeñas empresas, tales como el UK Technical Enterprise Council and Business Links, para ayudar a las medianas y pequeñas empresas regionales en numerosos temas empresariales. Por ejemplo, en Canadá, Francia, EE.UU. y

Holanda abunda la información para ayudar a las empresas más pequeñas a abordar los desconcertantes procedimientos administrativos para rellenar los impresos de trámites como exportaciones, importaciones, la declaración de la renta, las oportunidades de negocio y de exportación y los desarrollos reglamentarios.

En suma, la infraestructura de suministro es parte integrante de la realización de la distribución pública de información. Aunque las redes de ordenadores se consideran generalmente como el único mecanismo de distribución, debe prestarse atención para no poner “todos los huevos en la misma cesta de las redes de ordenadores” como forma de suministro de servicios electrónicos. Es importante señalar que la diversidad de mecanismos de suministro servirá a diferentes comunidades de usuarios y categorías de usos, proporcionando por lo tanto al público un acceso efectivo y equitativo.

Aunque las redes de ordenadores se consideran generalmente como el único mecanismo de distribución, es importante evitar confiar en las redes como medio exclusivo de suministro de servicios.

El desafío de la seguridad: tapando las grietas

Mientras que el suministro de información pública puede realizarse a través de una red específica, en realidad éste no será el caso en la mayoría de los países. Siendo así, se requerirá una infraestructura de distribución segura y fiable que suministre información precisa, para ayudar a infundir confianza a los usuarios sobre la autenticidad y la integridad de la información. Los usuarios, más o menos sofisticados deben sentirse seguros de que la información que están recibiendo no ha sido manipulada o modificada.

El creciente número de páginas Web que han sido pirateadas, incluyendo recientemente la página del Partido Laborista del Reino Unido, no constituye una buena señal si significa que los usuarios sospechan cada vez más de la información pública. Por ejemplo, los datos y análisis utilizados para las decisiones políticas requieren exactitud, autenticidad y fiabilidad.

El creciente número de páginas Web que han sido pirateadas podría reducir la confianza de los usuarios en la información pública disponible en el Web.

Dan Farmer, uno de los creadores de SATAN (software que rastrea las redes de ordenadores en cuanto a su seguridad frente a interferencias externas), lo usó

para realizar una encuesta no autorizada de 2.200 páginas Web a finales de 1996 y descubrió que más del 60 por ciento de ellas podrían ser pirateadas con un mínimo esfuerzo. Entre estas páginas se encuentran las de bancos, gobierno de EE.UU., agencias de crédito, periódicos y empresas que comercian a través de Internet. Resulta preocupante la afirmación de Farmer acerca de que los Webs utilizados por los bancos, departamentos gubernamentales y empresas eran los más susceptibles de ser pirateados (Ward 1997, p. 4). Aunque la criptografía – la transformación de la información en frases ininteligibles y su recomposición mediante una clave privada (cadena de códigos) – posiblemente no sea la medida óptima para proteger la información pública que se va a difundir, otras aplicaciones de software, tales como el uso de identificadores o la construcción de barreras y de software para la detección de interferencias, pueden proporcionar un mayor grado de seguridad que el que existe sin algunos de estos mecanismos de protección.

La criptografía, sin embargo, es más adecuada para transacciones comerciales e información financiera, que razonablemente requieren un alto grado de confidencialidad, seguridad y ausencia de rechazos. Sin embargo, la criptografía puede tenerse en cuenta para proteger tanto la información como el pago de las publicaciones electrónicas oficiales que deben pagarse electrónicamente. La continua atención a la mejora de la seguridad de los sistemas de pago electrónico pone de manifiesto la posibilidad de que las transacciones comerciales electrónicas no florezcan a menos que los participantes estén convencidos de que los riesgos son aceptables, dado el nivel de seguridad proporcionado por la infraestructura de distribución.

En países donde la información gubernamental está sujeta a derechos de autor, como el Reino Unido, los gobiernos tendrían que modificar los derechos de autor o reforzar la protección legal del material digital. Existe un fuerte debate sobre los derechos de autor de la información gubernamental, y es una opinión ampliamente difundida que los trabajos producidos con dinero de los contribuyentes deberían estar disponibles gratuitamente para el público. De otro modo, cobrar por la información estatal limitará su disponibilidad. Para incrementar el intercambio y la accesibilidad de la información, los gobiernos tendrían que considerar el abandono del cobro de los derechos de autor por sus documentos; en el caso de la Unión Europea, este aspecto tendría que armonizarse. La información pública gratuita seguirá necesitando aún seguridad en su distribución y su contenido.

La puesta en línea de los gobiernos es un asunto Internacional: iniciativas multilaterales

Una característica definitoria del suministro electrónico es que no está sujeto a restricciones espaciales. En gran medida, la naturaleza sin fronteras del suministro electrónico ha proporcionado un impulso a numerosas iniciativas

internacionales destinadas a desarrollar una infraestructura mundial de información electrónica. Merecen mencionarse tres de ellas: el programa de la Comisión Europea para el Intercambio de Datos entre Administraciones (IDA); el proyecto G7 On-line y la iniciativa liderada por la OCDE para la formulación de unas directrices para una política sobre criptografía.

La criptografía es más adecuada para transacciones comerciales e información financiera que para la difusión de información.

Programa de la Comisión Europea para el Intercambio de Datos entre Administraciones

El Grupo Bangemann de Alto Nivel, un comité de representantes destacados de la industria de las TI y las telecomunicaciones, dirigido por el Comisario Martín Bangemann, en el informe *Europe and the Global Information Society*, identificó, como máxima prioridad, la necesidad de una red administrativa transeuropea realmente interactiva⁴. Para conseguirlo, el Grupo recomendó fortalecer y acelerar el programa IDA.

Los objetivos del programa IDA son:

- (1) contribuir al establecimiento de redes telemáticas transeuropeas para el intercambio de datos entre administraciones;
- (2) asegurar el correcto funcionamiento del mercado interno y de las políticas de la Unión Europea, y una más rápida circulación de información entre las administraciones de los Estados miembros y las instituciones europeas, para apoyar el proceso de toma de decisiones de la Unión entre sus instituciones y las administraciones de los Estados miembros; y
- (3) asegurar la coordinación y armonización entre todos los participantes y, cuando sea necesario, proporcionar apoyo a la Unión Europea para proyectos sectoriales importantes (DGIII 1994, p. 1).

Desde 1993, se han realizado varias actividades para asegurar la interactividad, identificar carencias y estudiar aspectos legales. El programa IDA también presta apoyo a varias organizaciones europeas, como la Agencia Europea del Medio Ambiente, en Copenhague, y la Agencia Europea para la Evaluación de Medicamentos, en Londres. Además, la mayoría de las Direcciones de la Comisión Europea y sus agencias asociadas hacen un amplio uso de Internet para difundir la información de la Unión.

4. Véase también Comisión de las Comunidades Europeas, *Europe's Way to the Information Society: An Action Plan*, COM(94) 347 Final (Bruselas: 1994).

En países donde la información gubernamental está sujeta a derechos de autor, como el Reino Unido, los gobiernos tendrían que modificar la ley sobre los derechos de autor o reforzar la protección legal del material digital.

La Iniciativa G7 On-line (GOL)

El GOL es uno de los once proyectos de colaboración puestos en marcha por los ministros bajo la Iniciativa del G7 para la Sociedad de la Información, tras la conferencia ministerial sobre la Sociedad de la información, celebrada en febrero de 1995. La Iniciativa pretende identificar proyectos en los cuales la cooperación internacional sería ventajosa para el desarrollo y despliegue de infraestructura de información electrónica.

Uno de los objetivos principales de GOL es proporcionar servicios en línea totalmente interactivos para permitir que el público obtenga y proporcione información desde lugares diversos, incluidos sus hogares. Para desarrollar estos servicios, el proyecto se centra en lograr que la información gubernamental sea plenamente accesible, desarrollando transacciones en línea para el mantenimiento y suministro de servicios rutinarios, facilitando el intercambio de información entre los gobiernos y estimulando la interacción entre empresas y gobierno.

La iniciativa GOL del G7 pretende identificar proyectos en los cuales la cooperación internacional sería ventajosa para el desarrollo y despliegue de infraestructura de información electrónica.

Hasta el momento, el GOL del G7 cuenta con 20 administraciones participantes, incluyendo la Comisión Europea y varios países no miembros del G7. En Julio de 1996, los co-presidentes del proyecto informaron que la cooperación internacional y las acciones comunes para el suministro e intercambio de información habían sido un éxito. Resulta significativo que actualmente es posible obtener una amplia variedad de informaciones sobre las actividades de la Iniciativa G7 a través de Internet, particularmente sobre proyectos que requieren la participación del sector privado.

El programa IDA pretende el establecimiento de redes telemáticas transeuropeas para el intercambio de datos entre las administraciones en Europa.

Trabajos de la OCDE sobre directrices para una política sobre criptografía

La criptografía, como se mencionó anteriormente, puede no ser apropiada para la seguridad de la información pública difundida de forma general. No obstante, es un método importante para proteger información delicada, secreta o confidencial, gran parte de la cual es generada por el gobierno, y está reconocida como el método óptimo para mejorar la seguridad del suministro de información.

La criptografía está reconocida como el método óptimo para mejorar la seguridad del suministro de información.

Desde 1989 se ha realizado, bajo los auspicios del Comité de Política de Información, Informática y Comunicaciones (ICCP), un amplio trabajo sobre tecnologías criptográficas. El principal objetivo de este trabajo continuo es apoyar a las personas que toman decisiones en el desarrollo y aplicación de políticas nacionales e internacionales coherentes con el uso efectivo de la criptografía. El Grupo de Expertos formado por el ICCP, que incluye un amplio espectro de representantes, está encargado de formular directrices y crear un marco para la armonización internacional de las políticas sobre criptografía. Se reconoce que dicha coordinación multilateral es esencial para asegurar el suministro mundial de información electrónica.

El Grupo tiene previsto completar sus recomendaciones a principios de 1997. Tal como ocurrió con las anteriores Directrices de la OCIDE sobre la protección de la privacidad y el flujo transfronterizo de datos personales (1980) y las Directrices sobre seguridad de los sistemas de información (1992), que se refieren ambas al uso de la criptografía y fueron bien recibidas por los gobiernos de los Países Miembros, se espera que las próximas directrices del Grupo contribuyan sustancialmente a la armonización internacional de las políticas sobre criptografía.

Implicaciones políticas

Muchos gobiernos ahora aspiran a ponerse en línea. Para hacerlo, necesitarán tener una estrategia coherente para el establecimiento de servicios de información electrónica y asegurar una amplia accesibilidad a las fuentes de información. Con este propósito, deberán existir varios mecanismos de suministro para usuarios diferentes, y se debe promover su disponibilidad. Para incrementar la accesibilidad a la información, los gobiernos deberían también revisar el tema de los derechos de autor de sus publicaciones. Para incrementar la transparencia, los gobiernos podrían alentar a los ciudadanos a comunicarse directamente con ellos, por ejemplo a través del correo

electrónico, o promulgar una ley sobre libertad de información". Se debería prestar especial atención a la seguridad y fiabilidad de la infraestructura de suministro para lograr la confianza de los usuarios. Una inadecuada consideración de estos elementos frenaría significativamente el acceso a la información pública.

Palabras clave

Servicios de información electrónica, infraestructura de información electrónica, gobierno transparente, seguridad, accesibilidad.

Referencias

- Bellamy, C.; Taylor, J. A. (1994). *Reinventing Government in the Information Age*. Public Money and Management (Julio-Septiembre). Pág. 59-62.
- Bowman, H. (1996). *An Information Treasure: Some Implications of information and Communication Technologies for Government Institutions*. Trabajo presentado en el OECD Workshop on the Economics of the Information Society, Seil, 22-23 de Octubre de 1996.
- Comisión de las Comunidades Europeas (1994). *Europe's Way to the Information Society: An Action Plan*, COM(94) 347 Final. Bruselas.
- Comisión de las Comunidades Europeas (1994). *Europe and the global information society: Recommendations to the European Council*. Bruselas.
- Comisión de las Comunidades Europeas (1994). *On-line IDA Newsletter*. Noviembre. pág. 1, Bruselas. *IBM Europe focuses on kiosks and videoconferencing*. Multimedia Business Analyst, vol. 1, nº 4 (7 Diciembre 1994).
- Tang, P. (1996). *Government Electronic Information Services: The Public as a Client*. Parfs: OCDE.
- Tang, P. (1997). Managing the "Cyberspace Divide": Government Investment in Electronic Information Services. En Brian Loader, ed. *Cyberspace Divide*. Londres: Routledge.
- Ward, M. (1997). Web sites are a hacker's haven. *New Scientist*, 17 Enero, pág. 4.
- US Congress, Office of Technology Assessment (1993). *Making Government Work: Electronic Delivery of Federal Services*. Washington, DC: US Government Printing Office.

Autor

Dr. Puay Tang, SPRU, University of Sussex, Reino Unido.
correo electrónico: p.tang@sussex.ac.uk

Sobre el autor

Puay Tang es doctora en Relaciones internacionales por la Nitze School of Advanced International Studies de la Johns Hopkins University, Washington, DC (1992) y Master (Relaciones Internacionales) y licenciada (Hons; Ciencias Políticas y Económicas) por la Universidad de Toronto, Canadá. Ha trabajado como consultora en la OCDE y actualmente es miembro de la Science Policy Research Unit de la University of Sussex. Sus áreas de investigación incluyen los desarrollos y aplicaciones de las TI, y los temas relativos a los derechos de propiedad intelectual y sus implicaciones para la innovación en aplicaciones multimedia y publicación electrónica.

Puay Tang (1997). "Acceso electrónico a la información pública: el gobierno en línea". En: *The IPTS Report* (núm. 14, pág. 13-21). Sevilla.

Vienna Declaration

Prepared by the IS-Forum Working Group 5

Moving Public Administrations Closer to the Citizens in the Digital Age

The Information Society presents many exciting opportunities which public administrations in the European Union urgently need to grasp. If they do so, then they can achieve a well-planned, well-ordered and efficient transition to what may be called an “Informed Democracy”, within the Information Society. If they fail to do so, public pressures may force them into hasty and improvised adjustments that will fall seriously short of expectations.

Among the many attractions of Information Society technologies is that they enable governments to fulfil much more effectively their democratic obligations to preserve and strengthen individual rights and to improve the efficiency and quality of public services. In an “Informed Democracy”, new applications of telematics will facilitate better decision-making and create more effective and coherent links between national administrations, and between them and European institutions.

But it is the ease and quality of their links with the citizen that will be crucial. People must have access to electronic communications with the Administrations, from public buildings but also from their homes. At the same time, easy physical communication must be accompanied by a guaranteed right of access for all people to public information.

This transformation to an “Informed Democracy” cannot be done cheaply, even though the cost/benefit ratio of public services will be much improved. But the substantial costs of equipment, of training and of adapting public databases and information systems should be regarded as investments capable of yielding real medium-term returns.

After a great deal of reflection on the strategy needed for moving forward towards an information-oriented administration closer to the citizens, we have identified six objectives and a series of recommendations for achieving them.

Objective One: Arrive at a clear definition of the citizen's rights to public information.

If much improved access to information is the key to strengthening both citizenship rights and the individual's personal and professional development, the issues of “what rights to which information, at what price and subject to which safeguards?” still need detailed definition.

We believe a pragmatic approach is necessary based on the assumption that certain information is vital to ensure the individual's full participation in society and to meet his or her essential needs. These needs derive from the practical, social, cultural and democratic aspects of daily life and are covered by a broad consensus throughout the European Union. They imply that guaranteed rights should include information on employment opportunities, health care, education, personal security, emergency assistance, transport, culture, protection against exclusion and discrimination and participation in the political process. Exercise of these guaranteed rights must, of course, be conditioned by strict respect for the equally important right to individual privacy.

We recommend that the essential information to which the individual must be guaranteed access should be identified through a process of close and continuous dialogue between Administrations and citizens. Telematics would be a very important instrument for facilitating this dialogue, permitting an interactive relationship capable of generating public services that are a great deal more customised than at present.

We further recommend that governments establish at national level the rules for accessing public information and for exploiting new services derived from that access. These rules must assure secure communications between the citizen and public administrations through adequate data protection, authentication and electronic signature systems.

**Objective Two: Public services must be widely provided
by electronic means an public information made universally
available to the citizen.**

Preparing public administrations for an Informed Democracy requires them to re-engineer their organisations and functions so that they can fully exploit the new information technologies to provide better public services to the citizen. The objective for administrations at all levels (local, regional, national, European) is to transform themselves into efficient and integrated networks able to present a single interface to the user of public information and public services. Clearly, this implies a major task in removing, existing, political and technical obstacles to communication and co-operation between them.

We recommend governments and the European Union to speed up the recasting of their public administrations and institutions through a more intensive use of new communications tools, the introduction of appropriate training schemes and the creation of new functions and hierarchies. Responsibility for driving information resources must be given to highly qualified people occupying senior management positions.

Objective Three: Public-private partnerships.

Public administrations cannot achieve the transformation we believe necessary exclusively by themselves. As far as the supply of public information to the citizens is concerned, the private sector's financial, intellectual and technical resources need to be tapped, although its involvement must not weaken data protection and the citizen's right of general access to information. Private initiative should be encouraged to develop new value added services based on public information.

We recommend governments and the European Union to promote on a harmonised basis public/private partnerships for supplying public information.

Objective Four:

Public information should be available as far possible without charge when supplied in its original format –even though this will mean upgrading the quality of current public databases– and a system of affordable charges would be justified when information has been refined more closely for the needs of the user.

We recommend governments and the European Union to define a common approach to pricing the supply of public information in Europe.

Objective Five: Stimulate the identification of benchmarks and best practices by means of pan-European initiatives.

We recommend the Commission to present within two years a single, comprehensive interim report on initiatives being taken concerning public services and information society in the context of:

- The 5th Framework Programme
- The IDA Programme
- The TEN Telecom programme
- The Info 2000 programme.

Objective Six: More continuous monitoring of actions undertaken by the member states would strengthen the Forum's capacity –to advise on –priorities and to identify bottlenecks.

We recommend the Forum to set up an information platform at the European level to collect continuous information on Member States initiatives for applying new technologies to public services. An expert group of highly qualified individuals with a good knowledge of administrative systems at both the

European and national levels should monitor the work of the platform and report annually.

HOME	MISSION	MEMBERSHIP	DOCUMENTS	MEETINGS
------	---------	------------	-----------	----------

Information Society Forum (1998). "Vienna Declaration". En: *Moving Public Administrations Closer to the Citizens in the Digital Age*.

La nueva democracia

Joan Majó

Aunque a primera vista pueda parecer que se trata de dos conceptos que quedan muy lejos uno del otro, la progresiva introducción de la sociedad de la información puede tener, y tendrá con toda seguridad, efectos importantes e inéditos sobre nuestro sistema democrático. De ello se derivarán resultados positivos, no cabe duda, pero también posibles secuelas negativas que no se pueden subestimar.

Voy a examinar sucesivamente tres ámbitos de funcionamiento de la democracia especialmente sensibles a su influencia y en los cuales pueden aparecer estas consecuencias: las instituciones democráticas, los valores democráticos y el reparto del poder.

Lo importante es participar

En Europa actualmente está funcionando un sistema político basado en la democracia representativa. La democracia es una doctrina política que defiende la intervención del pueblo en el gobierno. El régimen representativo es una forma de gobierno basada en el principio de la representación popular, en la cual el pueblo delega en un parlamento el ejercicio del poder. La democracia representativa, por tanto, supone que el pueblo en su conjunto, periódicamente y a través de distintos mecanismos, decide quién ejerce el poder. En otros sistemas como la aristocracia, el gobierno lo lleva a cabo una élite muy restringida de la sociedad; y en la dictadura la concentración, legal o ilegal, de todo el poder residía –y aún permanece así en algunos lugares, afortunadamente cada vez más escasos– en un individuo o en un grupo, que lo ejercía de manera absoluta.

Pero la democracia representativa no es el único sistema que la ciudadanía ha tenido a su alcance para intervenir en el gobierno. Ya en la antigua Grecia se practicaba una forma de democracia que era la democracia directa: todos los “ciudadanos” participaban, de una manera más o menos permanente, en las deliberaciones sobre los temas de estado por medio de las asambleas celebradas regularmente en el ágora –que era el símbolo del gobierno popular–. No hay que olvidar que, en cierto modo, era una democracia “falsa”, porque en la asamblea no podía participar todo el conjunto del pueblo. No todo el mundo entraba en la categoría de “ciudadanos”. Quedaban excluidos los esclavos –que eran la gran mayoría de la población– y aquellos habitantes que no tuvieran el padre o la madre ciudadanos.

En el siglo XVIII se instauran en Europa las modernas democracias partiendo de la base de que, si bien la ley debía nacer del consenso mayoritario, y el poder lo tenía que ejercer la soberanía popular, el número de ciudadanos era ex-

cesivamente elevado como para que fuera práctico que todos ellos participaran en la discusión política, en la elaboración de las leyes y en la toma de decisiones. Se establece entonces el principio de la representación: el pueblo interviene en el gobierno a través de la elección de unos representantes que desempeñan funciones legislativas y ejecutivas durante un tiempo determinado, y que no han de rendir cuentas de su actuación hasta la siguiente convocatoria electoral. Los representantes hacen una labor de intermediación que interpreta la voluntad popular teniendo en cuenta los intereses colectivos.

Los sistemas y los métodos a través de los cuales se ejerce esta representación son distintos en cada país. Hay casos como el de Gran Bretaña en el que cada miembro de la Cámara de los Comunes es elegido por un distrito de una ciudad o por una pequeña circunscripción. En este caso parece muy claro el calificativo de representante de un grupo de ciudadanos. Exagerando un poco se podría decir que conoce a todos los representados de su demarcación.

Esta práctica aparece mucho más difuminada en otros sistemas, como puede ser el que en la actualidad está en vigor en España. Tanto por el tamaño de las circunscripciones cuanto por el procedimiento de las listas cerradas, resulta mucho más difícil la identificación con nuestros representantes en el parlamento. La democracia española es más una democracia de representación de partidos que de representación de personas.

Sea cual sea el sistema que se aplique, lo que es evidente es que las democracias modernas europeas son democracias de representación. El pueblo actúa de forma periódica no para tomar decisiones, sino para elegir a los representantes que lo harán en su nombre. La razón fundamental para que sea éste el método utilizado es obvia: no podría ser de otro modo. Resultaría imposible llevar adelante otro tipo de democracia en la que hubiese una mayor y más frecuente participación de todos los ciudadanos, aunque sólo fuera por la gran cantidad de personas que forman parte de una comunidad.

Ello no es óbice para que, de vez en cuando, frente a decisiones importantes se ponga en práctica una forma de democracia directa, que es el referéndum. En algunas (contadas) ocasiones se hace un llamamiento a la totalidad del pueblo con el fin que opinen o tomen una decisión acerca de alguna cuestión que, normalmente, posee una trascendencia social muy superior de la que tienen la mayoría de las leyes.

Este estado de cosas se va a ver fundamentalmente modificado en la sociedad de la información. Surgirá un contexto en el que, desde el punto de vista técnico, dejará de ser físicamente imposible la participación directa y continuada de los ciudadanos en la toma de decisiones. Hoy en día organizar un referéndum es muy complejo y supone un gran coste y enormes dificultades logísticas. En una sociedad adecuadamente interconectada, que permita a toda la población el acceso global a las redes, cabe pensar en la posibilidad del refe-

réndum electrónico permanente. Se puede esperar, por lo tanto, que se produzca un incremento importante de las resoluciones tomadas, no a través de los representantes elegidos, sino mediante una consulta general a todos los ciudadanos por la vía de las redes de información.

Esta aplicación, anhelada por casi todos los creadores de utopías, lleva en su seno unas posibilidades extraordinarias, pero también contiene dificultades muy superiores a lo que parece a primera vista. Nos encontramos una vez más frente a una situación en la que la tecnología permite nuevas alternativas y oportunidades, pero de nuevo quiero dejar patente que es importante actuar con prudencia, porque no necesariamente han de ser mejores. Puede suceder que la participación directa electrónica ponga en cuestión la forma de democracia representativa que hoy conocemos. Habrá que preguntarse, entonces, si ésta es la mejor o si hemos de avanzar en otra dirección.

No creo que fuera recomendable que, ante la posible y utópica desaparición de las cámaras legislativas u otros órganos de decisión, éstos fueran sustituidos por una llamada constante a la participación de los ciudadanos, vía redes, en las decisiones a tomar por el gobierno. Tecnológicamente sería factible, pero es fácil entender que se podrían crear serios desajustes de índole política.

El sistema parlamentario de representación introduce un elemento de intermediación, a mi juicio necesario, entre el ciudadano y las instancias políticas. Aunque es cierto que adolece de graves defectos, también lo es que posee grandes ventajas. Es evidente que el ciudadano se siente a menudo traicionado por sus representantes y a menudo puede pensar que su voz no llega adecuadamente hasta los estamentos en los que quisiera que le oyera. Pero, sin embargo, este sistema, además de resolver el problema físico que ocasionaría la participación de millones de personas, permite conjugar los intereses personales y colectivos por medio del debate. El debate actúa como un factor de cohesión social, y no existiría si únicamente se aplicara el método de consulta electrónica permanente. Se puede objetar que los debates, en algunos organismos parlamentarios, resultan muchas ocasiones casi ficticios –en los casos en que las diferentes posturas han sido previamente determinadas–, pero cuando menos sirven para contrastar las opiniones de los diferentes miembros del parlamento y llegar a la mejor solución consensuada por todos.

No me cabe ninguna duda de que una democracia en la que constantemente se estuvieran consultando las opiniones de todos y de cada uno de los ciudadanos sería enormemente manipulable, muy fluctuante por la fragilidad de sus conclusiones y, por lo tanto, entrañaría riesgos considerables. Algunos autores –entre ellos, uno de los últimos en hacerlo, A. Minc– han advertido ya de la tiranía de la democracia de la opinión pública, porque podría dejar fuera de juego a las fuerzas sociales marginales que no tengan voz en este sistema porque no tienen a su alcance las vías de acceso.

Todo proceso político requiere una serie de conocimientos, diferentes propuestas, una dialéctica, una deliberación y una conclusión; y cada una de estas cuatro fases cumple una finalidad. La aplicación de la democracia directa supondría el riesgo consustancial de eliminar alguna de ellas. El debate correría el peligro de desaparecer, pero aun suponiendo que pudiese efectuarse por medio de las redes electrónicas, o que se pudiera suplir mediante un aumento –siempre positivo– de la información en manos del ciudadano, existiría siempre la amenaza de que esta información fuera sesgada o estuviera al servicio de determinados intereses. La situación del ciudadano frente a su terminal informático, que es de una gran debilidad y aislamiento frente al poder, convierte esta amenaza en una auténtica bomba de relojería, porque no sabemos hasta qué punto el poder puede abusar de ello.

Durante los últimos años hemos podido observar en Europa casos flagrantes de consultas al pueblo mediante referéndums en los que la respuesta popular ha estado totalmente condicionada. La derecha española, profundamente pro atlantista, estuvo a punto de provocar la salida de España de la OTAN en el año 1986; y la derecha francesa, esencialmente europeísta, puso en peligro en 1993 la ratificación del tratado de Maastricht por parte de Francia; por no mencionar las escandalosas –por manipuladas– consultas realizadas durante la dictadura del general Franco. Todos estos ejemplos sirven para confirmar que el sistema del referéndum, que aparentemente es el último vestigio de la democracia directa, lleva en sí mismo su posible deformación y manipulación.

Las mismas consideraciones se pueden hacer acerca de la consulta electrónica a los ciudadanos, teniendo en cuenta, además, que las posibilidades de manipulación de las opiniones van en aumento. Basta con falsear la interpretación de la realidad y dosificar la información, como bien se puede comprobar tras un rápido vistazo a algunos periódicos o después de haber escuchado ciertas tertulias radiofónicas, algunas de las cuales constituyen una verdadera e irresponsable amenaza para la convivencia democrática y para sus instituciones.

A pesar de ello podemos tener la esperanza, y casi la certeza, de que las aplicaciones que ofrecen las nuevas tecnologías se utilizarán positivamente para introducir una gran variedad de mecanismos de participación. Se podrá mejorar el sistema vigente y reconducirlo hacia una suerte de democracia social desarrollada. Se llevarán a cabo una cantidad mucho mayor de consultas directas al conjunto de la población, sobre todo en lo referente al municipio y a los niveles más reducidos que los propios del Estado. Son éstos los reductos en los que las opiniones de los ciudadanos pueden reflejar con más fidelidad el consenso social por estar mucho más cerca de los problemas, y no –o no con el mismo rigor– en los temas tratados en las cámaras legislativas, en los que la información previa necesaria, la técnica y las complejidades del proceso lo hacen muchísimo más difícil.

Yo veo muy viable que la decisión de situar una zona verde en un casco urbano sea tomada por el conjunto de los ciudadanos conectados a su red, en lugar de que la tome el pleno del ayuntamiento a través de los concejales que los representan. Creo que es muy difícil, por lo contrario, que se puedan aprobar los presupuestos generales del Estado a través de una consulta permanente a la totalidad de la población.

El efecto que en el ejercicio de las instituciones democráticas va a tener la integración en la sociedad de la información muestra la que es, a mi parecer, una gran oportunidad: un notable aumento de la democracia participativa y de la intervención colectiva en los debates y en los sistemas de toma de decisiones de los diferentes estamentos. El incremento de la participación nos permitirá pasar de una democracia representativa a un tipo inédito de democracia mixta, en el que los mecanismos de intervención directa y los elementos de intermediación se utilizarán de manera combinada.

No obstante, para que ese complejo engranaje tenga un funcionamiento dinámico y garantice el respeto a la libertad de todos los ciudadanos es primordial que éstos tengan un acceso equitativo a la infraestructura y a los servicios. Para ello resulta imprescindible que puedan disponer de una información, proporcionada por los organismos estatales, que sea transparente, veraz y completa –siempre en la medida en que no afecte a los cimientos del sistema democrático–. De no ser así no servirán de nada las ventajas que ofrece la nueva era.

La utilización masiva de las tecnologías de la información en los distintos niveles políticos (municipal, regional, autonómico y estatal) puede permitir que los ciudadanos tengan una información instantánea referente asuntos administrativos o políticos de un país, sin la cual no hay participación posible.

Las distintas administraciones funcionan hoy con un régimen teórico de transparencia, pero muy opaco en la realidad. Si se desea información sobre algún asunto relacionado con la administración del Estado hay que ir a una ventanilla y preguntarle a un funcionario en qué punto está, si se está tramitando... En última instancia, las relaciones del ciudadano con la organización político-administrativa que rige su destino empiezan y se acaban en esa ventanilla. Pero toda la complejidad, y en muchos casos incompetencia, del funcionamiento burocrático de nuestras administraciones pueden quedar absolutamente eliminadas a través de los sistemas de información electrónicos. De la misma forma que ya se puede solicitar la inscripción en el padrón a través del cable, se debe poder conocer, mediante el mismo sistema, el estado de un expediente, el proceso de tramitación de una ley o la situación de pago de una deuda pendiente. La informática y los medios de transmisión de información eliminarán toda esa opacidad que voluntaria o involuntariamente introduce la burocracia, proporcionando unos servicios públicos más eficaces y próximos al ciudadano, con el atractivo añadido de unos costes inferiores – se ha estimado que el coste de un trámite electrónico representa una décima

parte del coste de un trámite equivalente en papel– además de un considerable ahorro de tiempo.

El riesgo que comporta esta aplicación es menor que en otros casos, pero ello no implica que no haya que mantener una postura previsor y establecer ciertos límites. No todos los procesos administrativos o políticos pueden ser siempre transparentes en su totalidad. Hay procesos de elaboración de una ley que eventualmente deben desarrollarse en secreto, con el fin de evitar que determinados grupos puedan llegar a conocerlos y, en función de sus intereses particulares, tomar unas medidas previas. No puede ser que un ciudadano sepa a través de la red que está en la lista de los inspectores de hacienda para ser investigado en un plazo concreto de tiempo, porque en ese caso no valdría la pena llevar a cabo la inspección.

Hay que admitir que existen una serie de prácticas gubernamentales y administrativas que requieren confidencialidad. De la misma forma que todos reivindicamos que se proteja la intimidad privada del ciudadano como un derecho inalienable, también hay un cierto derecho a la intimidad por parte del poder público, y este derecho define el límite de la participación ciudadana que ha otorgado su confianza, mediante el sufragio universal, a los representantes que ejercen ese poder.

La crisis de los valores

La fulgurante expansión de los medios a nuestro alcance para comunicar y transmitir información puede entorpecer sobremanera la protección de algunos derechos democráticos fundamentales. ¿De qué modo la utilización de las tecnologías de la información puede reforzar o puede poner en peligro el mantenimiento, en nuestras sociedades, de algunos valores democráticos esenciales como son el derecho a la libre expresión, a la información y a la intimidad de las personas?

Prohibido prohibir

En todas las constituciones figura el derecho a la libre expresión de los ciudadanos. Podemos entenderlo como la paradójica consigna lanzada por los estudiantes que protagonizaron las revueltas de mayo del 68: “prohibido prohibir”. A nadie se le puede impedir expresar libremente sus ideas. La mayoría de las sociedades europeas ha adoptado plenamente este derecho, que no existe en otros regímenes dictatoriales o absolutistas. Pero hay un largo trecho entre la libertad para hacer uso de este derecho y las oportunidades que se ofrecen para ejercitarlo. Es cierto que apenas existen trabas legales para que todo el mundo se exprese con libertad, pero no todos tienen las mismas posibilidades para hacerlo. El derecho a la expresión de las ideas se ejerce mucho más en su vertiente teórica –podemos expresarnos con total libertad– que en su aplicación práctica, que consiste en propor-

cionar los cauces para que todo el mundo pueda manifestarse libremente y en igualdad de condiciones.

La sociedad de la información posee las herramientas necesarias para eliminar ese desfase. El ejemplo más claro lo tenemos en una vía que ya está a nuestro alcance: Internet. La facilidad tecnológica del acceso a las redes abre un camino inexplorado hasta el momento de su aparición. Es un acceso abierto a todos los usuarios, sin distinción de ningún tipo, que inaugura una nueva manera de comunicar y de poner al alcance de todos por igual la posibilidad de emitir y recibir ideas, opiniones, propuestas, participar en debates, etc. Es mucho más fácil conectarse a Internet y manifestar un parecer a través de las redes que, por ejemplo, publicar un artículo en un periódico, porque llegar a publicar un artículo es difícil y sólo está al alcance de unos cuantos.

La sociedad de la información, a través de los distintos mecanismos que va estableciendo, ampliará extraordinariamente las oportunidades para la libertad de expresión, no solamente teórica, sino práctica, porque permite un acceso libre, equitativo y universal; y no únicamente para los que dominan los medios de comunicación, sino para todos por igual; no sólo para los que pueden pagar, sino también para los que no tienen muchos recursos. La dificultad del acceso a la red no es una cuestión de tarifas sino de formación. La única razón de peso para quedar excluido de las redes es una formación insuficiente o inadecuada, porque Internet es cada día una telaraña más amplia, y navegar en la dirección correcta resulta, a veces, bastante complicado.

Internet tiene en la actualidad más de sesenta millones de usuarios en ciento cincuenta países, y la progresión aumenta día tras día espectacularmente. Pero la red, como toda tecnología innovadora, es un arma de doble filo. No se puede ignorar que las mismas características que facilitan el acceso universal, impiden que se puedan poner barreras a la expresión de según qué ideas, opiniones o manifestaciones consideradas ofensivas para la comunidad, porque atenten contra la dignidad de las personas o sean lesivas para el público infantil. Y en esta tesitura nos encontramos. No estoy planteando la necesidad de que se establezca alguna clase de censura sino la inevitabilidad de encontrar un equilibrio entre la libertad de expresión y los límites en el ejercicio de esa libertad.

Hasta el momento en los medios de comunicación hay unos responsables de establecer esos límites dentro de su ámbito de actuación profesional –el editor del periódico, el director de la cadena de televisión–. Pero Internet es una red mundial de redes sin planificación central y sin propietario, y en una red abierta y de acceso libre ese método no sirve. En los próximos años va a haber un importante debate, de alcance mundial, que versará sobre si tienen que existir o no esos límites. El tema es si hay que permitir que se introduzcan en la red cualquier clase de contenidos o si tiene que haber alguna limitación. Y, en

caso de haberla, quién tiene que establecer la barrera, porque la red no está controlada por nadie...

De la mismo modo que por teléfono cada cual puede decir lo que le venga en gana a su interlocutor protegiéndose en el anonimato, a través de la red se puede enviar cualquier información amparándose en la imposibilidad de identificar al emisor. Pero hay una diferencia fundamental entre la red telefónica actual y la red informática futura: el eco que tiene la información. En una conversación telefónica la información se transmite del emisor al receptor de uno en uno. En Internet la información la puede recibir cualquiera que intervenga en las redes; sesenta millones de usuarios son sus potenciales receptores.

La decisión sobre qué clase de informaciones pueden circular por las redes y cuáles no es un tema espinoso y de ardua resolución. Pero es prioritario que se establezca ya una reglamentación, porque no se puede ignorar la creciente importancia de Internet en nuestra sociedad, ni se deben tampoco subestimar los graves problemas de seguridad que acarrea.

El derecho a la información universal

El derecho a la información va ligado al deber de las administraciones de proporcionar información sobre todos aquellos asuntos que afectan al ciudadano o la colectividad, pero el derecho no se circunscribe únicamente a esa clase de información sino que se amplía a la totalidad.

Los ciudadanos tienen derecho a un acceso universal a la información, y las modernas tecnologías introducen una extraordinaria facilidad para que ese derecho se pueda cumplir. El acceso a través de las redes es simple y es barato, pero las administraciones han de preocuparse de que en la red existan todas las informaciones de tipo público que no tengan carácter confidencial, y de que el ciudadano pueda llegar a ellas con facilidad. Es importante, por lo tanto, que se establezcan con precisión las obligaciones de ese servicio, así como su coste y su financiación, garantizando a su vez, la transparencia y la fiabilidad de los datos, y vigilando el cumplimiento de dos requisitos ineludibles: la cantidad y la calidad de la información.

Al ciudadano que solicita un tipo de información se le puede escamotear ese derecho tanto dándole menos cuanto proporcionándole demasiada. Una de las maneras de no dar información es dar mucha, desordenada e ininteligible, sumergiéndolo en una cantidad tal de datos que sea incapaz de interpretarlos y de detectar qué es verdaderamente importante y qué es sólo accesorio en toda el flujo de información que recibe. El derecho a la información no queda suficientemente cubierto si lo que se recibe es un aluvión de datos no ordenados en los que un no experto, o alguien poco avezado, correría el riesgo de perderse en la maraña informativa antes de haber encontrado lo que buscaba.

Ese derecho supone que la información exista y que circule sin limitaciones, pero es necesario que esté adecuadamente tratada, elaborada, presentada y dosificada hasta quedar en el nivel cuantitativo que se precisa.

Tampoco se puede desdeñar la necesidad de garantizar la calidad de la información. Una garantía que no debe quedar reducida a la información que fluye por las redes electrónicas, sino que habría que empezar a aplicarla en la misma medida a los actuales medios de comunicación (prensa, radio y televisión). Existe el derecho a tener información de calidad, es decir, contrastada, verídica y no manipulada. Información que no sea mendaz y que esté claramente separada de todo lo que puedan ser valoraciones, opiniones o posiciones interesadas.

En este sentido, el actual ejemplo español no permite un gran optimismo respecto a la ecuanimidad de la información que pueda circular a través de las redes en el futuro próximo. A lo que se puede sumar el inconveniente de que, si en la actualidad es fácil identificar quién ofrece la información, a juzgar por el medio del que proviene –sabemos que tal cosa la dice determinado medio y podemos así conocer el nivel de credibilidad que nos ofrece–, la que se vaya a difundir por las redes no. Esa información anónima corre el riesgo, inherente al medio, de ser enormemente peligrosa por el potencial manipulador que ello conlleva.

Como es impensable –y antidemocrática– cualquier normativa que implique la introducción de algún tipo de censura, es absolutamente imprescindible que se establezca un código de autorregulación por parte de los profesionales del sector y de las empresas responsables de la elaboración y la transmisión de la información. El público sólo volverá a creer en la integridad de los medios de comunicación si se instituyen y se dan a conocer unos sistemas a través de los cuales los profesionales de la información garantizan la calidad de esta información.

Algunos de estos medios poseen ya un código deontológico basado en el buen criterio y la credibilidad –al estilo del defensor del lector– que, de alguna forma, aseguran esa garantía. La profesión, entendida globalmente, debería tener algo parecido –al estilo del juramento hipocrático de los médicos–, y tendría que ser del dominio público. De otro modo acabará convirtiéndose en una imposición legal –en un principio no deseada–, porque el peligro de que los ciudadanos pierdan la confianza en las informaciones que les llegan a través de los medios, puede dejar de ser una amenaza para pasar a convertirse en una realidad.

Dicha garantía de fiabilidad será absolutamente imprescindible en el momento en que el volumen de información sea mucho mayor, el acceso más fácil y la dificultad de identificar su procedencia pueda causar problemas. Si no se consigue una mejora en la calidad de la información, el aumento puede redundar, no en beneficio de los individuos, sino en una sociedad más sectaria, más dividida, menos tolerante, fragmentada entre tendencias enfrentadas entre sí, que es lo contrario de lo que defienden los valores democráticos básicos, y supondría un atentado contra la convivencia democrática.

Las fronteras de la intimidad

La proliferación de información, tanto pública como privada, la existencia y la continua ampliación de los bancos de datos de todo tipo y el progresivo registro y almacenamiento de las actividades de los ciudadanos ponen claramente en peligro la intimidad individual. Es necesario marcar dónde está la frontera porque el derecho a la información entra en colisión con otros derechos fundamentales como puede suceder en este caso.

Partiendo de la base de que, por métodos electrónicos, es fácil registrar en la red todo acerca de todo, información que es del dominio público, pero también información con un valor añadido porque se puede comerciar con ella, no está de más preguntarse hasta qué punto es necesario y correcto hacer ese registro y abrirlo al acceso universal de manera indiscriminada.

Hasta hace poco tiempo la compañía telefónica nos enviaba a fin de mes un recibo que indicaba el importe que debíamos pagar por las llamadas realizadas a lo largo del mes sin especificar nada más que los pasos que se habían utilizado, lo que no permitía ningún tipo de control de la factura. Tiempo después, una tecnología más moderna permitió que en el recibo vinieran desglosadas las llamadas metropolitanas, las interurbanas y las internacionales, y sabíamos, por tanto, qué gasto nos había supuesto la suma de cada una de ellas. En la tercera etapa se nos indicaba el número exacto de llamadas especificando el destino concreto de cada una de ellas. hoy en día, gracias a tecnologías aún más innovadoras, la compañía telefónica nos precisa la hora, el día, el destino e incluso el número marcado y el tiempo que ha durado la comunicación... y esos datos que tiene registrados nos los manda junto con la factura. Este hecho no tiene por qué crear ningún problema, en principio, pero no estoy seguro de que vayamos a estar dispuestos a que todas las llamadas que hacemos en toda nuestra jornada sean registradas y publicadas. La gran ventaja que supone en cuanto a facturación y a control de las llamadas la factura que nos manda la compañía operadora, vulnera los límites de la privacidad en la comunicación telefónica.

De igual manera sucede con las relaciones que nos envía el banco acerca de los gastos efectuados con las tarjetas de crédito, a través de las cuales se puede saber prácticamente toda la trayectoria del usuario. Si alguien va consumiendo y pagando sus facturas durante un mes con una tarjeta de crédito, el balance final del uso de esta tarjeta muestra unos datos que eventualmente ese alguien preferiría que no se conocieran por razones comerciales o de otro tipo, igualmente legítimas.

Ambas aplicaciones son sólo una pequeña muestra de cómo las ventajas que indudablemente tienen las tecnologías de la información pueden suponer, sin embargo, un asalto a la intimidad. Habrá que encontrar una forma para cotejar la veracidad de los datos de facturación sin añadir más información de la necesaria que pueda llegar a afectar a la intimidad de las personas.

En algunos países se está debatiendo actualmente la posibilidad de que en la factura telefónica no figure el número completo del abonado al que se ha llamado, sino únicamente los números necesarios para distinguir la tarifa, con lo cual se introduce cierta forma de protección. En este mismo orden de cosas, yo debo tener derecho a impedir que la información que un operador de red, telefónico o bancario tengan sobre mi persona esté registrada en un banco de datos que puede ser accesible a cualquiera. Hay que poner unos límites de acceso a los datos personales que están en una situación de libre disponibilidad, porque alguno de esos datos, en principio confidenciales, puede tener mucho valor para ciertos intereses comerciales. Y así lo demuestra que ya existen empresas cuyo negocio se basa, precisamente, en la comercialización de dichos datos.

Es indudable que todas esas aplicaciones electrónicas ofrecen muchas ventajas en cuanto a costes y tiempo. Pero hay algunas de ellas, de fortísima implantación en el futuro, como van a ser los sistemas de pago electrónico, que anuncian una sociedad sin dinero, que necesitan una protección especial. El acceso público a los datos de una tarjeta inteligente puede tener consecuencias muy peligrosas.

El derecho a la intimidad y la protección de la información personal han de ser claramente defendidos frente a la eclosión de la sociedad de la información. Una exigencia que irá en aumento conforme se vayan haciendo realidad todas las posibilidades que las nuevas tecnologías ofrecen, a través de las cuales se puede conseguir –sin ningún tipo de fronteras– toda clase de información detallada sobre las personas, por medio de datos, voz e imágenes. Con el agravante, de que de que no es difícil manipular dicha información.

Es muy importante que se adopten medidas de regulación, sin éstas atenten contra la libre circulación de información ni contra la libertad de expresión. El equilibrio es difícil, pero es el objetivo. Las transacciones comerciales electrónicas y las consultas y trámites a través de las redes están desplazando totalmente los procedimientos tradicionales, creando un ámbito de mercado global. Si los consumidores no pueden confiar en que el flujo de información que circula acerca de ellos está a salvo de injerencias externas, peligra el desarrollo de la sociedad de la información en aplicaciones tan importantes como el telebanco, la telecompra y la asistencia sanitaria a distancia –ante el riesgo de que se hagan públicos–. Hay que garantizar que la fiabilidad y la confidencialidad en el intercambio de los datos es absoluta.

Quiero añadir, además, que esa protección de la intimidad no se refiere únicamente al ciudadano anónimo sino que, a mi modo de ver, afecta también al ciudadano público. Yo estoy en contra de la opinión, muy extendida en nuestro país actualmente, de que los cargos públicos no pueden tener ese derecho –y no estoy aludiendo sólo a violaciones de intimidad del orden de las escuchas, sino también a que la prensa airee si ha ido a cenar con determinada per-

sona, etc.–. Al margen de que tengan un cargo público y que haya que exigirles todo lo que sea preciso en el cumplimiento de su responsabilidad, siguen teniendo el mismo derecho de disponer de vida privada como cualquier ciudadano.

Los límites del poder

La información va a condicionar de una forma radical la distribución del poder en la nueva sociedad. Si nos preguntáramos en qué consiste el poder en las sociedades, la respuesta –muy simplificada– sería que el poder procede del dominio y el control de los componentes sociales que han sido claves para la vida en cada momento histórico. En las sociedades primitivas el poder pertenecía a los que tenían la custodia del fuego, y a su alrededor tenían lugar los ritos sociales básicos –recordemos la cólera de los dioses y del iracundo Zeus en concreto cuando Prometeo les arrebató el uso del fuego para dárselo a los hombres–. En sociedades más desarrolladas, pero todavía fundamentalmente agrícolas, el poder iba unido a la propiedad de la tierra. En la sociedad industrial la fuente de poder era –y sigue siendo en nuestra sociedad postindustrial– el control de los medios de producción.

Muy unido a este poder de procedencia material coexistía un poder fundamentado en lo inmaterial, un poder espiritual tan importante, que la existencia del poder material no se concibe sin su apoyo. La religión puede concebirse como la relación de la persona con Dios, pero puede también aparecer muy mediatizada por un poder que presuntamente proviene de Dios y radica en la intermediación entre el pueblo y la divinidad, en el control de la comunicación con el más allá. Aquel que poseía los conocimientos necesarios –que estaban únicamente al alcance de un reducidísimo grupo de personas– para representar el camino a través del cual se podían conocer los designios y la voluntad del dios, poseía un poder inmenso. La alianza entre el poder material y el poder espiritual –que en ocasiones coincidían en una misma persona– ha sido siempre una constante histórica. La información, componente esencial en la distribución de poder en la sociedad de la información, participa de ambos aspectos, el componente material, que da a la propiedad de los medios, y el inmaterial, que proporciona la propiedad de los contenidos, algunos de cuyos dictados constituyen ya una nueva liturgia.

Cuando el filósofo francés Montesquieu definió, en el siglo XVIII, el principio de separación de los tres poderes: legislativo, ejecutivo y judicial, estableció un equilibrio que se ha mantenido hasta nuestros días en toda organización estatal. Muy imbricado con ellos se encuentra el poder económico, que unas veces contrapesa el funcionamiento del poder político y en otros casos este último se convierte en mero portavoz del poder económico, pero no cabe duda de que sus respectivos desarrollos han ido siempre ensamblados, influenciándose mutuamente.

Posteriormente otro poder se introduciría lenta pero inexorablemente en la estructura de los sistemas organizativos del Estado: el poder mediático. En el momento de su aparición, su actuación era la de un contrapoder, porque suponía un cierto control por parte del pueblo de la actividad del poder político y, en alguna medida, hasta hace poco tiempo, del poder económico. El primero de los medios de comunicación, la prensa de opinión y de información, se inaugura con la consolidación del estado moderno. A ella se sumarían a lo largo del siglo xx los medios audiovisuales, la radio y la televisión, probablemente de mayor importancia mediática, sin menospreciar por ello la importancia del periodismo escrito.

Las sociedades europeas han ido alimentando, acertadamente, su importancia para poder poner límites al poder político. Pero en la actualidad hemos llegado a un punto de confluencia entre el poder económico y el mediático muy peligroso. A medida que este último cobraba mayor protagonismo –consolidado durante la Segunda Guerra Mundial–, el poder económico fue interviniendo en detrimento de la independencia de los medios. Si en un principio la prensa ejercía un acoso sistemático al funcionamiento político –dando lugar a la figura casi heroica del director de periódico acorralado por todo tipo de presiones, pero que se mantenía íntegro–, seguidamente pasó a ser el camino utilizado por el poder económico y político para crecer y perpetuarse –la película *Citizen Kane* (1941), del director norteamericano Orson Welles, lo relata magistralmente–. El proceso acelerado de privatización de los medios de comunicación llevado a cabo en las últimas décadas y el abandono por parte del Estado de cualquier actividad directa dentro del área de la comunicación, están haciendo que sean precisamente los grandes grupos económicos los que concentren el poder mediático. Y hay otra manifestación del poder, más reciente y probablemente coyuntural pero ciertamente penosa, manifestada en una alianza táctica entre el poder judicial y el mediático. Así se evidencia en el ejemplo italiano de los últimos años. La propiedad de los grandes periódicos italianos se repartía entre los señores Agnelli, De Benedetti y Berlusconi, que eran, a su vez, los tres grandes poderes económicos del país. La televisión privada es propiedad, asimismo, de Berlusconi. Los medios de comunicación, aliados con la justicia, han llegado –aunque no sin parte de razón como consecuencia de los errores, corrupción y abusos de los propios políticos– a la destrucción del sistema político.

El ciudadano ejerce su poder en cada llamada a las urnas emitiendo el voto para elegir a sus representantes en el gobierno. Durante el periodo comprendido entre dos convocatorias electorales, el único control real sobre el poder político lo constituyen los medios de comunicación. Otro tema es si estos medios responden, en la actualidad, a las expectativas y reflejan las opiniones de los ciudadanos y de los miembros que forman parte de los órganos de poder o si, por el contrario, son unas opiniones mediatizadas. Mi preocupación viene del hecho de que, si bien los distintos poderes (legislativo, ejecutivo y judicial) estaban sujetos a una forma de control, para los nuevos poderes ese control

resulta cuando menos dudoso. El gobierno en una democracia no es omnipotente, puede ser censurado y derribado por una mayoría legislativa. Un gobierno democrático tiene unos límites claros que le marca la ley, y el poder judicial vigila su cumplimiento. Además, el gobierno y el parlamento están sometidos a la voluntad popular, y su continuidad condicionada por el apoyo de los ciudadanos en las sucesivas elecciones. Hay pues un sistema –imperfecto, pero aceptable– de control del poder político y ejecutivo. Pero no ocurre así con el poder económico, con el mediático y, en alguna medida, tampoco con el judicial. No hay ningún procedimiento a través del cual se puedan controlar o corregir las actuaciones de esos poderes.

Hemos pasado de una etapa de predominio del poder político a otra en la que claramente asume el protagonismo principal el poder mediático, aliado al poder económico, con la enorme diferencia de que los mecanismos de control que existían para la continuidad o renovación de los poderes políticos no tienen paralelo en el funcionamiento ni del poder económico, ni del poder mediático. El poder de la información, el llamado cuarto poder, que durante mucho tiempo ha funcionado como un equilibrio del político, y en este sentido se ha alimentado, ha pasado a ser ya el primer poder. Ya no es básicamente un contrapeso del poder político sino que hemos llegado a un punto en el que se ha convertido en el verdadero poder.

La razón es muy sencilla: la política debate y decide sobre los hechos “reales”, pero en nuestra sociedad mediática los hechos “reales” ya no son lo que en verdad son, sino lo que los medios dicen que son. Esta afirmación, que puede parecer un juego de palabras, está condicionando todo nuestro entorno social. El debate social y el político ya no se centran en lo que ocurre, sino que se ciñen a la imagen que de ello proporcionan los medios de información, y éstos crean una realidad a su medida. El poder mediático se está situando por encima de todos los demás porque no nos cuenta lo que pasa, sino que pasa lo que nos cuenta.

Alguien me decía que en Madrid el orden del día del debate político parlamentario lo fijan cada mañana los titulares de algunos periódicos. El poder político es el reo del cuarto poder, que ha adquirido tamaña relevancia porque no está en contraposición con los otros poderes sino que, por el contrario, sienta las bases para su actuación. Lo que no aparece en los medios no existe, y lo que aparece en los medios pasa a ser importante, aunque no lo sea.

Este fenómeno está teniendo en nuestro país consecuencias que me atrevería a clasificar de peligrosas. Se está produciendo una sectorialización de la sociedad a través de los medios de información. Muchos de nuestros ciudadanos comienzan su jornada leyendo un periódico y escuchando una emisora de radio determinados, mientras su vecino lee otro diario y escucha otra emisora de radio diferentes. Lo lógico sería que estas dos personas salieran de su casa con opiniones tal vez un poco distintas, pero basadas en que lo que está pa-

sando en el país es lo mismo en ambos casos. Pero hoy día esto no es así. Después del desayuno, lo que cada uno de estos dos ciudadanos piensa acerca de lo que está ocurriendo en su país es distinto y antagónico a lo que el otro cree. Este despropósito crea una crispación que dificulta bastante la convivencia y el ejercicio de la tolerancia, y que está empujando a que haya periódicos y tertulias radiofónicas que funcionen como si tuvieran jurisdicción propia.

Son ejemplos muy claros de una deformación del poder mediático –que padece la “enfermedad” del poder, un abuso de su potencial ignorando los límites–, que no crea un mundo artificial, sino que crea varios diferentes, definidos por el medio del que proceden. La tarea política ya no es únicamente conocer y tratar con la realidad, sino que es el debate y el enfrentamiento entre los mundos irreales que han creado los distintos medios de comunicación.

Esta situación que padecemos en la actualidad, puede verse empeorada no sólo por las posibilidades que brindan a los medios las redes de información electrónicas, sino por la alianza entre el poder mediático y el económico, al que no se le escapan ni el enorme potencial de desarrollo de las nuevas tecnologías, ni la oportunidad de utilizar las redes en función de sus intereses.

En la sociedad contemporánea, y mucho más en la futura sociedad de la información, la transferencia de conocimientos de todo tipo que supone la información va a constituirse en el elemento clave para el funcionamiento social. El poder, tanto en su vertiente material cuanto inmaterial –porque la información participa de ambas– va a situarse, por lo tanto, en la órbita del control de la elaboración, el almacenamiento y, sobre todo, distribución de la información. Una parte importante del poder del futuro estará en manos de quienes ostenten la propiedad de las redes de información. Van a tener mucho poder los propietarios de las infraestructuras –infraestructuras terrestres cableadas, redes de radiocomunicaciones, satélites, etc.–. Poseer esas infraestructuras significa que de ellas dependen millones y millones de ciudadanos que tienen la extensión física de la red en sus hogares y que precisan de ellas para obtener los servicios. También alcanzarán cotas elevadas, y probablemente inusitadas, de poder los propietarios de los sistemas de acceso a las redes de información –las cajas de control o los sistemas de acceso condicional–, aquellos que deciden quién puede introducir y extraer información de un sistema. Al igual que, por último, los que sean propietarios de los contenidos, los derechos de autor y de los derechos de reproducción de la información que fluye por las redes.

Tener la propiedad de esos derechos supone la posibilidad de extraer del dominio público datos, voz o imágenes, información en suma que, de este modo, desaparece de la realidad: ni existen ni han existido nunca... Hasta ahora, si no se deseaba que un libro saliera publicado se compraban sus derechos y se eliminaba la posibilidad, o si fotos determinadas no es conveniente que salgan a la luz basta con comprar los negativos para que se esfumen. Con el nuevo orden mediático y digital hemos llegado a un punto en el que nadie es capaz

de afirmar que las cosas son, que los acontecimientos han tenido lugar, y se convierte en ambigua la frontera entre lo real y lo simulado.

Estamos ya sumergidos en una sociedad absolutamente mediática, antes incluso de que las nuevas tecnologías permitan una mayor presencia de la información. Podemos suponer, por tanto, que esta tendencia va a incrementarse y se va a reforzar en el futuro. El papel que van a tener los medios de comunicación que van a ser propietarios de las futuras redes será muy significativo en la sociedad de la información.

Las consecuencias de una excesiva concentración de poder en el mundo de la información pueden ser graves. La concentración puede ser el resultado de la agrupación de la propiedad de algunos de los eslabones fundamentales en la cadena de la información, tanto en la parte más técnica como en lo referente a los contenidos.

La propiedad de las redes posibilita una selección discriminatoria de los contenidos que circulan en ésta. El dueño de la red puede influir decisivamente en cuáles son las informaciones que se difunden y cuáles son las que quedan fuera del alcance del público en general. Por medio de la propiedad de las redes no sólo se puede impedir el acceso para introducir información, sino también elegir quién accede a la información y quién no. Es fundamental, por lo tanto, considerar asimismo la propiedad de los medios de acceso a la red, lo que hoy día se conoce como decodificador: el mecanismo tecnológico que permite que un usuario pueda o no recibir aquellas informaciones que está transmitiéndose por la red.

El control, la propiedad y la organización tecnológica de los sistemas de acceso vuelve a ser uno de los factores clave.

Finalmente, y sin ninguna duda la más importante de todas, está la adquisición y acumulación de los derechos de la propiedad intelectual de los contenidos. Entiendo –y así lo desarrollaré en el último capítulo del libro– que debemos asegurar, por medio de una regulación adecuada, que no se produzca una excesiva concentración en la propiedad de cada uno de los tres elementos de transmisión de la información: redes, control de acceso y contenidos. Pero todavía resulta más prioritario evitar la propiedad simultánea y acumulada de varios de ellos. Los propietarios de las redes no deberían ser al mismo tiempo los propietarios de los contenidos. Los operadores de las redes no tendrían que ser, además, los que deciden sobre la difusión de unos u otros contenidos.

Es necesario establecer una separación entre la propiedad y el funcionamiento de la red por una parte y la difusión de los contenidos por otra. El objetivo es defender el pluralismo, proteger la libertad de expresión y garantizar el derecho universal a acceder a la información. Únicamente así se evitará la manipulación y las prácticas abusivas por parte de los monopolios de la comunicación.

Sin un adecuado control de la concentración de poder, y si no se marcan unos límites claros a la excesiva acumulación en la propiedad de los distintos elementos, lo que peligra es la aplicación práctica del derecho a expresarse y a difundir las propias opiniones y el derecho a tener acceso a todas las fuentes de información y de opinión que se produzcan en el seno de la sociedad, en pocas palabras, al ejercicio de la libertad individual.

Joan Majó (1997). "La nueva democracia". En: *Chips, cables y poder* (Cap. 11). Barcelona: Planeta.

What are Direct and Representative Democracy?

Ian Budge

2.1. A General Definition of Direct Democracy

So far we have been talking about direct democracy without specifying exactly what we mean, though a general impression has probably emerged from discussion. If we now attempt to pin this down, we can characterize direct democracy in the abstract as a regime in which the adult citizens as a whole debate and vote on the most important political decisions, and where their vote determines the action to be taken. Whether the body of citizens then oversees implementation of their decisions, as in Athens, or leaves administration to an accountable government or bureaucracy, seems immaterial at this level of discussion. What is important is that the policy or action the majority have voted for is carried through.

Applying this very abstract definition to the circumstances of contemporary democracies, we can translate it into the operational requirement that the body of adult citizens discusses and votes authoritatively on most of the matters on which, in representative systems, parliament now debates and votes. It could be objected that parliamentary approval is in most countries a rubber stamp for decisions made by governments. Party leaders, who form the government, are able through internal discipline to get their followers in parliament to vote as they want.

Whether one thinks it a good or a bad thing, there is no doubt but that this is a substantially accurate characterization of the way most representative democracies operate. Popular voting, even if it extends over the same areas as parliamentary, is bound to be less tightly constrained by party ties, however. So approval could never be taken entirely for granted, as in some existing legislatures. This does not mean that popular voting would necessarily be chaotic or incoherent either, though some would criticize it as likely to be so because of lessened party control. Again this is a point which we need to investigate on the basis of actual evidence, which we do below (chapter 4).

It should be made clear also that substituting popular voting on the most important decisions does not necessarily mean that parliaments need be abolished. They could be retained in a variety of roles. One would be as a committee to debate and set the wording of the policy alternatives to be voted on by citizens. Another would be to stage an advisory debate or even an advisory vote on the matter under discussion. Still another would be to oversee detailed administration of policies endorsed by the population – a task parliaments are supposed to perform now but which they rarely have time or resources to do properly, given the complexity and autonomy of modern administration.

What should be clear from this is the fact that the essential feature of direct democracy – citizens taking the important decisions – is compatible with many types of institutional arrangements, including existing representational ones. The sole requirement by which we can judge whether direct democracy exists or not is the involvement of all adult citizens in directly debating and authoritatively deciding all the most important policy questions. Below, we review some of the differing forms which direct democracy could take. Some of them have obvious flaws and some much less so. What is important is to remember that they are all direct democracies.

2.2. The Classical Conception: Unmediated Rule by the People

Representative democracies differ greatly in their institutional forms and types of government – from two-party systems with single-party majority government, to multi-party systems with coalitions, under parliamentary systems; and on to the separation of powers and election of the Executive in a Presidential system. Nobody would deny, however, that these are all representative democracies. It is typical of the cavalier theoretical treatment direct democracy has received that it has generally been associated only with one variant – unmediated direct voting – with no other possibilities being taken into account or even with them being explicitly ruled out (Bogdanor, 1991, p. 177).

There are, however, other obvious variants, against which it is much harder to muster objections than against the unmediated form.

Here we contrast unmediated popular voting with a highly mediated system, though there are clearly many other half-way houses between them.

The classical conception of direct democracy is of a system of unmediated popular voting. All political decisions are put to popular discussion and vote, so the executive has more or less of a routine administrative role. There would be no political parties, no advisory bodies and no entrenched rights: propositions would be put to the sovereign people for immediate decision after popular debate, transmitted through the electronic media discussed above. All political decision-making thus approximates the referendum campaign in systems with substantial powers of popular initiative and recall. Politics would be a perpetual referendum, where the sovereign people were urged to vote for or against a variety of issues, technical and otherwise, ranging from ecology to nuclear war, budgetary provisions to education, morality to penology. There would be no constraints on these expressions of popular will – not even from their own past decisions – since a current majority could always overturn a past one.

Despite considerable evidence for popular restraint and good sense under situations approximating to this (cf. Cronin's comprehensive review of

American State initiatives and referendums, 1989, p. 231–2), it is easy to see how such a set–tip could confirm the worst fears of critics and opponents of direct democracy. Decisions would often be inconsistent with each other and ill–considered. One alternative could be carried on a great wave of emotion at one point, only to be partially abrogated or contradicted in another measure months later – or abrogated altogether once the implications become clearer. Budgetary constraints would not be considered, partly because proposals are voted on separately. So everything tends to be regarded as desirable and attainable, rather than any realistic rank–ordering of expensive policies being made. (For a review of these features of American State experience see Magleby, 1984.)

These problems might be compounded, moreover, by interventions being covertly promoted and indeed initiated by interest groups, whose machinations might only be revealed too late. Referendums sometimes stimulate a temporary influx of ill–informed and normally apathetic electors whose participation adds further unpredictability to the result and introduces greater inconsistency and incoherence to the process of decision–making. An additional fear is that popular majorities would not limit themselves, so that minorities would be disregarded and even suppressed before they had the opportunity of transforming themselves into future majorities (Sartori, 1987, pp. 115–20).

On the positive side, supporters of the system can argue that actual experience with referendums does not support these fears (Cronin, 1989, *passim*) and that it is in any case unrealistic simply to extrapolate from such referendums to full–blown direct democracy. However influential present–day referendums may be, they exist essentially at the fringes of representative systems. Participation is sporadic and occasional precisely because of the sporadic and limited nature of the referendums themselves. It is thus unable to serve the educational purposes it would do in a fully participatory democracy. Popular ignorance and irresponsibility follows from limited participation. Advocates of direct democracy argue for the self–improving and educative effects of debate and decision–making (Pateman, 1970, p. 1–20; Barber, 1984, p. 152), which might in the long run lead to majorities themselves imposing limits on their actions.

Whether the educational influence of participation would counteract the defects listed above is, however, debatable. Limits on the energy and time even of an informed electorate would leave them open to manipulation by interest groups and demagogues. Some institutional safeguards are needed which would approximate arrangements in current representative democracies with some referendums, which is not far from what we already have in Switzerland and California. So why change?

In making a fair assessment of the claims of direct democracy it is vitally important to realize that some of its other forms are capable of providing for in-

stitutional safeguards which meet many of the criticisms sketched above. Unmediated voting of the kind just described is usually focused upon by opponents as though it were the only possible institutional embodiment of direct democracy. But there are in fact many other ways it could be institutionalized, starting with the party-based direct democracy we examine next.

2.3. A Mediated Form: Direct Democracy as Party Democracy

It is easy to understand why both proponents and critics of direct democracy instinctively identify it with the unmediated system described above. If the impulse towards direct participation is impatience with institutions which prevent the popular will from directly expressing itself, the natural response is to sweep them all away as impediments to popular sovereignty (Rousseau, 1762/1973, p. 260, 269–74, 369).

However, direct democracy can also be seen as a pragmatic way of adapting essentially nineteenth-century institutions to the vast social changes – above all in education and communication – which have taken place in the last sixty years. From this perspective there is no need to sweep away existing institutions which are functioning adequately, or which might be redefined so as to fit usefully into a new framework. The same is true for constitutions and legal safeguards (free media access, for example) which limit or slow down the impact of political decisions. All are as compatible with doctrines of ultimate popular sovereignty as they are with doctrines of ultimate parliamentary sovereignty in most democracies today.

This consideration could apply to parliaments functioning as advisory bodies, as suggested above. But above all it could also apply to political parties, which have taken over the role of mediation between populace and government (Sartori, 1987, p. 148). Although this is recognized in passing in discussions of direct and representative democracy, most comparisons between the two systems usually ignore parties, implicitly assuming that they would be absent in direct democracy and somehow do not affect the relevant aspects of representative democracy. Yet parties are the great political invention of the last two centuries, without which representative democracy could not function at all in the modern world. Parties are the only bodies to review, reasonably systematically, developments and prospects for the whole society, and to propose a medium-term plan for dealing with them. They are also the only political bodies with enough cohesion and organization to carry their proposals through in government. They focus elections round their own issues and candidates (Budge and Farlie, 1977, 1983) organize legislatures (Budge and Keman, 1990) and systematize relations among representatives themselves and between them and their constituents (Matthews, 1973, p. 121–3; Jewell and Patterson, 1973, p. 36, 209–12, 373; De Winter, 1992, p. 386–93). The careers of professional politicians and of representatives are inextricably bound up

with the parties (Mastropaolo, 1993, p. 11–84). All this would be anathema to Madison (1787–8/1911, p. 41–2 – see chapter 3 below) but it represents a necessary and constructive response to problems of policy consistency and co-ordination in a modern society.

Given this, it is practically inconceivable that, under modern conditions, a direct democracy could function without political parties. Indeed, one of the problems identified by Cronin with the generally non-partisan initiatives and policy, referendums in the United States (1989, p. 70, 83) is the lack of the information voters would get from party endorsements of one side or another on the issues they have to decide. Within the more pragmatic approach to direct democracy, there is of course no reason why parties should not function as policy-initiating and clarifying bodies as they do today under representative forms. Nor is there any good reason why parties should not adopt substantially the same role in guiding and organizing popular voting on policies as they do now for legislative voting.

Certainly parties could not function entirely in the same way in regard to the population-as-legislative-assembly as they do in regard to representative Parliaments. Their stance might well be midway between the one they now adopt at elections and the one they adopt inside the Assembly. One cannot argue that a change from representative democracy to direct democracy would be without its effects. However, this is far from saying that it would inevitably destroy parties.

It is certainly true that in the United States the rise of the mass media and particularly of television has been linked by some with ‘the decline of American parties’ (Wattenberg, 1990, p. 105, 166–7). By this is generally meant an erosion of their electoral and organizational base and in the ability of party caucuses to select their own candidate (as opposed to having a primary election among party supporters). Looking at the other aspects of American parties, such as their near-monopoly supply of candidates for office at State or Federal level, their control over government, and ability to match the policy-priorities they have put forward in elections with national expenditures (Budge and Hofferbert, 1990), their decline does not seem self-evident. They have changed. They place less value on traditional labour-intensive methods of campaigning and hence on membership. They are more attuned now to popular demands through chat-shows, phone-ins and media commentary than they were. However, the failure of Perot (and other third candidates before him) to break into election competition without a supporting party clearly demonstrates their continuing power, both electorally and governmentally, under conditions of mass media exposure.

The American parties have always been looser as organizations than their equivalents in other parts of the world, though this can be exaggerated (Küngemann, Hofferbert, Budge et al., 1994, ch. 8). What we have said about

their continuing ability to place themselves at the centre of decision-making thus applies even more forcibly in other countries. Parties have adapted to media exposure, with a consequent decline in membership which is no longer needed to mobilize the vote. But they continue to dominate electoral and legislative voting, control governments and carry through their preferred policies. They have extended their activities to local and regional government. They are clearly able to survive media exposure and indeed to thrive on it. There is just no evidence therefore that parties could not survive wider popular involvement in policy debate through the media. They would simply adapt further (though not necessarily –along the same lines, as increased popular participation might also increase their need for members again). I shall document these points in chapters 4 and 5 on the basis of party experience with extended popular participation in Italy, Switzerland and the United States.

What this implies In terms of comparisons between direct and representative democracy is that, where both are dominated by parties, the sharpest contrasts between them will disappear. The same tasks of organizing the agenda and ensuring minimal policy coherence will be performed by parties – possibly with little change between a Parliamentary and a popular setting, as they have increasingly to perform in the latter anyway, under today's conditions. One can indeed envisage a type of direct democracy in which there is a party-based government, chosen by elections. This government would put important bills and other political decisions to popular votes, just as it does with legislative votes under representative democracy. To get these votes through it could utilize both official and party-based means of persuasion, again following present-day practice.

There is clearly a greater possibility of government measures being defeated by popular vote than by legislative voting with strong party discipline. This raises the possibility, at the extreme, of a totally disrupted and inconsistent programme being enacted in a party-based direct democracy. Within the institutional framework we are discussing there would be, however, a variety of ways to avoid this possibility, without foreclosing avenues for popular debate:

1. Measures already included in the ruling party(ies) programme at their election might require a qualified (e.g. two-thirds) majority against, to be rejected.
2. Any measure which the government chose to make a vote of confidence might require a qualified adverse majority to be rejected (perhaps only in its first two years, to ensure an adequate term).
3. Governments could be fixed-term or variable-term. In the latter case various entrenched measures such as 1 or 2 above could be adopted to ensure them a reasonable life.

4. Measures need not of course be passed by one vote. There could be first, second and third readings, as in contemporary legislatures. Votes themselves need not be yes or no except in urgent cases: they could include other alternatives, as suggested by Barber (1984, p. 284), such as yes/no with qualifications or 'leaving back for consideration in six months'.

All these variations are perfectly compatible with a system in which a popular vote substitutes for a parliamentary one. Parliamentary voting is far from unmediated and unconstrained, and popular voting might be institutionally constrained in precisely the same way without departing from direct democracy in a general sense.

Critics might well object that institutions cannot be expected to function in the same way as they do in the parliamentary setting; and in particular that political parties could not maintain their internal cohesion in the face of voting whose outcomes they could not ultimately control through the imposition of party discipline. As against this one can point to existing representative systems such as the American Presidency in its relations with Congress; or the Italian parliament, where party discipline in the representative assembly is weak and the possibility of adverse outcomes always present. The numerous minority governments within the representative systems of Continental Europe also face the possibility of defeat unless they can build voting coalitions, often on a measure-by-measure basis. Parties have different characteristics in these contexts as compared to those they assume under tightly focused, highly disciplined single-party governments. But they are still recognizably political parties. There is no reason therefore to anticipate that parties facing popular rather than legislative voting would lose their essential characteristics or their usefulness in focusing and mediating popular concerns. This is borne out when we see how parties operate in contexts with a lot of popular intervention (chapters 4 and 5 below).

Clearly there are many institutional 'mixes' between unmediated forms of direct democracy and highly institutionalized forms. (Barber, 1984, pp. 281–31, eloquently presents a detailed scheme for one of these.) However, what is clear is that if critics want to deliver a conclusive blow to the moral and practical arguments for direct democracy, they need to concentrate on the institutionalized form just described rather than the unmediated one. The former is highly resistant to the traditional arguments used against direct democracy while the latter has so many undesirable features that in spite of some abstract appeal it functions as a straw man, easily knocked down by practical objections.

2.4. Modern Representative Democracies: Are they so Different?

Looking at the alternative forms direct democracy could take helps caution us against sharply contrasting it with representative democracy as though there

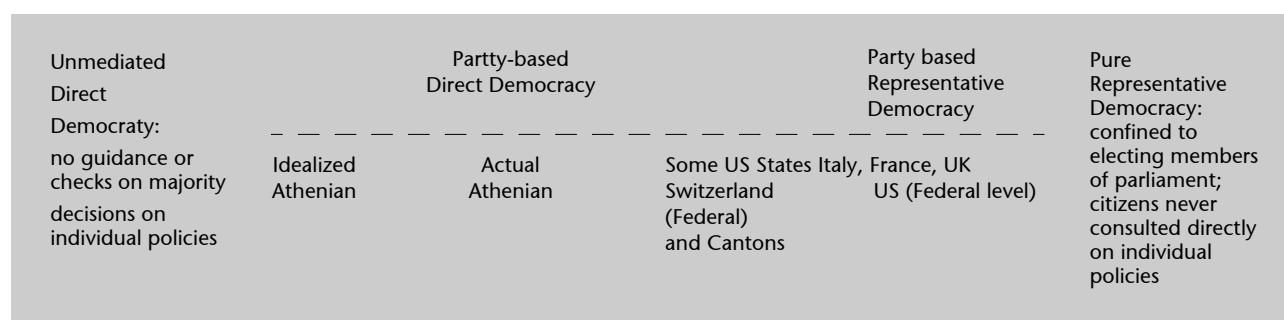
were no viable compromises between them. The temptation is to conduct discussion as an either/or dichotomy – either direct democracy or representative democracy. In fact, we really have a continuum with many intermediate positions between the extremes. This is illustrated in figure 2.1.

The continuum is constructed on the basis of the varying degrees to which popular majorities determine individual policies such as the environment, taxation, finance, defence and so on. The model for unmediated direct democracy, where popular majorities determine everything, is always taken as Ancient Athens about 400 BC, though adult male citizens were at most 40 per cent of the total population at that time. In practice, the Athenian Assembly probably generated something like a crude party system: such organization was the only way statesmen such as Pericles and Demosthenes could maintain continuity and control. Hence the actual democracy of Athens is shown as nearer the party-based direct democracy we have been describing.

This kind of mediated direct democracy, where popular majorities are guided by institutions such as political parties, and constrained by various entrenched procedural rules, is shown more towards the middle of the continuum, though on the direct democracy side (we have already stressed that such an institutionalized system is just as much a direct democracy, in its basic and essential aspects, as the totally unmediated form).

Defining the other end of the continuum is the 'Ideal type' of representative democracy, where all policy decisions are made by the representatives and the government they support and citizen debate and voting is limited to choosing representatives. Such a pure form of representative democracy does not exist in practice anywhere in the modern world, because of the activities of political parties. Even where the forms of representative democracy are maintained, citizens can choose between alternative programmes for government put forward by the parties. These enable them if they so desire to register an opinion on the general priorities which ought to guide the government though not on particular policies within this general package.

Figure 2.1. A Direct-Representative continuum, showing intermediate or mixed systems between the pure types



Even this limited electoral influence over policy suffices to move countries like the UK and US (at Federal level) a little way towards direct democracy. The ability to choose between policy packages at regular general and Presidential elections is supplemented moreover by the sensitivity of govern-

ments to movements of public opinion is registered by polls and published in newspapers. The UK and US are, however, placed only a little way over towards direct democracy because governments can and do ignore public opinion on specific points when it suits them to do so, and when general elections are far enough away for them not to be punished for it. The absence of formal mechanisms to make public opinion about what to do in specific policy areas really count politically serves to line them up near, though not at, the end of pure representation.

There are some representative democracies, however, which have quite extensive provision for referendums and other expressions of popular opinion. These are in some cases binding, and in others constitute authoritative expressions of opinion on very, important issues. Thus Italy, not normally regarded as a country where popular opinion is much heeded, actually had several important questions such as divorce and abortion decided by referendums in the 1970s and had crucial constitutional changes put to the vote in the 1990s. Formally many of these referendums were simply advisory or abrogative of existing provisions but they put enormous pressure on governments to endorse the policy-line being supported. France is in a somewhat similar position given the President's ability to bypass the Assembly and put questions to a popular vote, particularly on foreign policy and constitutional matters.

Even further towards direct democracy are the Swiss cantons and American States, with extensive provisions for binding popular consultations on all sorts of matters. Switzerland as a whole also has these and we shall investigate how they work in practice in chapter 4.

These provisions make the difference between such systems and the party-based direct democracies envisaged in section 2.3 more a matter of degree than of principle. However, all these countries and States have powerful parliaments and governments with policies and authority quite independent of continuing popular endorsement during their term of office. Thus they are still nearer the representative end of the continuum. They do, however, offer the best indication of how direct democracy might work out in practice, given the relatively large role which initiatives and referendums play. So we shall look in chapter 4 at how popular debate and voting function in these systems, in order to check how far various assertions and counter-assertions about participation actually hold water when confronted with relevant evidence.

For the moment figure 2.1 illustrates how direct and representative democracy may actually merge into each other in practice. Sharp theoretical contrasts which prophesy disaster if democracies establish more direct procedures, or fail to do so, are therefore rather exaggerated, given the variety of actual practices which exist in the world today, and the absence of distinctions between them. (For example, the US veers towards being a pure representative democracy at Federal level and quite a long way towards direct democracy in constituent States.)

2.5. Representative Democracy and Constituency Relationships

Given the variety of practice among representative democracies themselves, it is as well at this stage, before reviewing the arguments for and against the two forms, to specify in more detail what we mean by representative democracy. As in the case of direct democracy, this will help us distinguish between arguments directed at straw men which do not really exist, rather than at the actual working forms. Looking at how modern systems work also casts more light on the role of political parties, which themselves are modern inventions not really dealt with in traditional arguments, but which do in fact help bring the functioning of direct and representative democracies closer together.

The essence of representative democracy, as the name implies, is the election by adult citizens of deputies or representatives who will then form a legislative assembly with the dual function of electing and controlling a government, and deciding on specific policies. A variant on this system, in Presidential systems, is that the head of the Executive is elected directly by citizens, and decides on specific policies jointly with the elected assembly. One reason for doing so is to build checks and balances into the representative system so that a President and parliament, with separate powers but needing each other's approval, can control each other (cf. section 3.3 below).

Representative democracy is often discussed, particularly in English-speaking countries, with prime reference to the relationship between legislators and their constituents. There are two major normative/descriptive models of this: Trusteeship and Delegacy.

The first conceives representatives as being selected for personal qualities, above all judgement, which in the opinion of the majority of their constituents render them best qualified to defend and advance the interests and needs of the constituency. Representatives are therefore selected as the best people for the job, not on the basis of issue-opinions. They then owe it to the constituency to use their best judgement in deciding how to vote in parliament on the issues that come up. They are not bound, in other words, to vote on issues as constituents think, if in their judgement another course of action is better. Constituents can judge their representatives' record at the next election and possibly reject them. But they cannot impose their views in between.

The Delegate model of relationships takes entirely the opposite tack. Legislators are elected to represent the views of constituents and should not oppose their personal opinions to the constituents'. If the conflict is too violent to be borne they should resign the position and let someone who is in agreement take over. On this theory delegates should continually consult constituents to keep up with their views on new issues, so that they can represent them effectively in the legislature.

There are one or two further variants on these ideas, such as the Guild Socialist contention that representatives should be the same as their constituents on all relevant social–economic characteristics, in order to facilitate an automatic transmission of their views. However, the Trustee and Delegate theories represent the leading alternatives (and indeed, the polar opposites) on the question of how constituents should be represented. The Delegate theory is interesting in the present context, as one might well ask whether a strictly mandated representative is not simply a roundabout way of implementing direct democracy. If representatives are simply to reflect constituents' views, could not direct popular voting do this better? (Unless the objective was to give special weight to the constituency, but if this were desired direct voting could be organized on a constituency basis.)

It is interesting therefore that the Delegate conception has been around as long as representative democracy itself, certainly from the beginning of the nineteenth century. It is sure to be invoked in one form or another by constituents whenever there is a difference of opinion with their representative – just as Trustee ideas will be invoked by the representative. The closeness of these conceptions to practical issues partly accounts for their longevity. But if the Delegate model is near the heart of conceptions of Representative Democracy, its close kinship with direct democracy forms another demonstration, if that is needed, that the two forms need not be that far apart.

Clearly, however, the implicit reference point in most contrasts and debates is a trusteeship version of representative democracy, because it is on the need for professionals and experts to make political judgements which ordinary citizens cannot make that much discussion about the superiority of one form to the other ultimately turns (Sartori, 1987, pp. 130ff). The trustee model is employed in tandem with the unmediated model of direct democracy to make a dramatic contrast. Such a contrast is effective rhetorically but hardly illuminating, given the nuances and wide range of diverse practices on the side both of representative and of direct democracy, which may, effectively merge into each other. We shall return to this point when we review arguments on both sides (chapter 3).

The Trusteeship and Delegate models share the characteristic of being both moral and normative in character – specifying how relationships between the constituents and their representative ought to be conducted – and descriptive – saying how they are conducted in practice. Actual studies of the relationship in the United States (Miller and Stokes, 1963) and Britain (Budge, Brand, Margolis and Smith, 1972, p. 80–123) have shown that no one model holds over all issue–areas. On Civil Rights, for example, American research showed that in the 1950s congressmen's opinions corresponded closely to the views of the majority of constituents (and where this was lacking they were less likely to get reelected). On the other hand, representatives went flatly against constituents'

opinions on local taxation in Britain, even though a majority of electors felt fairly intensely about keeping it down.

Actual research into constituency relationships throws into relief factors ignored or taken for granted in theoretical discussions. These are above all constraints imposed by lack of information and of time and resources to remedy the lack. Putting things more directly, representatives often do not know what constituents' opinions are on most issues, and constituents are often ignorant of what their representative is doing on the vast bulk of matters which do not receive great publicity.

Ignorance and constraints on remedying it figure largely in the question of how well qualified citizens are to make their own decisions, as we shall see in chapter 3. The findings of these studies could actually be used on both sides of the argument. On the one hand, citizens are not well informed politically. But on the other hand neither are their representatives, despite the greater resources at their disposal. One simplifying device on both sides is adherence to political parties. French Deputies could make fairly accurate estimates of the (majority of their) constituents' opinions by simply attributing to them the party position on the issue, on the grounds that they must share it because they had voted the Deputy in (Pierce, 1992)!

2.6. Representation by Political Parties

Although much discussion of representation has focused on constituency relationships, it is important to bear in mind that many countries have representative democracy without constituencies. This is because of the need for systems of proportional representation (PR) to elect representatives within very large areas (up to the State itself in some cases) in order to ensure an exact translation of percentages of popular votes into percentages of Parliamentary seats. Here the concern has shifted from getting representation of a territorially defined group (the constituency) by an individual, to ensuring that the popular votes received by a party grouping of candidates match the proportion of seats it gets. Party in this case has taken over from constituency as the defining unit of representation. Its influence is strengthened by the fact that candidates run on a party list, whose composition is generally decided by the party leader rather than by local selection committees. Thus, not simply the election of a representative but his or her ability to run as a candidate at all depends on the party organization.

This influence of parties is not, however, confined simply to PR systems. It has clearly extended over to constituency-based representation as well – to such an extent as to blur any contrasts with non-constituency-based voting arrangements except at the margins. This is for two reasons. One is the decline of autonomous territorial communities through their integration into

regional, national and international networks. This has been reflected in the increasing arbitrariness of constituency boundaries – now conceived as subject to considerations of purely numerical fairness and equality, rather than old ideas of representing ‘natural’ communities.

The other reason for the decline of constituencies, as anything other than a means of aggregating votes, is the rise of parties in the last 100–150 years as the predominant means of organizing democratic politics whether at electoral or governmental level – and indeed as the main way in which these two are linked. No longer can politics in representative democracies be seen as individual legislators deciding on matters, as either delegates or trustees, as they come up before them. They cannot even be seen as securing their own election through self-nomination and campaigning. Selection is strictly controlled by central organizations supervising local party committees, while campaigning is financed and organized by party officials. Except in exceptional cases candidates attract a mere 5 per cent or less of the constituency vote in their own right. The vast bulk comes on the basis of affiliation to a party.

What is attractive to electors both in constituencies and under PR is the party programme and record, and possibly its leader – information about which are transmitted to them directly by the media. The dependence of individual representatives on the party to get reelected, and their commitment to the programme and general priorities which they have endorsed, ensure that the party will vote as a cohesive bloc in parliament.

Under these arrangements, which prevail in all modern democratic systems, representative democracy has become party democracy. The focus is on the relationship between the cohesive party and its supporters in all areas of the country. The mandate in question is the party mandate to carry through the policy priorities it has stressed in the course of the election campaign, not the representative’s mandate, either to use his or her individual judgement or to forward the views of the constituency.

Given the centrality and predominance of party in these arrangements, it is a moot point how much difference would really be made by shifting votes on policy from parliament to populace. Debate has already spilled over through the continuous and unrelenting attention of the media to politics, and the fact that popular reactions to political developments constitute a staple of news. Provided – an important qualification – that parties continued to organize popular voting as they now do parliamentary, there might be relatively little difference between a direct party democracy and a representative party democracy. The mechanisms through which parties steered debate and guided voting would clearly differ, but the end result could be much the same. The party leaderships, indeed, might be more stimulated and revitalized by the challenge of winning a popular vote – where the outcome might always

be in some doubt – than in trooping masses of obedient voting-fodder through the legislative lobbies, as they do in many countries today.

2.7. Other Intermediate Forms

The idea that representative and direct democracy do not sharply contrast, when both are operated by political parties, is reinforced by various suggestions that have been made for increasing the scope of popular consultation within a basically representative set-up. One way this has already been done in practice is by combining a representative (party-dominated) set-up at Federal level with extensive opportunities for popular consultation at regional or local level on issues pertaining to the sub-units. (However, since in the modern world most problems are shared, what one region decides on an issue like abortion has repercussions on others and effects at national level.) We shall examine how this territorial separation works in practice in chapter 4.

Another way of combining popular debate and decision-making with representative forms is by issue-area. Many modern democracies make provision for referendums to be held on important constitutional decisions, and, possibly, on a varying number of other fundamental points of policy. The recent Austrian, Swiss and Scandinavian referendums on entry to the European Union are examples. On the other hand, most of these countries, with the exception of Switzerland, restrict popular participation outside the constitutional area. This limitation on popular powers leaves these countries open to a variant of the objection aired in the first chapter. If 'the people' are qualified to take fundamental decisions about the whole context in which politics takes place, why are they not qualified to decide on other important substantive questions which may affect them even more directly? The question seems unanswerable unless other considerations are brought in, such as the limited capacity of citizens for extended political involvement. These will be considered in the next chapter.

When we move beyond actual decision-making to involvement in debates on specific policy – where citizens are brought in in an advisory capacity to inform representatives making the actual decision – the range of alternatives becomes even wider. The most influential and extensive mode of consultation is an advisory referendum, where the whole population votes after extensively broadcast and reported debate. Formally and procedurally, an advisory referendum is conducted like a full-scale referendum, the only difference being that the ultimate vote is not legally binding on the government. The political context, however, usually makes it very difficult to go against popular opinion, particularly when it is clear-cut and the government itself has initiated the consultation. (We shall examine the effects of these in Italy in chapter 4.)

Less extended but more continuous are Parliamentary Commissions on the Swedish model. All-party, charged with preparing legislation before particu-

larly important bills or with reviews of policy in a given area, they are committed to the widest possible consultation before making recommendations to Parliament, where these usually form the basis for what is done. Such devices ensure that all Swedish parties have an unusually high influence over government policies (K1Ingemann, Hofferbert, Budge et al., 1994, pp. 155–71). They also ensure that all organized interests are consulted. This obviously gives ordinary citizens more of a chance to join the debate than in most existing democracies. However, when compared with referendums, phone-ins and letter-writing, an appearance before committees of enquiry represents a relatively high investment for individuals as compared to organized groups. Such groups themselves may be more or less responsive to their members, of course, and make more or less provision for rank-and-file debate before they take their official position.

The Swedish commissions represent the most influential and accessible form of committee hearing in modern Western democracies. All parliaments have committees of various kinds which give opportunities for extra-parliamentary and extra-governmental voices to be heard. The extent to which they can actually influence policy rather than just complain about it is variable but mostly restricted. And most are much less accessible than the Swedish ones, dealing mainly with recognized interests alone.

In examining the operation of modern representative democracies, it is necessary to go beyond formal procedures and even the role of political parties in assessing the degree of popular participation in policy-making. No account could be balanced which ignores the day-to-day attention paid to opinion polls on a variety of topics and the mass of discussion and interviews with affected persons carried by press, radio and television. Much more of this is published at a more specific level than ever before – itself a technological effect of improved methods of communication and of sampling and interviewing.

The impetus given by the democratic belief in consent means that once popular opinion on a question is known it is difficult to brush aside in deciding the matter. Thirty or forty years ago political argument could range over the question of what public opinion on an issue actually was. Now that a reasonably authoritative statement on this actually appears in print, it becomes an important asset in the case of one side or another in the argument. This is not to say that it automatically prevails, of course. As governments have authority to make the final decision, they can choose to ignore opinion, generally on the grounds that it is uninformed about the wider considerations involved in the decision or that the preferences expressed contradict ones expressed on related issues. These are arguments that we shall encounter in the next chapter. Suffice it to say here that representative governments do not generally feel it incumbent on themselves to see how the public might resolve the contradiction but instead use it as a reason for making their own decision.

Thus public opinion as currently expressed in representative democracies does not substitute for direct participation, though it is still fair to recognize its considerable informal role in representative debate. The other side of the coin, however, is that opinion does not simply influence governments – governments can also heavily manipulate public opinion (Margolis and Mauser, 1989) and the communications media. Even where the means stop short of direct corruption they may include biased appointments to State-controlled media, alliances with proprietors, specially commissioned polls to get an acceptable public opinion, massaging of official statistics and selective access for favourable journalists. All are ways to secure favourable media comment and a supportive public opinion.

A further problem with expressions of public opinion in representative democracies, as the situation stands, is that they are elicited, not interactive. Interviewees are asked what their opinions are, but have no ability to ask questions or get more information before expressing them. In this regard members of the public are passive respondents rather than active participants – forced into the role of Sartori's (1987) button-pushers as opposed to active participants in political debate. Two suggestions for enabling them to participate more have been made by Barber (1984) and Fishkin (1993) – both of them perfectly compatible with present-day representative institutions though capable of supporting a change to direct democracy if required.

Barber has suggested State backing and funding for direct popular assemblies at a series of levels which would discuss problems and policies in detail, without necessarily coming to immediate decisions on them. Indeed, one of their advantages would be the ability to accommodate deep disagreement by exercising the option to postpone decisions. This would give the opportunity for 'rich talk' about the problem rather than more obvious forms of adversarial political argument. This might well transform initial preferences on the question, eliminating the arbitrary decisions that might otherwise emerge (Miller, 1993) and focusing attention on community rather than on individual aspects of problems. In this way discussion would raise the quality of participants' judgements over the long term, as well as improving decisions (or advice, in a representative context) which would emerge from this process.

Barber's vision of these meetings is clearly inspired by American and Swiss township meetings. Critics have argued that the time and energy required to participate would render them prohibitive for ordinary individuals and hence unrepresentative, prone to take decisions from sheer exhaustion or boredom. Barber's challenge is to set them up and see who is right – himself or the critics. In a purely advisory capacity such meetings could not be dangerous and if they produced a tithe of the benefits attributed to them could be highly beneficial. On a nationwide basis they clearly have the potentiality to improve the quality of responses to the polls. Some evidence that quite ordinary people are able to sustain long discussions in order to arrive at a

consensus comes from Quaker meetings over the last 300 years (Sheeran, 1983).

A more direct and economical way of informing opinion has been suggested by Fishkin and actually put into practice in a highly impressive experiment. A random sample of the British population were interviewed on the topic of justice and law and order, and their opinions recorded. They then went to a residential weekend where they had in effect a series of seminars and meetings among themselves and with experts (criminologist, judge, prison governor etc.) and representatives of political parties. At the end they were re interviewed. Their meetings and discussions were televised nationwide.

The result of the weekend was a marked change in some attitudes, notably in regard to prison where a 59 per cent majority for more severe sentencing went down to 37 per cent after expert opinions on the inefficacy of prisons in reforming criminal behaviour were heard. On the other hand support for the reimposition of the death penalty hardly shifted, remaining almost constant at over three-quarters of the sample. (This was possibly because it was supported on purely retributive grounds rather than as a deterrent.) The experiment is reported in the *Independent* (London) of 9 May 1994. An impressive viewing figure of 8 million was attained.

This interaction of electors with experts gives some basis for evaluating criticisms of their capacity to make informed political decisions (chapter 3). It also shows how televised debates could be conducted, giving a practical model for the way they could function under direct democracy. Its immediate relevance, however, is to the question of informing public opinion under representative democracy. Clearly it does. The choice of a representative sample gives grounds for inferring what public opinion would be if everyone had the same exposure to specialists. The debates also directly inform the public through their transmission by radio and television (cf. also Arterton, 1987). They should have a considerable effect on anyone who watches them seriously, as arguments which convince the very average members of the panel might also be expected to weigh with members of the mass audience who identify with them.

Whether as an influence on the public or an indicator of their 'informed' opinion, the representative sample exposed to discussion represents an ingenious adaptation of opinion-polling which evades many of the criticisms which can be made of conceding weight to instant opinions. McLean (1989, p. 158–60) takes the view that polls, as they simply record opinions, have a potential for evading some of the structural contradictions which may afflict voting (chapter 6). With an 'Informed' sample, opinion-polling could evade criticisms of the superficiality of expressing an instant opinion to give a deeper indication of public preferences.

Referendums, public enquiries, opinion–polling and incessant media debate involving the public have all arrived in representative democracies. Barber’s vision of neighbourhoods in constant political session may still seem far–fetched but the development of informed polling is just round the corner. It is important to emphasize that many of these developments are already in place, since direct democracy can so readily seem a far–fetched Utopia of some visionaries far removed from practical political life. On the contrary, the practical people are those who perceive the trends developing now and who wish to evaluate them. Like it or not, the public is already involved in debate over specific policies. Thus abstract discussions of the merits of direct and representative democracy are often covert arguments about whether existing channels of participation should be restricted or encouraged. They therefore have a very concrete relevance for the way we live, politically, in the here and now, and should be taken seriously as having direct and immediate effects.

2.8. Conclusions

This chapter has clarified the issues at stake in the theoretical confrontation between direct and representative democracy – partly by pointing out that the contrast between them is highly ambiguous and blurred. This is partly because of the central role of political parties in contemporary democracies, which would undoubtedly carry over into any viable form of direct democracy. If parties are seen as directing discussion and organizing programmes of action both in parliaments and among the populace, outcomes are not likely to differ so sharply as if we were contrasting representative decisions with unmediated popular voting *per se*.

A further reason for discounting apocalyptic visions of what change would entail is that it is already happening! Quite apart from the extreme cases where binding popular consultation over some decisions coexist with authoritative legislatures and executives, all representative democracies are much more informed and influenced by popular opinion than they were fifty years ago, largely because of technical developments in surveys and the media. The passage from expressing opinions and advice to actually voting, through a simple adaptation of existing means of consultation, would seem more a change of degree than of kind, on a broad view of current developments. Indeed, there might be relatively little difference other than terminological ones between a representative democracy reformed so as to take popular opinion fully into account, and the kind of party–based direct democracy described here. It should indeed be of relatively little concern what the formal designation is, provided that public opinion is determining on the political issues which arise.

This judgement is, however, disputed by many, from practising politicians to political theorists, as much by some with progressive orientations as by those with conservative ones. They expect any extension of popular influence

which opens representative democracy to more popular influence to have major negative effects. While politicians might automatically be expected to oppose changes which could diminish their own authority and power, their objections need to be considered seriously and answered seriously. This is even more important in the case of theorists, who have less of an obvious axe to grind. Arguments need to be taken on their merits and evaluated in terms both of their relevance (do they apply to all forms of direct democracy or only to the unmediated form?) and of their consequences (do they lead us to a rejection just of direct democracy or of democracy as such, including representative forms?).

Many criticisms of direct democracy rest in part on factual assertions about how direct democracy would work. As we have no extant system of direct democracy we cannot check out such assertions fully. We can, however, indicate where they seem arguable and when they seem to have a point. More directly, we can look at the workings of referendums and popular initiatives in those democracies that have them – some American States, Italy and Switzerland. If the involvement of a population in specific decisions produces bad effects, these ought to show themselves in referendum campaigns and outcomes.

As there are both theoretical and factual evaluations to be undertaken, we divide the task between the next two chapters. Chapter 3 reviews leading critiques of direct democracy and summarizes the counter-arguments which can be used in its favour. Chapter 4 looks at the way popular consultations work in systems which have them, focusing its analysis around various assertions that have been made about the effects and outcomes of such consultations.

Some points that have been made about direct democracy cannot really be answered until this review of popular consultations has been completed. For example, much can be made of the argument that a party-based direct democracy would evade many of the charges levelled against the unmediated form. However, a question can then be raised as to whether parties could really survive if they had to cope with popular voting on most issues rather than confining this kind of decision-making to legislatures. To cast light on this we really need to look at how Swiss, Italian and American State parties have co-existed with referendums and other forms of popular involvement. In addition, we need to give some attention to the general thesis of the decline of parties in mass democracies, especially under the impact of the media, which in time might not leave many parties around to take over the organization of direct consultations anyway!

We go on to this in chapter 5. The remaining two chapters deal in more detail with matters already discussed but which we need to consider at length – often because they are backed with an extensive literature which needs to be summarized in order to appreciate the argument to the full. This applies to the relationship between consent and voting (chapter 6), which we have to dis-

cuss before coming to general conclusions (chapter 7). All the points we shall consider are, however, introduced in the general review of arguments and counter-arguments undertaken in the next chapter.

Ian Budge (1996). "What are direct and representative democracy?". En: *The New Challenge of direct democracy* (pág. 35-58). Cambridge: Polity Press.

“The European Way to the Information Society”

Strength from Cultural Diversity

The Cultural Dimension of Sustainability

Globalisation propelled by technological innovation challenges the traditional parameters on which the wealth of Europe's cultural diversity and the unique identities of our societies have been based. Information and communication technologies radically change the way people communicate with each other around the world. As the Internet is becoming a major resource for information, learning, communication and entertainment, the new global communications systems link cultures ever more closely. But cultures with a global reach also pose risks and challenges to smaller cultures and sub-cultures and to linguistic diversity. In particular, these risks arise from the promotion of global cultural industries and international trade in cultural products. The Internet is dominated by the English language. 80 percent of its content originates in the United States. In contrast, the European institutions alone operate in eleven different official languages. Some ??? languages are actually spoken within the European Union. Still, for the first time in history, the number of languages spoken world-wide is decreasing, not increasing.

Are we approaching a mono-cultural world in which all citizens listen to the same news, read the same books, watch the same movies, play the same video-games and speak the same language? Some have argued that because the internet enables citizens world-wide to access each others websites it would also promote cultural diversity by helping smaller cultures to get access to world-wide markets. While this argument appears attractive from a theoretical standpoint, in reality this is not happening. To the contrary. The websites of a few internationally renowned content providers attract by far the greatest share of visits. Internet users on average visit only 14 different sites per month. They turn to the sites with the most comprehensive and attractive content which almost by necessity is also the most expensive.

Nobody would argue that people should not have access to such attractive content. But the most compelling content available predominantly happens to reflect a single and global cultural identity and language. While other cultures could offer equally attractive content, they do not have the resources to do so. The reason for this is that the Internet is revolutionising the means of distribution of goods and services, but it does not change the economic laws underlying content production. Competitive audiovisual content is particularly expensive and risky to produce. Traditionally, the media industry has met that challenge through using economies of scale and scope. Vertical inte-

gration and media concentration as well as targeting the immense English language markets have led to global media conglomerates. In this respect, the internet has changed nothing. Instead, the effective means of distribution provided by the internet magnify and increase the strength of these big players by enabling them to reach consumers directly and even more broadly and thus produce even more efficiently.

Cultural diversity has the same importance for citizens as bio-diversity does for all living species and the ecosystem as a whole. It is also a fundamental Human Right, as Article 27 of the Universal Declaration of Human Rights states: “Everyone has the right freely to participate in the cultural life of the community, to enjoy the arts and to share in scientific advancement and its benefits”. The European Way to the Information Society seeks to foster this cultural heritage and to prevent a monolithic –and banal – world in which everyone speaks, thinks and lives in an identical way. Ensuring sustainable cultural development will thus be crucial to maintain quality of life for all citizens.

The policy of cultural sustainability also recognises that cultural pluralism is a strong point for European industry and European ingenuity, and not necessarily a disadvantage in globalised markets. Certainly, it would not be a disadvantage if we could further develop global order systems such as to even support or co-finance cultural diversity. As the 1998 UNESCO Action Plan has rightfully pointed out, cultural creativity is the source of human progress; and cultural diversity, being a treasure of humankind, is an essential factor of development¹. Culture must be understood in a broad sense. It comprises not only the arts and letters, but also modern expressions of mass culture, such as the audio-visual media, value systems, traditions and beliefs. The policy of cultural sustainability aims at preserving and fostering our heritage. This heritage contains all natural and cultural elements, tangible or intangible, which are inherited or newly created, because through these elements social groups recognise their identity and commit themselves to pass it on to future generations in a better and enriched form.

Freely imparting and receiving information is at the heart of democracy. As facilitators and promoters of local, regional and national cultures the media play a crucial role. In catering to the specific needs of their audiences, they help enable citizens actively to participate in the lives of their various communities. Given the pervasiveness and impact of the audio-visual media in the daily lives of citizens, these media play a unique role in the exploration and preservation of regional and national heritages and different languages.

Europe has long recognised this responsibility of the media by means of providing special legal frameworks designed to foster media pluralism, programming diversity with a special sensitivity to the needs and interests of

1. Action Plan on Cultural Policies for Development adopted in Stockholm on 2 April 1998 by the Intergovernmental Conference on Cultural Policies for Development convened by UNESCO and signed by 140 Member Countries.

minorities, the protection of children and minors, balanced and objective reporting, and programming schedules drawing from the whole range of the social, cultural and political spheres of society. Public service broadcasters are assigned with special quality programming obligations, and their financing systems ensure that their programmes are freely available to all viewers and listeners. The European Union itself is also lending its support to cultural diversity and sustainability in the audio-visual media. For example, the EU MEDIA II programme provides financial assistance to the European film sector. For the years 1996 to 2000 total funding amounts to 310 Mio ECU. Until mid-1998 more than 800 projects with some 600 recipients had been supported. Still, the European film industry is facing an enormous competitive pressure from the US American film studios. In the last ten years the market share of US films shown in European cinemas has risen from 56 percent to 78 percent, while at the same time the market share of European films declined from 19 percent to only 10 percent. The European trade deficit with the United States for cinema films, television programmes and videos reached 5.6 billion US \$ in 1996, and it continues to grow.

The Millennium Round which will consider possible revisions to the WTO General Agreement on Trade in Services and which aims at further liberalising all services sectors poses a great challenge to the European Model for the audio-visual media. Electronic commerce is the buzz-word put forward by strong economic forces demanding not only a far-reaching liberalisation of all services sectors, but also that governments withdraw from regulating any internet-related content services on public interest grounds. To name just a few examples: The European film sponsorship regimes are at risk once the most-favoured-nation clause of GATS also applies to the audiovisual media. European regulations aimed at sustaining media pluralism, protection of minors, and ensuring quality-indigenous programming may be called into question should any internet content service be treated as a trade category by itself under a special legal regime applying to all goods and services summarised under the heading of e-commerce. The specific financing schemes of public service broadcasters may be at risk through new rules on freedom of investment and subsidies.

The driving forces among the market players claim that they themselves should set the standards that will govern the globalised economies. Yet, the proposed standards are driven by a single premise, namely economic profitability. The development and adherence to a world-wide ethic ensuring sustainable development in general, including cultural sustainability, is not forthcoming from industry, and, in truth, cannot be expected to. Instead, it has to come from adequate global frameworks of governance. Therefore, a WTO issue and its further development is so important and has to be dealt with care.

We all agree on the goal to encourage trade among nations. But we must not permit those very trade rules to undermine the rich and diverse cultural land-

scapes of these very countries. Ensuring that economic growth will lead to a sustainable development is a responsibility for civil society as a whole, including governments as their trustees. It cannot be left to a few global industry players alone to determine our living conditions for the 21 st century.

To date the global trade regimes do not take sufficiently into account the interests of civil society. This concerns social, cultural and ecological aspects of future development. Judging them from the time they were first conceived, these trade regimes reflect legitimate deal-makings between industry and governments going back to a historical era when governments were all powerful and world trade was still in its infancy. WTO Member Countries must realise, however, that this situation has changed dramatically. Not least due to technological innovation countries today often find themselves at the mercy of global players who direct and re-direct their production sites and financial flows freely from one corner of the world to another with governments watching on impotently. Globalisation has reached such a speed and dynamic that industry is more and more often defining the rules of the game, and markets are set to determine not only every economic, but also every social and cultural facet of peoples' lives.

Against this background, the Millennium Round is not just like any other previous international trade negotiation. To a far-reaching extent it will define the framework under which citizens will live in the Information Society and have access to information of all kind. In this situation, WTO Member Countries must acknowledge that they truly have to act as trustees of their respective civil societies, and not just as executive arms of industry players. They must be ready to incorporate the goal of sustainable development in a legally binding way into the revised WTO Agreements. Again, this has to address social, cultural and ecological aspects in addition to the economic side.

Trade liberalisation is an important tool. But a tool for what purpose? For what aims and values should this tool be used? Few would openly argue that trade rules should override environmental protection or threaten the rich diversity of plants and animal life on our planet, or the clean air and water that is cherished world-wide. The same is true with social standards. Cultural diversity must be treated on the same footing.

In recalling and reaffirming its Seattle Declaration.

the Forum calls upon EU Member States and the European Commission to

- recognise cultural sustainability as an official policy of the European Union
- acknowledge that cultural goods and services are significantly different from other products

the Forum calls upon EU Member States and the European Commission to

- recognise cultural sustainability as an official policy of the European Union
- acknowledge that cultural goods and services are significantly different from other products
- refrain from applying GATS to services related to the communication of audiovisual content to the public, which are directly linked to the cultural, political and social interaction and sustainable development of societies, irrespective of technology used, including preceding stages of production and distribution of such content as well as its promotion and specific regulation
- conduct the negotiations with the aim of reaching agreement with the other WTO Member Countries formally to incorporate the goal of cultural sustainability into the General Agreement on Trade in Services.

Information Society Forum (1999). *The European Way to the Information Society* (cap. 7).

El movimiento social de la cibercultura

Pierre Lévy

Puede que parezca extraño hablar de “movimiento social” a propósito de un fenómeno habitualmente considerado como “técnico”. No obstante, trataré de sostener a continuación la siguiente tesis: la emergencia del ciberespacio es fruto de un verdadero movimiento social, con su grupo *líder* (la juventud metropolitana educada), sus lemas (interconexión, creación de comunidades virtuales, inteligencia colectiva) y sus aspiraciones coherentes.

Técnica y deseo colectivo: el ejemplo del automóvil

De manera preliminar, aun sin llegar a la noción de movimiento social, se puede reconocer la existencia de lazos muy estrechos entre ciertos desarrollos técnico-industriales y fuertes corrientes culturales o fenómenos de mentalidad colectiva. Un caso particularmente convincente al respecto es el del automóvil. El impresionante desarrollo del automóvil individual durante el último siglo, con todas sus consecuencias sobre la estructuración del territorio, sobre la ciudad, la demografía, la contaminación acústica y atmosférica y demás, no se puede atribuir sólo a la industria automotriz y las transnacionales petroleras. El auto respondió a una sed inmensa de autonomía y potencia individual. Acogió fantasías, emociones, goces y frustraciones. Millones y millones de personas apasionadas invistieron el universo práctico y mental que constituyen la red densa de los garajes y estaciones de servicio, las industrias asociadas, los clubes, las revistas, las competiciones deportivas y la mitología de las carreteras. De no haber encontrado deseos que le respondieran y le dieran retornos económicos, la industria automotriz no habría podido, con sus propias fuerzas, dar vida a dicho universo. El deseo es motor. Las instancias económicas e institucionales dan forma al deseo, lo canalizan, lo refinan, e, inevitablemente, lo pervierten o lo transforman.

La infraestructura no es el dispositivo: el ejemplo del correo

Si la marea del automóvil que caracteriza al siglo XX corresponde principalmente a un deseo de potencia individual, el crecimiento del ciberespacio, por su parte, correspondería más bien a un deseo de comunicación recíproca y de inteligencia colectiva. Con respecto a ello, el error común consiste en confundir la autopista electrónica con el ciberespacio. El ciberespacio no es una infraestructura técnica de telecomunicación en particular sino una determinada manera de utilizar las infraestructuras existentes, por muy imperfectas y dispares que sean. La autopista electrónica remite a un conjunto de normas de software, de cables de cobre o de fibras ópticas, de enlaces vía satélite, etc. Mediante enlaces físicos cualesquiera, el ciberespacio, en cambio, apunta a *un tipo particular de relaciones entre personas*. Se puede ilustrar este punto capital gracias

a una analogía histórica. Las técnicas materiales y organizacionales del correo de relevo existían en la China desde muy antiguo. El Imperio romano también tenía el dominio de las mismas, mientras cayeron en el olvido durante la alta Edad Media europea. El inmenso imperio mongol tomó el correo de relevo de la China en el siglo XIII¹. Los pueblos de la estepa transmitieron el ejemplo y los principios del mismo a un Occidente que los había olvidado durante siglos. Desde el siglo XV, ciertos países europeos implementaron sistemas de correo de relevo al servicio del gobierno central. Estas redes de comunicaciones sirven para recibir noticias recientes desde todos los puntos del reino y para mandar ordenes lo mas rapido posible. Tanto en el Imperio romano como en China, el correo de relevo nunca había sido utilizado para otros objetivos. Ahora bien, la verdadera innovación social, la que afecta las relaciones entre las personas, sólo llega en el siglo XVII, con la utilización de la técnica postal en beneficio de la distribución del correo punto a punto, entre individuos lejanos, y ya no sólo desde el centro hacia la periferia y desde la periferia hacia el centro. Esa evolución resulta de un empuje social que rebasa progresivamente el dispositivo inicial centro/periferia, primero de manera encubierta e ilegal (ilegalidad tolerada e incluso incentivada por el Estado) y luego en forma cada vez más abierta y oficialmente admitida. Así fue como prosperarían las correspondencias económicas y administrativas, la literatura epistolar, la república europea de los espíritus (redes de eruditos, de filósofos) y las cartas de amor... El correo, en cuanto sistema social de comunicación, está íntimamente ligado al desarrollo de las ideas y de las prácticas que valorizan la libertad de expresión y la noción de libre contrato entre individuos. En este caso, se ve claramente cómo una corriente cultural puede hacerse de una infraestructura de comunicación y en la misma dinámica transformar su significación social, así como también estimular su evolución técnica y organizacional. Observemos de paso que, apenas el correo de relevo deja de ser monopolio de Estado para pasar al servicio del público, tiende a convertirse en una actividad económica rentable, llevada por los privados. Hubo que esperar el siglo XIX para que se generalizara a toda la población europea, en particular la población rural. Como infraestructura técnica, el correo de relevo existía desde siglos, pero los Europeos de la edad clásica, al inventar la nueva práctica de la correspondencia numerosa y común entre individuos, le confirieron una dimensión propia de una civilización como también una profunda significación humana.

Ciberespacio y movimiento social

En el mismo orden de ideas, el movimiento social californiano *Computers for people* quiso entregar la potencia de cálculo de las computadoras a manos de los individuos, librándolos de la tutela de los informáticos. El resultado práctico de ese movimiento “utópico” fue que ya desde finales de los años setenta, el precio de las computadoras estaba al alcance de los particulares y los neófitos podían aprender cómo usarlos sin especialización técnica. Se modificó

1. Véase Didier Gazagnadou, *La Poste à relais. La diffusion d'une technique de pouvoir à travers l'Eurasie*, Paris, Kimé, 1994.

completamente la significación social de la informática. No cabe la menor duda que la industria recuperó y utilizó la aspiración del movimiento original. Pero también hay que reconocer que la industria *realizó*, a su manera, los objetivos del movimiento. Destaquemos que ningún gobierno, ninguna potente multinacional decidió y, menos aún, previó el desarrollo de la informática personal. Su inventor y motor principal fue un movimiento social que apuntaba a la reapropiación, en provecho de los individuos, de una potencia técnica hasta entonces monopolizada por grandes instituciones burocráticas.

El crecimiento de la *comunicación* de soporte informático lo inició un movimiento internacional de jóvenes metropolitanos cultos que salió a la luz pública a finales de los años ochenta. Los actores de dicho movimiento exploran y construyen un espacio de encuentro, de intercambio e invención colectiva. Si Internet constituye el gran océano del nuevo planeta informacional, no se debe olvidar el sinnúmero de ríos que lo alimentan: redes independientes de empresas, de asociaciones, de universidades, sin olvidar los medios clásicos (bibliotecas, museos, prensa, televisión, etc.). Sin lugar a duda, lo que constituye el ciberespacio no es sólo la Internet sino el conjunto de esa “red hidrográfica”, hasta el menor de los BBS.²

Los que hicieron crecer el ciberespacio son en su mayoría anónimos, voluntarios que se dedican a mejorar constantemente las herramientas de software, y no los grandes nombres, jefes de gobierno, dirigentes de grandes empresas, que los medios citan hasta el cansancio. Habría que hablar de los visionarios de la primera hora, tales como Engelbart y Licklider quienes, ya desde principios de los años sesenta, pensaban que se debía poner las redes de computadores al servicio de la inteligencia colectiva, de los técnicos que hicieron funcionar los primeros correos electrónicos y los primeros foros, de los estudiantes que desarrollaron, distribuyeron y mejoraron software de comunicación entre computadores, de los miles de utilizadores y administradores de BBS... Símbolo y broche de oro del ciberespacio, Internet es uno de los más fantásticos ejemplos de construcción cooperativa internacional, la expresión técnica de un movimiento que partió desde abajo y que una multitud de iniciativas locales nutren constantemente.

Tal como la correspondencia individual había dado luz al “verdadero” uso del correo, el movimiento social que acabo de mencionar probablemente esté inventando el “verdadero” uso de la red telefónica y del computador personal: el ciberespacio como práctica de comunicación interactiva, recíproca, comunitaria e intercomunitaria, el ciberespacio como horizonte de mundo virtual viviente, heterogéneo y no totalizable, al cual puede participar y contribuir cada ser humano. Toda tentativa para reducir el nuevo dispositivo de comunicación a las formas mediáticas anteriores (esquema de difusión “uno-todos” desde un centro emisor hacia una periferia receptora) sólo puede empobrecer el alcance del ciberespacio en cuanto a la evolución de la civilización, aun cuando, desgraciadamente, entendamos perfectamente a los intereses económicos y políticos en juego.

2. Un BBS (Bulletin Board System) es un sistema de comunicación de grupo por medio de ordenadores conectados por módems a la red telefónica.

El crecimiento exponencial de los suscriptores de Internet a finales de los años ochenta precedió claramente a los proyectos industriales de “multimedia”, como también la consigna política acerca de las “autopistas de la información”, comidilla noticiosa a principios de los noventa. Estos proyectos oficiales representan tentativas de toma de poder por parte de los gobiernos, de las grandes industrias y de los medios, sobre un ciberespacio emergente cuyos verdaderos productores inventan –a menudo deliberadamente– una civilización frágil, amenazada, una civilización que quisieran nueva y de cuyo programa daré cuenta a continuación.

El programa de la cibercultura: la interconexión

Desde lo más elemental hasta lo más elaborado, fueron tres los principios que orientaron el crecimiento inicial del ciberespacio la *interconexión*, la creación de *comunidades virtuales* y la *inteligencia colectiva*.

Una de las ideas, o quizá, podría decirse, una de las impulsiones más fuertes al origen del ciberespacio es la de la *interconexión*. Para la cibercultura, la conexión siempre es preferible al aislamiento. La conexión es un bien en sí. Tal como lo expresó de manera tan acertada Christian Huitema³, el movimiento de la cibercultura tiene como horizonte técnico la comunicación universal: cada computador del planeta, cada aparato, cada máquina, desde el automóvil al tostador de pan, **debe** tener una dirección Internet. Ese es el imperativo categórico de la cibercultura. De realizarse este programa, el menor artefacto podría recibir y mandar informaciones desde y hacia todos los demás, preferentemente en un modo inalámbrico. En adición al crecimiento de las capacidades de transmisión, la tendencia hacia la interconexión provoca una mutación en la física de la comunicación: pasamos de las nociones de canal y de red a la sensación de un espacio que engloba. Los vehículos de la información ya no estarían en el espacio pero, mediante una suerte de inversión topológica, todo el espacio se convertiría en un canal interactivo. La cibercultura apunta hacia una civilización de telepresencia generalizada. Más allá de una física de la comunicación, la interconexión constituye la humanidad en continuum sin frontera, abre un medio informacional oceánico, sumerge los seres y las cosas en el mismo baño de comunicación interactiva. La interconexión teje un universal por contacto.

El programa de la cibercultura: las comunidades virtuales

Evidentemente, el segundo principio de la cibercultura prolonga el primero, puesto que el desarrollo de las comunidades virtuales se apoya en la interconexión. Una comunidad virtual se construye sobre afinidades de interés, de conocimientos, el compartir proyectos, en un proceso de cooperación o de intercambio y ello independientemente de las proximidades geográficas y de las pertenencias institucionales.

3. Christian Huiterna, *Et Dieu créa l'Internet*, Paris, Eyrolles, 1996.

Para aquellos que no han practicado las relaciones en línea, precisemos que éstas, lejos de ser frías, no excluyen las emociones fuertes. Por otra parte, ni la responsabilidad ni la responsabilidad individual y su juicio desaparecen en el ciberespacio. Finalmente, son pocas las veces en que la comunicación por redes informáticas se substituye tal cual a los encuentros físicos: las más de las veces, constituye un complemento y un coadyuvante de los mismos.

Aun cuando puede suceder que se desvirtúe bajo la afluencia de recién llegados, los participantes de las comunidades virtuales han desarrollado una moral social fuerte, un conjunto de leyes consuetudinarias –no escritas– que rigen sus relaciones. Esta “netiquette”⁴ concierne ante todo la pertinencia de las informaciones. No se debe dejar un mensaje relativo a cierto tema en una conferencia electrónica que trata de otro tema. Se recomienda consultar la memoria de la conferencia electrónica antes de expresarse y, en particular, no hacer preguntas al foro si las respuestas ya están disponibles en los archivos de la comunidad virtual. En los foros electrónicos, la publicidad comercial no sólo está desaconsejada sino que, por lo general, se ve firmemente desalentada. Vemos que estas reglas tienden principalmente a *no desperdiciar el tiempo de los demás*. De manera general, la moral implícita de la comunidad virtual es la de la reciprocidad. Si leer los mensajes intercambiados permite aprender, también se debe entregar las informaciones de que se dispone cuando se hace una pregunta en línea que las concierne. La recompensa (simbólica) proviene así de la reputación de competencia que uno se forja a largo plazo en la “opinión pública” de la comunidad virtual. Generalmente, no se admiten los ataques personales o las declaraciones desagradables para con una otra categoría de personas (nacionalidad, sexo, edad, profesión, etc.), A pedido de los animadores de las conferencias electrónicas, los sistemas administradores excluyen a los que se prestan a ello en forma repetida. Con la excepción de esos casos particulares, se incentiva la más amplia libertad de expresión y, en términos generales, los internautas se oponen a cualquier forma de censura.

Los conflictos rara vez están ausentes de la vida de una comunidad virtual y pueden manifestarse de manera bastante brutal en torneos oratorios entre miembros, o en *flames* durante los cuales varios miembros “incendian” aquel o aquella que infringió las reglas morales del grupo. A la inversa, en los grupos de discusión, pueden desarrollarse afinidades, alianzas intelectuales, e incluso amistades, exactamente como entre personas que se encuentran regularmente para conversar. Para sus participantes, los demás miembros de las comunidades virtuales no son ni más ni menos que humanos, pues sus personalidades aparecen a través de su estilo de escritura, de sus ámbitos de competencia y de sus posturas eventuales.

Las manipulaciones y los engaños siempre pueden darse en las comunidades virtuales, pero al igual que en cualquier otra parte: en la televisión, en los periódicos de papel, por teléfono, por correo o en cualquier reunión física.

4. Traducido a partir del original francés “netiquette”, término formado por la palabra inglesa “net” (red) y la francesa “étiquette” (etiqueta). (N. de la T.)

La mayoría de las comunidades virtuales organizan la expresión identificada de sus miembros ante lectores atentos y capaces de responder ante otros lectores atentos. De ahí que, tal como lo sugerí más arriba, lejos de incentivar la irresponsabilidad ligada al anonimato, *las comunidades virtuales exploren nuevas formas de opinión pública*. Se sabe que el destino de la opinión pública está estrechamente ligado al de la democracia moderna. La esfera del debate público emerge en Europa en el siglo XVIII, gracias al apoyo técnico de la imprenta y de los periódicos. En el siglo XX, la radio (sobre todo a partir de los años treinta y cuarenta) y la televisión (a partir de los años sesenta) desplazaron, amplificaron y confiscaron a la vez el ejercicio de la opinión pública. ¿No se permite vislumbrar hoy día una nueva metamorfosis, una nueva complicación de la noción misma de lo “público”, puesto que las comunidades virtuales del ciberespacio ofrecen al debate colectivo un campo de práctica más abierto, más participativo, más distribuido que el de los medios clásicos?

En cuanto a las relaciones virtuales, no se sustituyen automáticamente a los encuentros físicos como tampoco a los viajes, a los que, muy a menudo, ayudan a preparar. Generalmente, se incurre en un error al pensar las relaciones entre antiguos y nuevos dispositivos de comunicación en términos de sustitución. Trataré este tema detenidamente en un próximo capítulo, pero es preciso esbozar desde ya los principales argumentos que apoyan esta tesis. El cine no eliminó al teatro, lo desplazó. Se está hablando tanto como desde que se escribe, pero de manera distinta. Los amantes siguen abrazándose pese a las cartas de amor. Las personas que más comunican por teléfono son también aquellas que ven más gente. El desarrollo de las comunidades virtuales acompaña el desarrollo general de los contactos y de las interacciones de todas índoles. La imagen del individuo “aislado frente a su pantalla” pertenece mucho más a la esfera de la fantasía que a la de la encuesta sociológica. En realidad, los suscriptores de la Internet (estudiantes, investigadores, académicos, ejecutivos comerciales siempre en movimiento, trabajadores intelectuales independientes, etc.) probablemente viajan más que la población en general. La única baja de frecuentación de los aeropuertos observados estos últimos años tuvo su origen en la guerra del Golfo: la extensión del ciberespacio no tuvo relación alguna con ella. Por el contrario, a la escala del siglo y del planeta, los crecimientos de la comunicación y de los transportes van a la par. Evitemos, pues, el engaño de las palabras. Una comunidad virtual no es irreal, imaginaria o ilusoria, se trata simplemente de un colectivo más o menos permanente que se organiza por medio del nuevo correo electrónico mundial.

Los aficionados a la cocina mexicana, los que se fascinan por los gatos angora, los fanáticos de tal o cual lenguaje de programación o los intérpretes apasionados de Heidegger, antes dispersos por el planeta, a menudo aislados o al menos sin contactos regulares entre sí, disponen ahora de un lugar familiar de encuentro y de intercambio. Así, se puede sostener que dichas “comunidades virtuales” realizan una verdadera actualización (en el sentido de que ponen efectivamente en contacto) grupos humanos que no eran

sino potenciales antes del advenimiento del ciberespacio. En el fondo, más que la expresión de “comunidad virtual”⁵, la de “comunidad actual” sería de lejos la apropiada para describir los fenómenos de comunicación colectiva en el ciberespacio.

Con la cibercultura, se expresa la aspiración a construir una sociabilidad que no estaría fundada ni en la pertenencia a un territorio ni en relaciones institucionales ni tampoco en las relaciones de poder, sino en torno a centros comunes de interés, en el juego, en compartir el saber, en el aprendizaje cooperativo, en procesos abiertos de colaboración. El afán por las comunidades virtuales responde a un ideal de relación humana independiente de la territorialidad, transversal, libre. Las comunidades virtuales son los motores, los actores, la vida diversa y sorprendente de lo universal por contacto.

El programa de la cibercultura: la inteligencia colectiva

Un grupo humano cualquiera no tiene interés en constituirse en comunidad virtual sino para acercarse al ideal del colectivo inteligente, más imaginativo, más rápido, con mejor capacidad para aprender e inventar que la de colectivo inteligentemente dirigido. Puede que el ciberespacio sólo sea el indispensable desvío técnico en el camino hacia la inteligencia colectiva.

El tercer principio de la cibercultura, el de la inteligencia colectiva, sería su perspectiva espiritual, su finalidad última. Este proyecto se gestó gracias a los visionarios de los años sesenta: Engelbart (el inventor del ratón y de las ventanas de las interfaces actuales), Licklider (pionero de las conferencias electrónicas), Nelson (el inventor del concepto de hipertexto y de esta misma palabra). Pregonan también el ideal de la inteligencia colectiva ciertos “gurús” actuales de la cibercultura, tales como Tim Berners Lee (el inventor del World Wide Web), John Perry Barlow (ex autor de las letras del grupo musical Grateful Dead, uno de los fundadores y portavoz de la Electronic Frontier Foundation) o Marc Pesce (coordinador de la norma VRML). Comentaristas o filósofos de la cibercultura, como Kevin Kelly⁶ Joel de Rosnay⁷ o yo mismo⁸ también desarrollamos la inteligencia colectiva. Por sobre todo, la practican en línea un número creciente de *net surfers* participantes de *new groups* y comunidades virtuales de toda índole.

Más que una solución, la inteligencia colectiva constituye un campo de problemas. Cada uno reconoce que el mejor uso que se puede hacer del ciberespacio es poner en sinergia los conocimientos, las imaginaciones, las energías espirituales de quienes se conectan a él. Pero ¿con qué perspectiva? ¿Según

5. Según la observación pertinente de Paul Soriano acerca del BBS de l'Atelier, una de las comunidades virtuales más importantes de Francia.

6. Kevin Kelly, *Out of Control*, Nueva York, Acdition-Wesley, 1994.

7. Joel de Rosnay, *L'homme symbiotique*, Seuil, Paris, 1995.

8. La cuestión de la inteligencia colectiva ha sido ampliamente discutido en mis trabajos: *Eintelligence collective*, op.cit. y *Qu'est-ce que le virtuel?* op.cit.

qué modelo? ¿Se trata de constituir enjambres o bien hormigueros humanos? ¿Se quiere que cada red dé a luz a un “gran animal” colectivo? ¿O bien, muy por el contrario, se apunta a valorizar los aportes personales de cada cual y a poner los recursos de los grupos al servicio de los individuos? ¿Es la inteligencia colectiva un modo de coordinación eficaz en el cual cada uno puede considerarse como un centro? ¿O bien se quiere subordinar los individuos a un organismo fuera de su alcance? ¿Lo colectivo inteligente es dinámico, autónomo; emergente, fractal? ¿O bien definido y controlado por una instancia que lo domina? ¿Se está convirtiendo cada uno de nosotros en una suerte de neurona de un mega-cerebro planetario o bien queremos constituir una multitud de comunidades virtuales en las que cerebros nómades se asocian para producir y compartir sentido? Estas alternativas, que coinciden sólo parcialmente, definen algunas de las líneas de fractura que dividen por dentro al proyecto y a la práctica de la inteligencia colectiva.

La extensión del ciberespacio transforma las exigencias que sus habituales abanicos de soluciones habían dictado a la filosofía política, a las ciencias de la gestión y a las tradiciones de organización en general. Hoy en día, numerosas exigencias han desaparecido producto de la disponibilidad de nuevas herramientas de comunicación y de coordinación, y pueden considerarse modos de organización de grupos humanos, estilos de relaciones entre los individuos y los colectivos radicalmente nuevos, sin modelos en la historia ni en las sociedades animales. Repitámoslo, más que una solución, la inteligencia colectiva, cuya ambivalencia se señaló en el primer capítulo referido al “impacto”, constituye un campo abierto de problemas e investigaciones prácticas.

Um programa sin meta ni contenido

Se entiende claramente, pues, que el movimiento social y cultural que sostiene al ciberespacio, movimiento poderoso y cada vez más masivo, no converge hacia un contenido peculiar sino hacia una forma de comunicación no mediática, interactiva, comunitaria, transversal, rizomática. Ni la interconexión generalizada, ni el apetito por comunidades virtuales, ni tampoco la exaltación de la inteligencia colectiva constituyen los elementos de un programa político o cultural en el sentido clásico del término. Y sin embargo, quizás estén los tres animados por dos valores “esenciales”: la autonomía y la apertura hacia la alteridad.

Se presume que la interconexión para la interactividad es buena, cualesquiera que sean los terminales, los individuos, los lugares y los momentos que reúne. Las comunidades virtuales son reconocidas como siendo un excelente medio (entre cientos más) de hacer sociedad, sus finalidades sean lúdicas, económicas o bien intelectuales, y sus centros de interés ya sea serios, frívolos o escandalosos. Finalmente, la inteligencia colectiva sería el modo de realización de la humanidad, el que se ve felizmente favorecido por la red digital universal,

sin que sepamos *a priori* hacia qué resultados tienden las organizaciones que ponen sus recursos intelectuales en sinergia.

En resumidas cuentas, el programa de la cibercultura es lo universal sin totalidad. Universal, pues la interconexión no sólo debe ser mundial sino que también quiere lograr la compatibilidad o la interoperabilidad general. Universal, puesto que, al límite ideal del programa de la cibercultura, cualquiera debe poder acceder desde cualquier lugar a las diversas comunidades virtuales y a sus productos. Universal, en fin, pues el programa de la inteligencia colectiva se aplica tanto a las empresas como a las escuelas, y tanto a las regiones geográficas como a las asociaciones internacionales. El ciberespacio aparece como la herramienta de organización de comunidades de todo tipo y tamaños en colectivos inteligentes pero también como el instrumento que permite la articulación entre sí de los colectivos inteligentes. De ahora en adelante, las herramientas de software y materiales son las que irán sosteniendo la política interior y la política exterior de la inteligencia colectiva: Internet e Intranet.⁹

Inteligencia general, comunidades virtuales, inteligencia colectiva, estas son otras tantas figuras de un universal por contacto, un universal que va creciendo al igual que una población, echa sus filamentos aquí y allá, un universal que se extiende como la hiedra.

Cada una de las tres figuras forma la condición necesaria de las siguientes: no hay comunidad virtual sin interconexión, no hay inteligencia colectiva a gran escala sin virtualización o desterritorialización de las comunidades en el ciberespacio. La interconexión condiciona a la comunidad virtual, la cual es una inteligencia colectiva en potencia.

Pero estas formas están *a priori* vacías pues ninguna finalidad exterior, ningún contenido particular viene a cerrar o totalizar el programa de la cibercultura, el que está enteramente contenido en el proceso inacabado de interconexión, de desarrollo de comunidades virtuales y de intensificación de una inteligencia colectiva fractal, reproducible a todas las escalas y distinta en todas partes. El continuo movimiento de interconexión en vista de una comunicación interactiva de todos con todos es, en sí mismo, un indicio poderoso de que la totalización no ocurrirá, de que las fuentes serán cada vez más heterogéneas y de que se van a multiplicar los dispositivos mutágenos y las líneas de perspectiva.

Pierre Lévy (2001). "El movimiento social de la cibercultura". *Cibercultura*. Santiago de Chile: Dolmen.

9. Recuerdo que la palabra Intranet designa el uso de protocolos técnicos (TCP/IP) y de servicios y softwares típicos de Internet (Web, mensajería, foros, transferencia de archivo, etc.) al interior de una organización o de una red de organizaciones.

Respuestas a preguntas frecuentes

Pierre Lévy

Para terminar este informe, quisiera contribuir a elaborar algunos de los principales problemas que se plantean acerca del desarrollo de la cibercultura, aunque sin tener la pretensión de “resolverlos”. En efecto, si los procesos socio-históricos están fundamentalmente abiertos, indeterminados, si no dejan de volver a plantearse y reinventarse constantemente, ninguna solución verbal, ninguna respuesta teórica jamás podrá cerrarlos. Las respuestas, siempre provisionales, pertenecen al proceso sociotécnico en su conjunto, vale decir a cada uno de nosotros, según la escala y la orientación de sus posibilidades de acción, sin que por ello nadie posea una capacidad de dominio global o definitivo. Elegí cuatro “preguntas sin respuestas”. Todas plantean interrogantes sobre el contenido y la significación de la cibercultura. La primera, “¿La cibercultura produce exclusión?”, desde luego constituye una cuestión central en una sociedad mundial de la que la exclusión (esto es, la forma contemporánea de la opresión, de la injusticia social y de la miseria) es una de las principales enfermedades. La segunda “¿La diversidad de las lenguas y de las culturas está amenazada?”, pone en tela de juicio el diagnóstico del presente informe relativo a la ausencia de totalización propia de la cibercultura. En cambio, la tercera pregunta “¿No es la cibercultura sinónimo de caos y de confusión?” toma como un hecho la ausencia de totalización, pero cuestiona su eventual contenido negativo. La cuarta pregunta, “¿Se encuentra la cibercultura en ruptura con los valores de la modernidad europea?” me permitirá mostrar una última vez cómo la cibercultura prosigue y realiza los ideales de la filosofía de las Luces y de la gran corriente europea que apunta a la emancipación del hombre. Sin embargo, voy a sugerir, más allá de las continuidades, que apela a una renovación radical del pensamiento político y social y que provoca una metamorfosis de la noción misma de cultura.

¿La cibercultura será fuente de exclusión?

Se estima a menudo que el desarrollo de la cibercultura podría ser un factor adicional de desigualdad y de exclusión, tanto entre las clases de una misma sociedad que entre naciones pudientes y países pobres. Dicho riesgo es real. El acceso al ciberespacio exige infraestructuras de comunicación y de cálculo (computadoras) costosas para las regiones en desarrollo. Además, la apropiación de las competencias necesarias a la implementación y mantenimiento de los centros servidores representa una inversión no despreciable. Supongamos, sin embargo, que estén disponibles los puntos de entrada a la red y los equipamientos indispensables a la consultación, a la producción y al almacenamiento de la información digital. Todavía queda por superar los obstáculos “humanos”. Se trata primero de frenos institucionales, políticos y culturales frente a formas de comunicación comunitarias, transversales e interactivas. Luego vienen los sentimientos de incompetencia y de descalificación frente a las nuevas tecnologías.

A esta cuestión de la exclusión pueden entregarse tres tipos de respuestas, que por cierto no resuelven definitivamente el problema, pero que permiten relativizarlo y ponerlo en perspectiva.

Primera respuesta: hace falta observar la tendencia antes que las cifras absolutas de conexión

En 1996 había en Vietnam mil quinientas personas conectadas a Internet, cifra exigua respecto a la población de dicho país. Pero con toda probabilidad serán diez veces más numerosas en 2000. Generalmente, la tasa de crecimiento de las conexiones al ciberespacio muestra una velocidad de apropiación social superior a la de todos los sistemas de comunicación anteriores. El correo existía desde hace siglos antes de que la mayoría de las personas pudieran recibir y enviar cartas regularmente. Aún en la actualidad, sólo algo más del 20% de los seres humanos cuenta con el teléfono, inventado a fines del siglo XIX.

El número de personas que participa en la cibercultura aumentó a un ritmo exponencial desde finales de los años ochenta, especialmente entre los jóvenes. Regiones y países enteros planifican su entrada en la cibercultura, particularmente los más dinámicos (pensamos, por ejemplo, en Asia y en la zona del Pacífico). Numéricamente, los excluidos serán cada vez menos numerosos.

Segunda respuesta: conectarse resultará cada vez más fácil y barato

Aunque muy difundidos, los sentimientos de incompetencia se justifican cada vez menos. La implementación y el mantenimiento de las infraestructuras del ciberespacio exigen, efectivamente, cada vez menos conocimientos especializados. En cambio, una vez adquirido el uso de la lectura y de la escritura, la utilización del ciberespacio por parte de los individuos y de las organizaciones sólo exige unos muy pocos conocimientos técnicos. Los procedimientos de acceso y de navegación son cada vez más amigables, especialmente desde el desarrollo del World Wide Web, a principios de los años noventa.

Por otra parte, los materiales y software necesarios a la conexión se volverán cada vez más baratos. Con el propósito de incentivar la reducción de las tarifas de las suscripciones y de las telecomunicaciones, los gobiernos pueden actuar en favor de la competencia entre proveedores de acceso y entre operadores de telecomunicaciones. El punto capital al respecto es sin duda el *costo de la comunicación local*. En Norteamérica, dicho costo está incluido en la suscripción estándar. Por lo tanto, se paga la misma factura ya sea por cinco minutos o por cinco horas de conexión. En cambio, las normas de tarifas europeas contemplan el cobro de la comunicación por hora, lo cual desincentiva la conexión a Internet¹, a los BBS o a cualquier otra forma de comunicación interactiva en red.

1. Generalmente, la conexión a Internet se paga a través de una suscripción a tanto alzado, independientemente del número de horas de conexión. Pero la conexión local entre el enchufe del teléfono del utilizador y el proveedor de acceso a Internet (el *provider*) la factura un operador de telecomunicación tradicional.

Tercera respuesta: todo progreso en los sistemas de comunicación necesariamente genera exclusión

Cada nuevo sistema de comunicación fabrica sus excluidos. No había iletrados antes de la invención de la escritura. La imprenta y la televisión introdujeron la división entre quienes publican o aparecen en los medios y los otros. Tal como lo señalé más arriba, se estima que sólo algo más del 20% de los seres humanos tienen el teléfono. Ninguno de estos hechos constituye un argumento serio en contra de la escritura, de la imprenta, de la televisión o del teléfono. El hecho de que existan analfabetos o personas desprovistas de teléfono no nos lleva a condenar la escritura o las telecomunicaciones, sino que, al contrario, nos incita a desarrollar la educación primaria y a extender las redes telefónicas. Debería ser lo mismo con el ciberespacio.

Más generalmente, cada universal produce sus excluidos. Lo universal, aun cuando “totaliza” en sus formas clásicas, *nunca engloba el todo*. Una religión universal tiene sus no creyentes y sus heréticos. La ciencia tiende a descalificar a las otras formas de saber o a lo que designa como lo irracional. Los derechos humanos tienen sus infracciones y sus zonas de no-derecho. Las formas antiguas de lo universal excluyen, al separar a quienes participan de la verdad, del sentido o de una forma cualquiera del imperio, y quienes se hallan arrojados en la sombra: bárbaros, infieles, ignorantes, etc. Lo universal sin totalidad no escapa a la regla de la exclusión. Pero ya no se trata de adhesión al sentido sino de conexión. El excluido es el desconectado. No participa a la densidad relacional y cognoscitiva de las comunidades virtuales y de la inteligencia colectiva.

La cibercultura reúne a granel todas las herejías. Mezcla a los ciudadanos con los bárbaros, los supuestos ignorantes con los sabios. Al contrario de las separaciones de lo universal clásico, sus fronteras son borrosas, movedizas y provisionales. Pero la descalificación de los excluidos no es menos terrible.

Tengamos presente, sin embargo, que los antiguos universales producían excluidos por *construcción*. La religión universal o la ciencia suponen necesariamente errores anteriores o paralelos. En cambio, el movimiento propio de lo universal por contacto es incluyente: se acerca de manera asintótica a la interconexión general.

¿Qué hacer? Por cierto, hace falta favorecer, por todos los medios apropiados, la facilidad y la reducción de los costos de conexión. Pero el problema del “acceso para todos” no puede reducirse a las dimensiones tecnológicas y financieras habitualmente esgrimidas. No basta con estar frente a una pantalla provista de todas las interfaces amigables que se quiera para superar una situación de inferioridad. Sobre todo, es preciso estar en condiciones de participar activamente en los procesos de inteligencia colectiva que representan el principal interés del ciberespacio. Los nuevos instrumentos deberían servir prioritariamente para valorizar la cultura, las competencias, los recursos y los proyectos locales, para ayudar a las

personas a participar en colectivos de ayuda mutua, a grupos de aprendizaje cooperativo, etc. Dicho de otro modo, tanto en la perspectiva de la cibercultura como en los enfoques más clásicos, las políticas voluntaristas de lucha contra las desigualdades y la exclusión deben apuntar a la *ganancia en autonomía* de las personas y de los grupos concernidos. En cambio, deben evitar la aparición de nuevas dependencias provocadas por el consumo de informaciones o de servicios de comunicación diseñados y producidos en una óptica meramente comercial o imperial y que, con demasiada frecuencia, tienen como efecto descalificar los conocimientos y las competencias tradicionales de los grupos sociales y de las regiones desfavorecidos.

¿ La diversidad de las lenguas y de las culturas está amenazada en el ciberespacio?

Hoy, el inglés es de hecho el idioma estándar de la red. Por añadidura, las instituciones y las empresas norteamericanas forman la mayoría de los productores de informaciones en Internet. Por lo tanto, el temor a una dominación cultural de los Estados Unidos no es infundado. No obstante, la amenaza de uniformación no es tan grave como pudiera parecer a primera vista. En efecto, la estructura tecnológica y económica de la comunicación en el ciberespacio es muy distinta de la del cine o de la televisión. Especialmente la producción y la difusión de informaciones son de acceso mucho más fácil para individuos o grupos que disponen de medios reducidos. La cuestión de la diversidad cultural no puede plantearse de manera válida sino a partir de un análisis de la estructura específica de los dispositivos de comunicación de la cibercultura.

Una de las principales significaciones de la emergencia del ciberespacio es el desarrollo de una alternativa a los medios masivos. Los que designo como medios masivos son aquellos dispositivos de comunicación que difunden una información organizada y programada desde un centro, hacia un gran número de receptores anónimos, pasivos y aislados unos de los otros. Prensa, cine, radio y televisión clásica son los representantes típicos de tales medios. Ahora bien, el ciberespacio no pone en juego unos centros que difunden hacia unos receptores, sino espacios comunes en los cuales cada uno puede aportar su parte y sacar lo que le interesa, suertes de mercados de la información donde se cruza la gente y *donde la iniciativa pertenece a la demanda*. En el ciberespacio, los lugares que más fácilmente podrían hacer las veces de “centros” son los servidores de informaciones o de servicios. Ahora bien, un servidor se emparenta más con un almacén, un lugar donde se responde lo mejor posible a una demanda con una oferta variada, que con un lugar de difusión unilateral.

Por cierto, sería técnica y políticamente posible reproducir en el ciberespacio el dispositivo de comunicación de los medios masivos. Pero me parece más

importante tomar nota de las nuevas potencialidades abiertas por la interconexión general y la digitalización de la información. A continuación, voy a resumir estas últimas en cuatro puntos:

1. *El fin de los monopolios de la expresión pública.* De ahora en más, cada grupo o individuo, cualquiera que sea, podría tener los medios técnicos de dirigirse a poca costa a un inmenso público internacional. Cada cual (grupo o individuo) podría hacer circular ficciones, producir reportajes, proponer sus síntesis y su selección de la actualidad en tal o cual ámbito.

2. *La creciente variedad de los modos de expresión.* Los modos de expresión disponibles para comunicar en el ciberespacio ya son muy variados y lo serán aún más en el futuro. Desde el simple hipertexto, pasando por el hiperdocumento multimodal o la película vídeo digital, hasta los modelos para la simulación gráfica interactiva y las performances en mundos virtuales... Se inventan nuevas escrituras de imagen, nuevas retóricas de la interactividad.

3. *La disponibilidad progresiva de instrumentos de filtrado y de navegación en el diluvio informacional.* Instrumentos automáticos o semiautomáticos de filtrado, de navegación y de orientación en el contenido de las redes y de las memorias permitirán a todos conseguir rápidamente la información lo más pertinente para uno. Ello no implica forzosamente la aparición de anteojeras electrónicas, pues “lo más pertinente” puede ser, si así lo deseo, lo que me aleja de mis temas habituales. Esas nuevas capacidades de filtrado fino y de búsqueda automática en masas muy grandes de informaciones, probablemente volverán cada vez menos útiles los “resúmenes” destinados al menor común denominador de masas anónimas. Desplazan “el centro de gravedad informacional” hacia el individuo o el grupo en busca de informaciones.

4. *El desarrollo de las comunidades virtuales y de los contactos interpersonales a distancia por afinidad.* Las personas que pueblan y alimentan el ciberespacio constituyen su principal riqueza. El acceso a la información probablemente importa menos que la comunicación con los expertos, los actores, los testigos directos de los temas que nos interesan. Ahora bien, el ciberespacio permite, con mayor facilidad cada día, encontrarse con individuos a partir de su dirección en el espacio de las competencias y de los temas de interés. Por otra parte, la inmersión en comunidades abiertas de investigación, de práctica y de debate, previene con mayor seguridad que cualquier otro antídoto contra el dogmatismo y la manipulación unilateral de la información. Y resulta que el ciberespacio favorece justamente la integración a “comunidades virtuales”, independientemente de las barreras físicas y geográficas.

La diversidad cultural en el ciberespacio será directamente proporcional al compromiso activo y a la calidad de las contribuciones de los representantes

de culturas variadas. Es cierto que se requiere ciertas infraestructuras materiales (redes de telecomunicación, computadoras) y un mínimo de competencias. Así y todo, *el hecho trascendente que cabe recordar es que los frenos políticos, económicos o tecnológicos a la expresión mundial de la diversidad cultural nunca fueron tan débiles como la son en el ciberespacio*. Ello no significa que dichas barreras son inexistentes sino que son mucho menos altas que en otros dispositivos de comunicación.

La menor experiencia de navegación en el World Wide Web muestra una abundancia irreprimible de informaciones y de formas de expresión provenientes de todas las regiones del mundo (aun cuando muchas provienen de Norteamérica) y de horizontes intelectuales de lo más variado. No sólo los lamentos sobre la uniformación no corresponden a la realidad que cada uno puede constatar sin dificultad, pero, sobre todo, *no hay nadie con quien quejarse*. El ciberespacio contiene, en efecto, lo que los individuos ponen en él. La conservación de la diversidad cultural depende principalmente de la capacidad de iniciativa y de cada uno de nosotros, y quizá del apoyo que los poderes públicos, las fundaciones, las organizaciones internacionales o las ONG pueden entregar a los proyectos de orientación artística o cultural.

Tratemos ahora la cuestión específica del idioma. El hecho de que el inglés sea la lengua de relación en la red (como, de hecho, lo es en la comunidad científica, en el mundo de los negocios, en el turismo, etc.) constituye incontestablemente una desventaja para quienes no la tienen como idioma materno. Sin embargo, cabe notar que la existencia de una lengua de relación es en sí una ventaja para la comunicación internacional. Parece difícil prescindir de ella. Pero ¿por qué el inglés? Independientemente de la preponderancia económica, militar y cultural norteamericana, nos vemos obligados a constatar que el inglés (hablado en Inglaterra, en los Estados Unidos, en Canadá, Australia, Sudáfrica) es hoy día la lengua mayoritaria entre los internautas. Por orden de importancia demográfica, el inglés es el tercer idioma en el mundo después del chino y del hindi, pero la tasa de conexión en China y en la India sigue siendo baja todavía. (Accesoriamente, señalemos que después del inglés vienen el español, el ruso y el árabe).

Pero que el inglés sea mayoritario en la red no significa, desde luego, que sea su idioma único. Desde ya, se puede encontrar en Internet informaciones en *cientos* de lenguajes distintos. Grandes cantidades de textos están disponibles, en particular en francés, español, portugués, alemán, italiano, etc. Así, se crearon también comunidades virtuales por afinidades lingüísticas, que entrecortan y complican las afinidades temáticas.

Los frenos a la conservación y a la extensión de la diversidad lingüísticas son esencialmente técnicos. Debido a las normas vigentes, las escrituras con acentos que utilizan el alfabeto latino (tales como el francés o el español) sufren de una leve desventaja frente a las que no tienen acentos (como el inglés). Más

desfavorecidos aún son los alfabetos no latinos (tales como las escrituras cirílica, griega, árabe, hebrea, coreana). Finalmente, las peor tratadas por las normas técnicas son las escrituras no alfabéticas, que utilizan caracteres ideográficos, tales como las de los Chinos y de los Japoneses. Estos frenos, reales, *en ningún caso constituyen imposibilidades*. Además, los avances de las investigaciones (en particular las que tocan a las escrituras no alfabéticas) y la próxima evolución de las normas permitirán, en unos años más, una comunicación escrita en ruso o en chino en el ciberespacio tan fácil y “transparente” como en inglés.

Salvo las dificultades técnicas menores recién descritas, *no existe ningún obstáculo a la diversidad lingüística en Internet, sino la falta de iniciativa o la ausencia de actividad en la red de los locutores de tal o cual idioma minoritario*.

Para manifestarse dentro de una sana humildad como es el respeto por el otro, me parece que la buena actitud consiste en considerar *todos los idiomas como idiomas minoritarios*, y, sobre todo, el propio. Hasta el inglés es minoritario en el mundo con respecto al chino, o bien entre los locutores francófonos. Aunque su idioma haya sido un idioma imperial, los francófonos deben acostumbrarse a pensar en el francés como en un idioma minoritario. Las hablas regionales, los dialectos, los idiomas oprimidos o en vía de extinción son también lenguas minoritarias que deben defenderse y protegerse, tanto en la red como en otras partes. Finalmente, señalemos que la vitalidad de la expresión en el ciberespacio no es “anglosajona” sino norteamericana. Los Quebequenses, por ejemplo, son Norteamericanos francófonos. Y, precisamente, “aunque los Canadienses francófonos no representen más del cinco por ciento de la población francófona [del mundo], treinta por ciento de todas las páginas publicadas en francés en la red provienen del Québec”².

¿Qué hacer? El sentido común indica que nunca se debe publicar en Internet exclusivamente en inglés, cuando éste no es el idioma de origen de los colaboradores, sino siempre presentar la versión original de los textos o de los discursos e incluso, eventualmente, traducciones en otros idiomas fuera del inglés. Simétricamente, cuando se apunta a un público internacional, es preferible proponer una versión inglesa junto con la versión original, de manera de asegurar una difusión más amplia.

¿La cibercultura es sinónimo de caos y de confusión?

Dado que cada uno puede alimentar a la red sin ningún intermediario ni censura, dado que ninguna institución o autoridad moral garantiza la validez de los datos disponibles ¿qué confianza puede tenerse en las informaciones encontradas en el ciberespacio? Como ninguna selección o jerarquía oficial permite orientarse en el diluvio informacional del ciberespacio ¿no estamos

2. Bruno Oudet, “El multilingüismo en Internet, in *Pour la ciencia*”, n.º 235, mayo de 1997, pág. 55.

presenciando nada menos que una disolución cultural antes que un progreso, disolución que sólo puede servir últimamente a los que ya tienen puntos de referencia, esto es, las personas privilegiadas por su educación, su medio, sus redes intelectuales privadas?

A primera vista, estas interrogantes parecen legítimas. Sin embargo, descansan sobre premisas falsas.

Es exacto que ninguna autoridad central garantiza la validez de las informaciones disponibles en el *conjunto* de la red. Así y todo, los sitios Web son producidos y mantenidos por personas o instituciones que firman sus contribuciones y defienden la validez de estas últimas ante la comunidad de los internautas. Para tomar un ejemplo evidente, el contenido de un sitio universitario está garantizado por la universidad que lo acoge. Al igual que en el caso de las revistas impresas, las revistas o los periódicos en línea están bajo la responsabilidad de su comité editorial. Las informaciones entregadas por una empresa están garantizadas por ésta, la que juega su reputación tanto (sino más) en el Web como a través de otras formas de comunicación. Desde luego, las informaciones gubernamentales están controladas por los gobiernos, etc.

Las comunidades virtuales, foros electrónicos o *newsgroups* a menudo están moderados por responsables que filtran las contribuciones en función de su calidad o de su pertinencia.

No es poco frecuente que los *operadores de sistemas* que administran a los servidores informáticos estén empleados por organismos públicos (universidades, museos, ministerios) o por instituciones que tienen interés en resguardar su reputación (grandes empresas, asociaciones, etc.). Esos operadores de sistemas, que disponen de un gran poder “regional” en el ciberespacio, pueden eliminar de los servidores que tienen a su cargo las informaciones o los grupos de discusión contrarios a la ética de la red (la famosa *netiquette*): calumnias, racismo, incitación directa a la violencia, proxenetismo, vertimiento sistemático de informaciones no pertinentes, etc. Lo anterior explica, de hecho, que sean *tan pocas* las informaciones o prácticas de ese tipo en la red.

Por otra parte, una suerte de *opinión pública* funciona en Internet. Los mejores sitios a menudo se citan o se muestran como ejemplo en revistas, catálogos o índices (en línea o impresos). Numerosos enlaces hipertextos llevan hacia estos “buenos” servicios. En cambio, son mucho menos frecuentes los enlaces que atraen a los internautas hacia los sitios cuyo valor informacional es bajo o decreciente.

El funcionamiento de la red, por lo tanto, recurre esencialmente a la responsabilidad de los proveedores y de los solicitadores de información en un espacio público. Recusa un control *jerárquico* –y por lo tanto opaco–, *global* y a

priori, lo cual sería una definición posible del sistema de la censura o de una gestión totalitaria de la información y de la comunicación.

No se puede tener la libertad de expresión y al mismo tiempo la selección *a priori* de las informaciones por parte de una instancia que supuestamente sabe lo que es verdadero y bueno para todos, sea esta instancia periodística, científica, política o religiosa.

¿Pero el caos, la confusión, el carácter diluviano de la información y de la comunicación en el ciberespacio no perjudican a quienes están desprovistos de puntos de referencia sólidos ya sea personales o sociales? Este temor está fundado sólo en parte. En efecto, la profusión del flujo informacional, su ausencia de orden global *a priori* no impiden que las personas o los grupos se orienten en él y acomoden por cuenta propia unas jerarquías, unas selecciones, una estructura. Desaparecieron definitivamente las selecciones, las jerarquías o las estructuras de conocimientos *supuestamente válidos para todos y en todos momentos, es decir lo universal totalizante*. Tal como lo señalé, para la organización de un orden local y provisional en el desorden global, se ofrecen al servicio del internauta “motores de búsqueda”, índices en línea, instrumentos de navegación cada vez más perfeccionados. Además, no hay que representarse el ciberespacio poblado de individuos aislados unos de otros y perdidos entre masas de informaciones. Ante todo, la red es un instrumento de comunicación entre individuos, un lugar virtual en que *unas comunidades ayudan a sus miembros a aprender lo que quieren saber*. Los datos sólo representan la materia prima de un proceso intelectual y social viviente y altamente elaborado. Finalmente, *toda la inteligencia colectiva del mundo nunca eximirá de la inteligencia personal*, del esfuerzo individual y del tiempo necesario para aprender, investigar, evaluar, integrarse en diversas comunidades, aunque éstas fueran virtuales. La red no pensará nunca en lugar de usted, y bien por ello.

¿Se encuentra la cibercultura en ruptura con los valores fundadores de la modernidad europea?

En contraste con la idea posmoderna del decaimiento de las ideas de las Luces, pretendo que la cibercultura puede ser considerada como un heredero legítimo (aunque lejano) del proyecto progresista de los filósofos del siglo XVIII. En efecto, valoriza la participación en comunidades de debate y de argumentación. En la línea directa de las morales de la igualdad, incentiva una manera de reciprocidad esencial en las relaciones humanas. Se desarrolló a partir de una práctica asidua de los intercambios de informaciones y conocimientos, que los filósofos de las Luces consideraban como el motor principal del progreso. Y, por lo tanto, si alguna vez hubiéramos sido modernos³, la cibercultura no sería posmoderna sino, con toda seguridad, la continuación de los ideales revolucionarios y republicanos de libertad, igualdad y fraternidad. Salvo que, en la cibercultura,

3. Véase Bruno Latour, *Nous n'avons jamais été modernes*, París, La Découverte, 1991.

estos “valores” se encarnan en dispositivos técnicos concretos. En la era de los medios electrónicos, la *igualdad* se realiza en la posibilidad para cada uno de emitir para todos; la *libertad* se objetiva en software de encriptación y en accesos transfronterizos a múltiples comunidades virtuales; la *fraternidad*, finalmente, trasluce en la interconexión mundial.

Así, lejos de ser resueltamente posmoderno, el ciberespacio puede aparecer como una suerte de *materialización técnica de los ideales modernos*. En particular, la evolución contemporánea de la informática constituye una sorprendente realización del objetivo marxiano de apropiación de los medios de producción por los productores mismos. Hoy en día, la “producción” consiste esencialmente en simular, en procesar información, en crear y difundir mensajes, en adquirir y en transmitir conocimientos, en coordinarse en tiempo real. Entonces, las computadoras personales y las redes digitales entregan efectivamente entre las manos de los individuos las principales herramientas de la actividad económica. Es más, si el espectáculo (el sistema mediático), según los situacionistas, es el colmo de la dominación capitalista⁴, entonces el ciberespacio realiza una verdadera revolución, pues permite –o permitirá pronto a todos y cada uno de arreglárselas sin editor, sin productor, sin difusor, sin los intermediarios en general, para dar a conocer sus textos, su música, su mundo virtual o cualquier otro producto de su espíritu. En contraste con la imposibilidad de responder y el aislamiento de los consumidores de televisión, el ciberespacio ofrece las condiciones de una comunicación directa, interactiva y colectiva.

La realización casi técnica de los ideales de la modernidad pone inmediatamente en evidencia su carácter, no irrisorio, sino parcial, insuficiente. Pues queda claro que ni la informática personal ni el ciberespacio, por muy generalizados que estén con el conjunto de los seres humanos, no resuelven por su sola existencia los principales problemas de la vida en sociedad. Por cierto, realizan prácticamente nuevas formas de universalidad, de fraternidad, de estar juntos, de reapropiación por la base de los instrumentos de producción y de comunicación. Pero, en el mismo movimiento, desestabilizan a gran velocidad, y a menudo de manera violenta, a las economías y a las sociedades. Junto con arruinar a los antiguos, participan en la creación de nuevos poderes, menos visibles y más inestables, pero no menos virulentos.

La cibercultura aparece como la solución parcial de los problemas de la época anterior pero constituye de suyo un inmenso campo de problemas y conflictos para los cuales todavía no se esboza claramente ninguna perspectiva de resolución global. La relación con el saber, el trabajo, la moneda, la democracia, el Estado quedan por ser reinventados, para sólo citar a algunas de las formas sociales cuestionadas con mayor brutalidad.

En un sentido, la cibercultura prosigue la gran tradición de la cultura europea. En otro, transmite el concepto de cultura. Este es el punto que voy a evocar en la conclusión de este informe.

4. Véase Guy Debord, *La société du spectacle*, primera edición, París, Buchet-Chastel, 1967.

Conclusión

La cibercultura o la tradición simultánea

Lejos de ser una subcultura de los fanáticos de la red, la cibercultura expresa una mutación trascendente de la esencia misma de la cultura. Según la tesis que desarrollé en el presente informe, la clave de la cultura del futuro es el concepto de lo universal sin totalidad. En dicha proposición, “lo universal” significa la presencia virtual de la humanidad consigo misma. Lo universal cobija el aquí y ahora de la especie, su punto de encuentro, un aquí y ahora paradójico, sin lugar ni tiempo claramente asignables. Por ejemplo, una religión universal supuestamente se dirige a todos los hombres y los reúne virtualmente en su revelación, su escatología, sus valores. Del mismo modo, se supone que la ciencia expresa (y vale por) el progreso intelectual del conjunto de los humanos, sin exclusión. Los científicos son los delegados de la especie, y los triunfos del conocimiento exacto son los de la humanidad en su conjunto. Asimismo, el horizonte de un ciberespacio que tenemos por universalista está en la interconexión de todos los bípedos hablantes como en la participación de éstos con la inteligencia colectiva de la especie en el seno de un medio ubicuitario. De manera completamente distinta, la ciencia, las religiones universales abren lugares virtuales donde la humanidad se encuentra consigo misma. Aunque cumple una función análoga, el ciberespacio reúne a las personas de manera mucho menos “virtual” que la ciencia o las grandes religiones. La actividad científica implica a cada uno y se dirige a todos por intermedio de un sujeto trascendental del conocimiento, al cual participa cada miembro de la especie. La religión reúne por medio de la trascendencia. En cambio, para su operación de puesta en presencia de lo humano consigo mismo, el ciberespacio pone en ejecución una tecnología real, inmanente, al alcance de la mano.

¿Qué es, ahora, la *totalidad*? Se trata, en mi lenguaje, de la *unidad estabilizada del sentido de una diversidad*. Sean esta unidad o esta identidad orgánicas, dialécticas o complejas, antes que simples o mecánicas, no cambia nada: siempre se trata de totalidad, vale decir de un cierre semántico englobante.

Ahora bien, *la cibercultura inventa una manera de hacer advenir la presencia virtual de lo humano a sí mismo distinta a la de imponer una unidad del sentido*. Esta es la principal tesis aquí sostenida.

Con respecto a las categorías que acabo de exponer, pueden distinguirse tres grandes etapas de la historia:

- 1) la de las pequeñas sociedades cerradas, de cultura oral, que viven una totalidad sin universal,
- 2) la de las sociedades “civilizadas”, imperiales, que utilizan la escritura y que hicieron surgir un universal totalizante,
- 3) finalmente, la de cibercultura, correspondiente a la globalización, concreta de las sociedades, que inventa un universal sin totalidad.

Cabe destacar que la segunda y la tercera etapas no hacen desaparecer a las que las preceden: las relativizan agregándoles dimensiones adicionales.

En un primer tiempo, la humanidad se compone de una multitud de totalidades culturales dinámicas o de tradiciones, mentalmente encerradas sobre sí mismas, lo cual no impide, desde luego, ni los encuentros ni las influencias. Los hombres son por excelencia los miembros de la tribu. Son escasas las proposiciones de culturas arcaicas que se supone conciernen a todos los seres humanos sin excepción. Ni las leyes (no hay “derechos humanos”), ni los dioses (ni hay religiones universales), ni los conocimientos (no hay procedimientos de experimentación o de racionamientos reproducibles en todas partes), ni las técnicas (no hay redes ni normas mundiales) son universales.

Por cierto, en el plano de las obras, tal como hemos visto, escaseaban los autores. Pero el cierre del sentido estaba asegurado por una trascendencia, por el ejemplo y la decisión de los ancestros, por una tradición. Está claro que la grabación hacía falta. Pero la transmisión cíclica de generación en generación garantizaba la perennidad en el tiempo. Las capacidades de la memoria humana limitaban, sin embargo, el tamaño del tesoro cultural a los recuerdos y a los conocimientos de un grupo de ancianos. Totalidades vivientes, pero totalidades, sin universal.

En un segundo tiempo, “civilizado”, las condiciones de comunicación instauradas por la escritura llevan al descubrimiento práctico de la universalidad. Lo escrito y luego lo impreso sostienen una posibilidad de extensión indefinida de la memoria social. La apertura universalista se efectúa a la vez en el tiempo y en el espacio. Lo universal totalizante traduce la inflación de los signos y la fijación del sentido, la conquista de los territorios y la sujeción de los hombres. El primer universal es imperial, estatal. Se impone por encima de la diversidad de las culturas. Tiende a abrir una capa del ser en todas partes y siempre idéntica, supuestamente independiente de nosotros (lo universal construido por la ciencia) o vinculada a tal o cual definición abstracta (los derechos humanos). Sí, de ahora en más, nuestra especie existe como tal. Se encuentra y colmuga en el seno de extraños espacios virtuales: la revelación, el fin de los tiempos, la razón, la ciencia, el derecho... Del Estado a las religiones del Libro, de las religiones a las redes de la tecnociencia, la universalidad se asienta y toma consistencia, pero casi siempre por medio de la totalización, de la extensión y de la conservación de un sentido único.

Ahora bien, la cibercultura, tercera etapa de la evolución, mantiene la universalidad, disolviendo a la vez a la totalidad. Corresponde al momento en que nuestra especie, por la planetarización económica, por la densificación de las redes de comunicación y de transporte, tiende a no conformar sino una sola comunidad mundial, aun cuando dicha comunidad es –¡y con mucho!– no igualitaria y conflictiva. Única en su género en el reino animal, la humanidad reúne a toda su especie en una sola sociedad. Pero, al mismo tiempo, y para-

dójicamente, la unidad del sentido estalla, quizá porque empieza a realizarse prácticamente, por el contacto y la interacción efectiva. Conectadas con el universo, las comunidades virtuales construyen y disuelven constantemente sus micrototalidades dinámicas, emergentes, inmersas, a la deriva entre las corrientes de los remolinos del nuevo diluvio.

Las tradiciones se desplegaban en la diacronía de la historia. Los intérpretes, operadores del tiempo, pasadores de las líneas de evolución, puentes entre el futuro y el pasado, reactualizaban la memoria, transmitían e inventaban en el mismo movimiento las ideas y las formas. Las grandes tradiciones intelectuales y religiosas construyeron pacientemente bibliotecas, hipertextos a los cuales cada nueva generación añadía sus nodos y enlaces. Inteligencias colectivas sedimentadas, la Iglesia o la universidad cosían los siglos unos con otros. *El Talmud* hace abundar los comentarios de comentarios en los que los sabios de ayer dialogan con los de anteayer.

Lejos de desmembrar el motivo de la “tradición”, la cibercultura lo inclina en un ángulo de cuarenta y cinco grados para colocarla en la sincronía ideal del ciberespacio. La cibercultura encarna la forma horizontal, simultánea, puramente espacial, de la transmisión. Sólo por añadidura vincula en el tiempo. Su principal operación consiste en conectar en el espacio, en construir y extender los rizomas del sentido.

He aquí el ciberespacio, la pululación de sus comunidades, creciendo cual bosque y entrelazando sus obras, como si toda la memoria de los hombres se desplegara en el instante: un inmenso acto de inteligencia colectiva sincrónica, convergente al presente, rayo silencioso, divergente, explotando como una cabellera de neuronas.

Pierre Lévy (1998). “Respuestas a preguntas frecuentes”. En: *Cibercultura ¿el segundo diluvio?*. Barcelona: Ediuoc-Proa.

Sociedad tecnológica y ética

Joan Majó

Cuando la Fundación Joan Maragall me invitó a participar en este simposio, su primera intención fue que mi intervención fuera una intervención centrada en la tecnología, del estilo de la que ayer escuchamos en primer lugar. A lo largo de la conversación fuimos derivando hacia una petición para que hablara de las relaciones entre la tecnología y la ética, o, con más exactitud, de los límites éticos a la tecnología.

Me alegra mucho que haya sido así, aunque me ha supuesto un esfuerzo muy superior. Me siento muy cómodo hablando de tecnología, quizá porque estoy muy habituado a hacerlo. Aunque con frecuencia he reflexionado al respecto, me cuesta mucho más hablar de ética y todavía más ante un público como el que tengo hoy. Sin embargo, repito que me alegro porque la preparación de la charla me ha obligado a considerar con más detalle cosas que a menudo me rondaban por la cabeza y porque me permitirá contrastar con ustedes afirmaciones y convicciones que les expondré.

Quiero empezar dejando claro lo que no quiero, o no puedo, o no sé hacer. No puedo dar un “cursillo” de ética en relación con la tecnología. Tampoco puedo dar un estudio detallado de cada uno de los problemas éticos que surgen en el desarrollo o la utilización de las nuevas tecnologías y, aún menos, quiero dar una charla para aportar soluciones a cada uno de ellos.

Lo que me propongo llevar a cabo es una reflexión modesta, pero personalmente comprometida, de las relaciones entre ética y tecnología. Modesta, por las propias limitaciones. Comprometida, porque es una reflexión desde la acción. Es el resultado de las meditaciones de alguien que se mueve más en el mundo de la acción que en el del pensamiento, pero que no renuncia a pensar tan a menudo como puede en el sentido de lo que hace y, sobre todo, en las consecuencias de su acción.

Esta exposición constará de tres partes claramente diferenciadas.

- En primer lugar, quiero hacer una reflexión bastante general sobre ética, tecnología y sus relaciones actuales, después de algunas precisiones terminológicas.
- En segundo lugar, una descripción de lo que yo llamaría *esferas de colisión*, o quizá *áreas de conflicto*.
- Para finalizar expondré, como base para un debate, una serie de modestos, y no muy seguros, “principios de actuación”.

Ética, moral, técnica y tecnología

No será del todo inútil que nos pongamos de acuerdo con las palabras. En lo que se refiere a las dos últimas, no tengo muchos problemas. En cuanto a la primera, reconozco que he tenido que realizar una pequeña investigación bibliográfica, que me ha ayudado a comprender más los conceptos de ética y moral.

La **ética** habla sobre todo de valores, de principios, de finalidades...

La **moral** formula leyes, prohibiciones, consejos...

Probablemente no es casual que la ética tenga un origen etimológico griego y, en cambio, la moral derive del latín. Los griegos nos dejaron la filosofía, mientras que el gran legado de los romanos fueron las leyes.

En algún sentido, la ética es previa a la moral. Se interroga sobre los fines, las valoraciones.

Tiene un carácter bastante abstracto y universal, y a su vez interno, íntimo. La moral da normas, obligatorias u orientativas, pero se preocupa sobre todo de la conducta. Es más práctica y también más externa.

Me queda una preocupación después de esta investigación terminológica: ¿se puede entender exactamente lo mismo por *ética cristiana* y por *moral católica*? La iglesia católica, que habla en latín y no en griego, ¿tiene quizá un poco descentrado su punto de mira en este campo, con una excesiva atención por los aspectos morales (de conducta externa) y poca consideración por los aspectos éticos (de principios)?

Este tema saldrá más de una vez a lo largo de la charla.

Yo entiendo por *tecnología* la aplicación práctica del conocimiento humano y de la inteligencia. Para mí, *técnica* y *tecnología* son palabras equivalentes. Algunos prefieren pensar que *tecnología* es el estudio de las técnicas, pero yo creo que esto está ya anticuado. Si bien es cierto que *tecnología* tiene un aire mucho más moderno que *técnica*, yo los utilizo de forma indistinta.

Tecnología es, en este sentido, un rasgo fundamental de la especie humana, fruto de una especialización evolutiva. En la lucha por la subsistencia, otras especies han desarrollado habilidades que les han proporcionado ventajas sobre su entorno (más fuerza, más velocidad, más agresividad, etc.). La evolución del hombre no pasa por los músculos o los huesos, sino por el desarrollo del cerebro. Su aumento de peso y su complejidad le permiten adquirir unas habilidades que su naturaleza no le proporciona. Desde la utilización de armas para cazar o el dominio del fuego, el hombre ha ido superando a todos los animales,

aplicando su inteligencia a la vida diaria. Esta capacidad de aplicar prácticamente y de convertir en útiles los conocimientos demuestra que la inteligencia, la memoria, es la base de toda la tecnología.

Cuando hoy día hablamos de nuevas tecnologías, no describimos un fenómeno radicalmente nuevo, sino que nos situamos ante un peldaño, mucho más alto, mucho más ancho y, sobre todo, mucho más rápido, de la misma escala de la historia humana. El proceso de ampliación de los conocimientos humanos se ha acelerado y ha tocado nuevos campos, y la capacidad de convertir estos conocimientos en realizaciones prácticas nos agobia, pero la constante histórica del hombre intentando utilizar sus conocimientos para mejorar su existencia no ha cambiado.

Resumo, por tanto, esta pequeña excursión dejando claro que, aunque muy próximas, para mí la ética y la moral no se confunden y que, por el contrario, sí me parecen iguales la técnica y la tecnología. A partir de aquí puedo hablar de ética y tecnología.

Las relaciones entre la ética y la tecnología

No hay ninguna duda de que, en los últimos años, ha habido un aumento en la intensidad del debate sobre las relaciones entre la una y la otra.

No hace demasiado tiempo, lo usual era preguntarse cuáles eran los límites de la técnica, es decir, interrogarse sobre hasta dónde podría llegar, hasta dónde llegaría su capacidad. Hoy día hay un cierto convencimiento –a menudo poco fundamentado– de que estos límites son casi inexistentes y, sobre todo –y esto con un poco más de fundamento– la convicción de que lo que no es posible hoy lo será muy pronto. Ante esta situación, la pregunta sobre los límites de la técnica se ha sustituido por la de los límites a la técnica. Nos preguntamos con todo el derecho si en virtud de otras consideraciones, sociales, ecológicas o éticas, no debemos poner barreras a la realización de todo lo que la tecnología nos permite.

¿Cuál es la causa de este fenómeno? ¿Por qué ha cambiado el sentido de la pregunta? A mí me parece encontrar como mínimo cuatro razones.

En primer lugar –ya lo he insinuado– porque últimamente las posibilidades tecnológicas han aumentado extraordinariamente. En el campo de la información, por ejemplo, asistimos al fin de las limitaciones en el espacio y el tiempo, nos hemos quitado de encima el concepto de distancia y de retraso. En el campo de la biología, hemos penetrado en los mecanismos más íntimos de la reproducción y somos capaces de provocarlos de forma artificial. Aunque nuestro nivel de desconocimiento es todavía muy alto, empieza a haber la impresión de que casi todo está a nuestro alcance, y puesto que estas nuevas posibilidades

tocan campos nuevos hasta ahora poco conocidos, las nuevas preguntas aparecen, incluso en algún caso mezcladas con una cierta angustia.

Sin embargo, además, creo que hay que constatar –y lo hago con satisfacción– que nuestra sensibilidad ha ido creciendo. De forma paralela a los avances tecnológicos, ha ido aumentando la preocupación por temas como la libertad personal, la preservación del entorno o la solidaridad entre los pueblos. A pesar de las extraordinarias injusticias y las graves explotaciones que vemos continuamente a nuestro alrededor, hay que reconocer que la sensibilidad social sobre estos temas es hoy día mucho mayor que hace unas décadas o un par de siglos.

A este aumento de posibilidades y a este incremento de sensibilidad se añade una cierta desorientación. La complejidad de los fenómenos, la dificultad de conocimiento y comprensión y, a veces, la poca transparencia de quienes los protagonizan, ha hecho cada vez más difícil formular juicios sobre sus consecuencias. Al valorar las nuevas técnicas, resulta difícil no tener una cierta sensación de ambivalencia, confusión e incluso ambigüedad.

Sin embargo, sin ningún tipo de duda, la razón fundamental que ha convertido este tema en objeto de debate han sido los intentos que se han producido en algunos momentos para elevar la racionalidad científicotécnica a la categoría de valor ético, o de principio organizador de la convivencia.

Creo que éste ha sido un peligro real, pero también creo que es un peligro pasado.

Suelo oír a menudo que estamos en una sociedad dominada por la tecnología y que ésta es la causa de muchas de las evidentes carencias que nos rodean. En esta afirmación hay un gran malentendido. Pretender que nuestra sociedad está dominada por la tecnología es una descripción inexacta de lo que vivimos. La tecnología tiene una extraordinaria importancia en nuestras vidas, proporciona instrumentos que nos permiten un gran progreso material y social, y abre al mismo tiempo nuevas posibilidades de dominación o exclusión. Imaginar a nuestra sociedad actual sin la tecnología es imposible, pero es un error pensar que la sociedad está dominada por criterios tecnológicos.

Lo que de verdad sucede –creo que por desgracia– es que nuestra sociedad en conjunto, y también la tecnología, está sometida a la lógica de la economía y más en concreto al imperialismo de la economía de mercado. No existe en estos momentos un imperialismo tecnológico, pero sí una sumisión a las leyes del mercado. Cuando tan a menudo oímos decir a algunos de nuestros dirigentes políticos, para justificar una medida o una decisión, que “si no lo hacemos, los mercados nos castigarán”, esto nos indica claramente que el criterio último para justificar la bondad de nuestras actuaciones en el campo político o social es la reacción de lo que de manera impersonal llamamos los *mercados*, y que no es ahora el momento de ver qué hay detrás de los mismos.

A pesar de que en algún momento este peligro existió, hoy no puede hablarse del imperio de la tecnología. Cada vez está más aceptado el carácter instrumental de la ciencia y sobre todo de la técnica. La tecnología está y tiene que estar al servicio de las finalidades sociales. No es del lado de la tecnología de donde vienen los peligros. El peligro y los problemas vienen en gran parte de que hoy, y de una forma creciente, la tecnología está puesta al servicio de una concepción en exceso mercantilista y competitiva de la economía.

Creo con sinceridad en las ventajas de un buen funcionamiento de los mercados, pero no tengo ningún pesar en expresar que tanto o más urgente que discutir sobre los límites en la tecnología es ponernos hoy de acuerdo sobre los límites en el mercado.

Las esferas de colisión

Las áreas en las que se presentan problemas éticos ante la utilización de nuevos conocimientos o nuevas técnicas son muchas. Quiero centrar mi descripción en cuatro áreas que me parecen especialmente importantes:

- La intimidad personal
- El inicio y el fin de la vida
- La integridad de la persona
- La exclusión social

Cada una de estas cuatro áreas permitiría elaborar un tratado. Me limitaré a un rápido vistazo y me permitiré tomar cada uno de los casos para extraer alguna conclusión que tenga un cariz más general.

La intimidad personal

Todo lo que uno es y todo lo que uno hace puede ser conocido, registrado y analizado. La información que sobre nuestras costumbres, nuestros hábitos o nuestras preferencias tiene la compañía gestora de nuestras tarjetas de crédito o la operadora de nuestro teléfono (con facturación detallada y precisa), o la que sigue el chip instalado en nuestro coche, es prácticamente total, mientras utilizamos alguno de estos servicios.

El estudio de las características de nuestro código genético permite descubrir no sólo lo que somos biológicamente, sino nuestras tendencias y las probabilidades de que a medio plazo desarrollemos nuevas actitudes o enfermedades. Cuando bien pronto sustituimos el DNI por el DNA (es decir, el DNI informático por el DNI biológico, basado en la descripción de nuestro personal y único “ácido desoxirribonucleico” –DNA en inglés–) la información que sobre cada uno de nosotros existirá en algún banco de datos será exhaustiva.

Las preguntas que se plantean a partir de aquí son muchas. Veamos algunas de éstas:

¿Quién puede tener acceso a los datos personales que una compañía tiene en función del servicio que da a sus clientes? ¿Cuáles son las obligaciones de “revelación” al juez, a la hacienda pública, a otras autoridades...?

¿Puede haber una explotación comercial de los datos? ¿Qué tipo de autorización conviene por parte del interesado? ¿Quién puede sacar un beneficio económico de ello?

¿Qué datos pueden exigirse a la hora hacer un contrato de trabajo? ¿Y a la hora de suscribir un seguro?

El profesional que conoce que una persona es portadora de riesgo importante para quienes la rodean, ¿tiene la obligación de prevenirles o debe mantener la confidencialidad?

Ya he dicho que no era el momento de responder a cada una de estas preguntas, o a tantas otras similares que se pueden formular. Quiero tan sólo concluir esta primera zona de conflictos con una doble observación:

A medida que las posibilidades de obtener información sobre la naturaleza oculta y la conducta de las personas aumentan, se hace más evidente el conflicto entre transparencia e intimidad. Es muy posible que una sociedad más transparente fuera una sociedad más justa, que eliminara una parte importante de los riesgos de todo tipo a los que estamos sometidos, pero ¿cuáles son los límites de la transparencia?, ¿podríamos vivir en una sociedad del todo transparente?

Y sobre todo, ¿quién fija los límites? Los diferentes estados van produciendo, despacio, legislaciones o regulaciones que permiten orientar las conductas, pero toda esta elaboración va siempre detrás de los hechos porque éstos van a toda prisa. Mientras tanto, las decisiones éticas sobre estos problemas deben tomarlas las personas que se encuentran implicadas, y estas decisiones son a menudo difíciles porque algunos de los conceptos clásicos como el *secreto profesional* o la *discreción laboral* tienen unas nuevas implicaciones en estas nuevas áreas. Lo que quiero destacar es sobre todo que cada vez más se incrementa la necesidad de utilizar el propio criterio y de ser capaz de valorar serenamente las consecuencias de las propias decisiones.

El inicio y el fin de la vida

Han aparecido nuevas técnicas y nuevos sistemas que permiten tratar de una manera muy diferente tanto el inicio de la vida (concepción, embarazo, aborto) como su última etapa (eutanasia).

Tengo la impresión de que en estos ámbitos los problemas no vienen tanto de una confrontación entre ética y técnicas, sino más bien de la dificultad de aplicar los principios –a veces discutibles– a las situaciones concretas. No se trata de saber qué técnicas sofisticadas de aborto o eutanasia pueden ser mejores. Tanto en un caso como en el otro existen métodos muy antiguos y seguros. Lo que aquí se discute es cuándo pueden aplicarse.

Me parece que aquí el gran problema es la dificultad de definir dónde empieza y dónde acaba la vida. ¿Cuándo “aparece” la persona? En la fecundación, en la segmentación del óvulo, en el momento de la implantación en el útero, en la aparición del córtex cerebral, etc. ¿Cuándo se acaba la vida? Ante una lesión irreversible, con la pérdida de conciencia, con el cese de toda actividad cerebral, etc.

Tanto en un caso como en el otro, ¿existen valores que puedan contraponerse al valor casi absoluto de la vida? La vida de la madre, evitar una malformación segura, grave e incurable, un padecimiento insoportable para el enfermo y para quienes le rodean, el derecho a una muerte digna, etc.

Creo que éste es un campo en el que la ciencia todavía tiene mucho que decir, porque se debe avanzar mucho en la definición y la precisión de conceptos como la irreversibilidad, la vida vegetativa, la conciencia u otros semejantes que podrán ayudar a formar con más serenidad el juicio ante situaciones concretas. Una vez más, la prudencia y la no aceptación de “dogmatismos inamovibles”, junto con una gran dosis de comprensión por quienes padecen el sufrimiento propio o ajeno, son consejos que hay que tener en cuenta por parte de los que se ven en la necesidad de tomar o aconsejar decisiones, a veces dramáticas.

He querido dejar de lado expresamente el tema de la contracepción, porque aunque está muy relacionado con el aborto, tiene unas características que lo hacen mucho más similar a lo que trataré a continuación. No quiero acabar, no obstante, sin dar noticia de un hecho que he conocido en la preparación de la charla y que me ha dado qué pensar. En un reciente documento relacionado con el Comité de ética francés se dice, como de pasada, que las opiniones de la Academia Pontificia están muy en la línea de lo que se acepta en la comunidad médica cuando se trata de la eutanasia y, en cambio, divergen bastante en temas de procreación y aborto. Sería preciso preguntarse si lo que pasa no es quizá que las personas que reflexionan sobre estos temas en el Vaticano se sienten implicadas mucho más directamente en los problemas y las situaciones relacionadas con la muerte que en la concepción, y que esto les conduce a introducir una mayor dosis de realismo y comprensión de la naturaleza humana cuando hablan del primer tema.

La integridad personal

Las nuevas técnicas de manipulación genética pueden ser de una extraordinaria utilidad en la prevención de enfermedades y en su curación. Permiten mejorar las características genéticas de un individuo, hacerlo menos vulnerable o más resistente y también, si se quiere, “mejorar” la herencia genética de sus descendientes.

Sin embargo, todos tenemos una sensación de aturdimiento cuando comprendemos que con estas mismas técnicas se puede acabar fabricando niños de encargo, con unas características físicas o estéticas determinadas. ¿Dónde hay que poner los límites?

Es evidente que hay que establecer unos límites. Sin embargo, querría ahora aprovechar este caso para poner de manifiesto lo que me parece una confusión muy corriente entre finalidades e instrumentos. La aparición de instrumentos nuevos, desconocidos hasta el momento, pone en cuestión a veces la persecución de finalidades que hasta entonces no se habían cuestionado, y esto es grave porque es una desviación de la ética.

Pongo un simple ejemplo e incluso un poco chapucero. Probablemente todos ustedes y yo mismo creemos que entra dentro de los límites de la ética la manipulación genética de una niña para conseguir que cuando sea mayor tenga unos pechos más bonitos, más redondos o mejor formados. Sin embargo, todos hemos aceptado como normal que esta misma finalidad se consiga por medio de unas inyecciones de silicona...

¿Dónde está la moralidad en el objetivo o en los medios? ¿No es aceptable por la vía genética lo que es aceptable por la vía de la prótesis? Está claro que si el nuevo sistema puede tener algunas consecuencias secundarias, hay que evitarlas estableciendo los controles necesarios. No obstante, una vez reducido el nivel de riesgo de los nuevos métodos a cotas similares al de los antiguos (que también tienen y no pequeños), no podemos continuar manteniendo la tesis de la “moralidad” de una acción en función del medio utilizado.

Pongo un segundo ejemplo en otro campo. El comercio de la pornografía en Internet. Internet es una nueva herramienta de comercio, el comercio electrónico, y necesita como tal su regulación, que está costando demasiado aparecer. Sin embargo, de nuevo intentamos no confundir finalidades e instrumentos. Lo que no puede ser es que sea ilegal en Internet lo que es legal en la calle. Es necesario que las características especiales de la Red (acceso más fácil, anonimato en la introducción de informaciones, dificultad de establecer responsabilidades, etc.) originen una regulación diferente de la que vale para el comercio vía editoriales. No obstante, una vez establecidas las necesarias precauciones, no puede prohibirse en Internet lo que no está prohibido fuera de Internet.

La aparición de nuevas técnicas y la utilización de herramientas más modernas obliga a una extremada prudencia para tratar de prever nuevas consecuencias no conocidas, y esta prudencia puede forzar a periodos de experimentación muy largos y muy rigurosos, durante los cuales se pueden necesitar limitaciones excepcionales. Sin embargo, no hay que revestir de una coraza ética lo que en muchos casos es simple precaución y en muchos otros inmovilismo o miedo a lo desconocido.

Todo esto todavía se complica más cuando se intenta mezclar el criterio ético con los llamados *métodos naturales*, tal como, por ejemplo, lo hizo la moral oficial católica hace unas cuantas décadas en el tema de la contracepción. Lo que conviene definir son los criterios éticos sobre la regulación de los nacimientos, sobre la responsabilidad de las parejas en la determinación del número de hijos. Aquí juegan muchos elementos de egoísmo, generosidad, entorno económico, ecológico y cultural. No obstante, una vez establecidos los criterios sobre las finalidades, es del todo ridículo centrar la moralidad en los métodos. Si no se acepta la regulación responsable, no hay ningún método bueno. Y si se admite, son aceptables todos los sistemas que no introduzcan nuevos peligros o nuevas implicaciones.

Una moral basada en los métodos es rehuir el problema de fondo, y una moral basada en los métodos naturales es, además, un insulto a la persona humana. Es negar al hombre y a la mujer su dimensión inteligente, con lo cual se les recomienda que se limiten a seguir líneas de conducta que excluyen la racionalidad.

La exclusión social

El incremento de los recursos tecnológicos en el trabajo, en el ocio, en el conjunto de nuestra vida, ha permitido incrementar nuestro bienestar, pero a su vez ha aumentado los peligros de exclusión social.

El bienestar pide un mínimo de alimentos, recursos materiales, tiempo libre, un cierto nivel de seguridad, un reconocimiento social y una posibilidad de convivencia integrada y solidaria. La sociedad tecnológica ha incrementado la disponibilidad de muchos de estos recursos (alimentos, cosas, tiempo, etc.). Sin embargo, a veces ha agravado otros aspectos (seguridades, reconocimiento, solidaridad, etc.) y, sobre todo, la dinámica económica, en la que se introduce la tecnología, no ha mejorado la distribución y ha incrementado, por lo tanto, el riesgo de exclusión.

En este campo, las exigencias éticas obligan a revisar los mecanismos que están produciendo estos efectos. Ya he dicho en otro momento que, para mí, no es el modelo tecnológico el responsable de esta situación, sino más bien el modelo socioeconómico. Ya sé que es difícil distinguir entre estos dos modelos y

sé también que muchas de las características de nuestra sociedad tienen el origen en la racionalidad que introduce el pensamiento científico y técnico. Sin embargo, lo que quiero decir es que un mismo modelo técnico e industrial puede convivir con modelos sociales bastante diferentes. Si observamos la sociedad americana o la japonesa, y la comparamos con la sociedad europea en conjunto, o si dentro de ella comparamos el modelo económico alemán con el británico, podremos claramente verificar que la racionalidad técnica no impone un único tipo de modelo económico.

El reto, hoy día, es combinar eficiencia con solidaridad en el campo económico, y al mismo tiempo integración con pluralidad en el político. Se deben rechazar las teorías que nos dicen que para conseguir un nivel adecuado de eficiencia, sólo hay un modelo y que éste es el que impone la lógica estricta de la competitividad. Es urgente evitar que intenten hacernos pasar por lógica tecnológica lo que no es más que una opción ideológica, de la que podemos seguramente aprender muchas cosas, pero a la que tenemos que contraponer la prioridad de algunas opciones sociales.

Algunas líneas de actuación

He anunciado al principio de la charla que acabaría con la exposición de algunos “modestos y no muy seguros principios de actuación”, y así lo haré.

Queda bien lejos de mi intención dar lecciones de ética. Lo que sigue son sencillamente algunas orientaciones, formuladas en términos bastante comprimidos, que he interiorizado y creo que me sirven en mi actuación. No pienso justificarlas en este momento. Algunas han quedado probablemente justificadas a lo largo de la charla. Otras pueden serlo, si ustedes lo desean, en el coloquio posterior o en la mesa redonda en la que espero participar al final del seminario.

A pesar de que están agrupadas en unos cuantos grupos, la propia agrupación y el orden en que están expuestas no tienen ningún significado especial más que el de ofrecer un paseo fácil por estas líneas.

- No todo lo conocido es mejor.
- No todo lo nuevo es mejor.
- No todo lo que es técnicamente posible es bueno.
- No todo lo que es posible y es bueno es obligatorio.

La viabilidad técnica o la novedad no pueden ser criterios de valor.

- Las nuevas herramientas no cambian la moralidad de las finalidades, siempre que no introduzcan nuevos efectos o supongan nuevos riesgos.
- No hay que confundir juicio ético y miedo a lo desconocido.
- No sólo lo natural es bueno.
- No todo lo artificial es peligroso.
- La insistencia en los métodos “naturales” es un insulto a la inteligencia humana.

La excesiva insistencia en los medios significa rehuir el problema de las finalidades.

- Conviene una gran prudencia en la formulación de principios éticos cuando nos situamos en terrenos nuevos o todavía poco conocidos.
- La rigidez del concepto de principios inamovibles es muy peligrosa.
- No debería haber una formulación de principios doctrinales sin un compromiso vital.

La participación de los que viven y sufren las situaciones debería ser imprescindible a la hora de la elaboración de criterios doctrinales.

- No puede haber conducta moral sin libertad, sin responsabilidad.
- Buscar excesivas seguridades en el campo del juicio ético es renunciar a la condición humana.
- La conducta ética representa la aceptación del riesgo de equivocarse.

Los principios doctrinales son un elemento para iluminar la conciencia personal, pero esta conciencia debe juzgar y decidir.

LA MORAL DE LAS CONDUCTAS NO PUEDE PASAR ANTE LA ÉTICA DE LAS ACTITUDES.

NO HAY COMPORTAMIENTO MORAL SIN AMOR PARA LAS PERSONAS IMPLICADAS.

EL FIN NO JUSTIFICA LOS MEDIOS, PERO EL AMOR PUEDE LLENAR DE SENTIDO MUCHAS CONDUCTAS DUDOSAS.

Muchas gracias.

Joan Majó (1996). "Sociedad tecnológica y ética" (transcripción de una charla del autor, 3 de diciembre de 1996).

Un modelo para Europa

Joan Majó

Ha llegado el momento de que cristalicen las reflexiones expuestas hasta ahora; y en este caso cristalizar significa enunciar algunas propuestas de actuación política. Considero que no estaría a la altura de la mi responsabilidad si el libro no desembocara en la formulación de sugerencias concretas, adaptadas a nuestro entorno, sobre cómo organizar la sociedad de la información. Y digo que no estaría a la altura porque estimo que aquellas personas que han ejercido o ejercen responsabilidades políticas no pueden limitarse a examinar lo que ocurre y exponer a continuación unas cuantas ideas, sino que deben proponer soluciones.

Es preciso que los políticos reflexionen, cosa que no siempre hacen, o no con demasiado rigor. Es importante, también, que analicen con espíritu crítico la sociedad en la que viven, abandonando para ello la torre de marfil en la que en ocasiones están encaramados. La acción política se basa, fundamentalmente, en la capacidad de profundizar en el sentido presente y futuro de los movimientos sociales. Me agrada comprobar cómo aumenta progresivamente, en nuestro país y en el resto de Europa, esta disposición reflexiva por parte de los que tienen alguna autoridad o de los que ejercen poder. Pero aquellos que aspiran a orientar el rumbo de la sociedad futura no se pueden limitar a reflexionar sino que tienen que actuar en consecuencia.

En este capítulo final intento situarme en un punto de equilibrio entre una reflexión a largo plazo y una serie de propuestas de aplicación inmediata. Mi pretensión, una vez expuesto el razonamiento típicamente político que sintetiza lo que he ido explicando en los capítulos precedentes, es justificar la necesidad de configurar un modelo adaptado al contexto social europeo, que ofrezca alternativas a los problemas que se puedan derivar del funcionamiento de la sociedad de la información y que impulse la actividad legislativa y política de los Estados europeos a acometer reformas reglamentarias en esa dirección.

Con ese objetivo procederé, sucesivamente, a tratar el fundamento político del modelo europeo; a analizar por qué creo que es necesario –y posible!– un modelo para Europa; a resumir los problemas principales a los que debemos hacer frente y, por último, a formular las bases que deberían sustentarlo.

Hasta dónde manda el mercado

Desde un enfoque político, el proceso de construcción de la sociedad de la información tiene un desarrollo paralelo y muy semejante al que originó el nacimiento de la sociedad industrial, tal y como describí en un capítulo anterior. Las tecnologías de la información, los nuevos avances tecnológicos en el campo de la electrónica permiten una gran cantidad de mejoras y de innovaciones

cuya materialización resultaba antes difícil debido a la rigidez de las sociedades europeas.

En el ámbito de las telecomunicaciones estábamos inmersos, hasta hace pocos años, en un modelo absolutamente monopolístico, con unas compañías telefónicas nacionales únicas en cada país, de carácter público, que abarcaban por completo el control del mercado. También teníamos, en la mayoría de países europeos, unas cadenas de televisión públicas y prácticamente monopolísticas. Ambos sistemas representaban claramente un freno al desarrollo de la sociedad de la información.

La entrada de unos aires de liberalización en esos sectores era inexcusable y ha sido enormemente positiva. Lo digo desde una posición personal dada mi responsabilidad en la Comisión Europea: durante los últimos seis o siete años he trabajado y he luchado intensamente en favor de la liberalización de las comunicaciones en todos los países de Europa. Sin ese proceso liberalizador estaríamos mucho más atrasados de lo que estamos en el camino de la modernización de nuestros sistemas de información.

De la misma forma que a lo largo del desarrollo de la sociedad industrial hubo que plantearse, tras un cúmulo de prácticas abusivas y ante la revuelta social, cuáles eran los límites de la liberalización con el fin de encontrar el equilibrio adecuado entre la libertad de acción económica y la protección de los intereses colectivos y personales, yo creo que en la sociedad de la información es imperativo plantearse ahora una conciliación parecida.

Hay en el aire una serie de preguntas que requieren respuestas urgentes: ¿hasta dónde puede llegar el proceso de liberalización? ¿Liberalización significa ausencia de reglas? ¿Liberalización supone dejar exclusivamente a las fuerzas del mercado la solución de todos los problemas que plantea la nueva sociedad?

En la cresta del proceso de liberalización en Europa domina una corriente que, amparada en una cierta ingenuidad neoliberal –ingenuidad en algunos casos y papanatismo en otros–, pretende que la mejor solución para el funcionamiento de la sociedad de la información vendrá de abandonar a las leyes del mercado las iniciativas a tomar en ese campo; y defiende, asimismo, que las fuerzas del mercado estarán mucho mejor conducidas y orientadas si los agentes económicos son fundamentalmente privados.

Yo estoy de acuerdo en que el tránsito a la sociedad de la información debe apoyarse en el mercado, pero no puedo admitir que la información sea pura y simplemente una mercadería. Una mercancía que se compra y que se vende, a la que tiene acceso quien tiene medios para pagarla, y cuyo trasiego se organiza únicamente a partir de criterios mercantiles.

Si se acepta la importancia que va a tener en el futuro el acceso a la información por parte de los ciudadanos, es innegable que no podemos dejar de equipararla con otros derechos fundamentales. Históricamente se ha admitido que la educación y la salud, además de poder ser una mercancía son, por encima de todo, un derecho. El hombre, sólo por ser hombre, tiene derecho a una existencia mínimamente decorosa, a una educación que la perfeccione y, si enferma, a la asistencia médica que económica y técnicamente permita la sociedad en que vive. ¿Por qué no a la información, si nacerá, crecerá y vivirá en la sociedad de la información? Yo considero que la información, además de ser una mercancía, también es un derecho inalienable y, por tanto, se impone tomar unas medidas semejantes a las que, a lo largo de los últimos siglos, se han aplicado respecto a la asistencia sanitaria o a la enseñanza, con objeto de salvaguardarlo.

Los gobiernos han de ser capaces de combinar el funcionamiento de un mercado, que probablemente dotará de la mejor eficacia al engranaje económico, con el respeto de unos derechos y unas garantías de aplicación para todos los ciudadanos.

Desde ese punto de vista es absolutamente básico que la organización de la futura sociedad tenga presente la necesidad de evitar una excesiva concentración de poder en todo lo referente a la información, tanto en su elaboración cuanto en su distribución. Y, por otra parte, se hace necesaria la incorporación a los principios políticos fundamentales de algunos derechos de los ciudadanos inéditos hasta ahora pero ineludibles en el nuevo marco digital, con respecto al acceso a la información.

Esta preocupación no es nueva. La mayoría de los países europeos tiene en vigor, desde hace años, legislaciones que evitan la acumulación desmesurada de poder en el campo de la información. Es bien conocida la legislación vigente en bastantes Estados europeos que prohíbe que el dueño de un periódico sea además propietario de una emisora de televisión; y que prohíbe que haya unas participaciones excesivamente importantes en el capital de una empresa radiofónica o de una empresa periodística. Pero estas normativas tienen, desde mi punto de vista, dos grandes inconvenientes:

El primero es que están basadas en una concepción excesivamente económica de los peligros; se evita la concentración en ese terreno por la misma razón que se impide en cualquier otro ámbito económico. Y no es equiparable un monopolio en los medios de comunicación con un monopolio en la producción de cloro, por citar sólo un ejemplo. Hay que rehusar ambos, pero es evidente que la incidencia sobre los ciudadanos es muy distinta en uno y otro caso. La aplicación de los principios económicos de las reglas de la competencia, que son muy sanos en algunos sectores, no pueden ser los únicos que deban emplearse en el caso de la información.

Pero hay un segundo inconveniente mucho mayor: casi todas esas legislaciones están basadas en vetar lo que se conoce como la propiedad cruzada de los

medios. Es decir, en impedir que un grupo económico o una persona tengan una participación simultánea en prensa y radio, o en prensa y televisión, o en radio y televisión. Se ha intentado, y se intenta todavía, evitar la concentración horizontal en los sistemas de comunicación. Pero, como ya he puesto de manifiesto anteriormente, esa prohibición es totalmente obsoleta, porque la distinción tecnológica y económica entre los distintos medios de comunicación está desapareciendo. Ello significa que los sistemas que actualmente se aplican con el fin de evitar la concentración, no sirven para el objetivo para el que han sido creados. Es imprescindible, pues, deshacerse del saco de lastre para poder emprender el vuelo.

¿Un modelo de verdad?

En las postrimerías del siglo xx estamos viviendo un proceso de globalización que ha convertido nuestro planeta en un espacio único por primera vez en la historia. Pero la globalización lleva incorporada una peligrosa consecuencia: puede traducirse en la uniformización de todas las sociedades mundiales y en una ideología planetaria. Hay quien defiende que para vivir en paz en un mundo global hemos de procurar ser todos iguales y tienen que desaparecer progresivamente las diferencias y las particularidades socioculturales. Este fenómeno se asemeja sobremedida, aunque a escala mundial, al que se está suscitando en la actualidad en Europa, y puede servir de ejemplo para sacar conclusiones.

La creación de la Unión Europea y la integración en la misma de una serie de países no tiene por qué significar en absoluto la desaparición de las características particulares de todos y de cada uno de ellos. Hay elementos que sin duda es necesario homogeneizar, algunos de carácter muy técnico, como pueden ser los aranceles de las aduanas o las normas de control sanitario de los alimentos, pero la UE se equivocaría si pensara que la integración europea debe suponer que los países europeos deben renunciar a su cultura, a su lengua, a sus tradiciones, a su diversidad..., resumiendo, a los valores singulares en los que se asientan y que los definen. El reto de la integración es, precisamente, organizar sin dificultad la convivencia manteniendo los valores culturales diferentes propios de cada país.

La información carece de fronteras; la sociedad de la información tiene, por tanto, un alcance mundial. El funcionamiento incipiente de un mercado mundial obligará poco a poco a que las distintas regiones del planeta pongan en común normas de funcionamiento, regulaciones y costumbres que favorezcan su acoplamiento en un entorno competitivo abierto y universal, pero ello no obliga a que todos tengamos que adoptar el mismo modelo de gestión. Digo todo esto porque demasiado a menudo el discurso político-económico europeo manifiesta cierta tendencia inercial a seguir modelos americanos. Y muy especialmente en campos en los que por razones de liderazgo tecnológico la sociedad norteamericana es la que va por delante en la introducción de nuevos escenarios y nuevas actividades.

Es cierto que Estados Unidos refleja unas estadísticas en la aplicación de las tecnologías de la información muy por delante de las europeas, pero eso no tiene que suponer una desventaja para ésta. El potencial tecnológico y humano del viejo continente no tiene nada que envidiar al norteamericano, una vez eliminados los obstáculos administrativos que impidan su óptimo desarrollo.

Desgraciadamente es muy habitual que se intenten imponer formas de hacer justificadas simplemente “porque es así como se hace en Estados Unidos”. No me mueve el menor sentimiento antiyanqui, y admiro muchos aspectos de la sociedad norteamericana que he tenido la fortuna de llegar a conocer bastante a fondo, pero pienso que no sólo es bueno, sino que es posible que los europeos seamos capaces de elaborar nuestro propio modelo. Y sostengo que es posible porque así como la revolución industrial permitió una variedad de modelos de sociedad industrial, no hay ninguna razón para pensar que no puede pasar lo mismo con la sociedad de la información. Aunque las tecnologías sean las mismas, aunque los procesos materiales sean los mismos, aunque las tendencias económicas sean las mismas, es perfectamente posible pensar en distintos modelos de sociedad de la información de la misma forma que existen y conviven distintos modelos de sociedad industrial.

En el actual mapa económico mundial se aprecian con claridad modelos industriales muy dispares, incluso dentro de Europa. Sus disimilitudes residen no tanto en los rasgos económicos cuanto en el valor que conceden a otros aspectos sociales. La sociedad norteamericana da mucha más importancia a la libertad de iniciativa privada sin preocuparse demasiado de las consecuencias negativas que para muchos de sus miembros comporta esa libertad sin límites. Europa ha mantenido siempre un interés mayor por el equilibrio social y por la cohesión interna de la sociedad, y esto constituye, esencialmente, el modelo europeo. Es imprescindible que seamos capaces de elaborar un sistema de funcionamiento que esté de acuerdo con la tradición político-social europea. Sería un error dejarnos llevar por un mimetismo del patrón americano que significaría, seguramente, renunciar a todo lo que es la tradición cultural, ética y política europea.

Un modelo europeo es tecnológicamente posible. La tecnología no fija los modelos sociales, sino que éstos se configuran a partir de las posibilidades tecnológicas, pero no los condicionan absolutamente. La tradición profunda de la sociedad europea no soportaría, con toda probabilidad, una destrucción de los valores fundamentales que ha ido elaborando a lo largo de los últimos siglos y que podrían ponerse en cuestión si se siguiera una pauta excesivamente basada en las que nos llegan de fuera. Los planes que se desarrollen han de tener en cuenta las idiosincrasias europeas: plurilingüismo, multiplicidad cultural, variedad de políticas económicas y, sin vacilación posible, el mantenimiento de su sistema social.

En suma, el modelo europeo debería compaginar las exigencias de competitividad en el mercado global con la tradición de solidaridad que ha supuesto una de las bases de la convivencia europea. La historia reciente de todos nuestros países nos demuestra claramente que no tiene por qué existir una incompatibilidad entre eficiencia económica y solidaridad social. Muchos de los países europeos han combinado perfectamente estos dos extremos. Europa en su conjunto debe seguir haciéndolo de cara al futuro.

El triple reto

En la concepción del modelo europeo es primordial considerar que hay que hacer frente a tres problemas fundamentales y de distinta naturaleza. Hay, en primer lugar, una cuestión de índole político-económica, que ya he descrito con anterioridad, pero sobre la que quiero insistir porque encierra el mayor riesgo potencial: el peligro de la excesiva concentración de poder económico dentro de la sociedad de la información. La acumulación de demasiado poder tiene, por supuesto, importantes repercusiones económicas, pero posee, además, una gran resonancia política. No se trata en este caso de acaparar el monopolio de la fabricación de según qué tipo de producto sino del acopio de poder en la elaboración y distribución de la información, y es evidente que la dimensión política de la información es muy superior a la dimensión que pueda tener cualquier otro producto del mercado. Es necesario evitar la concentración excesiva de poder, no sólo por sus consecuencias económicas sino también por sus consecuencias políticas.

El segundo punto conflictivo tiene un fondo claramente social: el peligro de la exclusión. Si las consecuencias finales de la integración en la sociedad de la información van a representar un aumento de la actual tendencia hacia la marginación de algunos sectores de la población en el contexto social europeo, estaremos avanzando por un camino equivocado. Hay que crear las condiciones para que tal discriminación no se produzca y asegurar, por lo tanto, mecanismos correctores que garanticen que la sociedad de la información sea una sociedad para todos y no sólo para unos cuantos.

Y el tercer problema es de naturaleza exclusivamente económica. Hay que encontrar un sistema de funcionamiento de la sociedad de la información que promueva suficientemente las iniciativas de forma que la dinámica europea se sitúe en un nivel competitivo similar al de otras regiones del planeta, eliminando para ello los obstáculos internos de cara a la innovación y a la puesta en marcha de nuevos servicios y de nuevas actividades. Pero a condición de que haya una exigencia creciente en la mejor utilización de recursos, sin que exista dilapidación, sobre todo teniendo en cuenta que tanto en la esfera privada cuanto más en la pública, la disponibilidad de recursos financieros es limitada. Se trata de aplicar al respecto una práctica regulativa abierta y no rígida que impida las trabas políticas, burocráticas e institucionales a la capacidad de iniciativa, fundamentalmente privada, pero con el arbitrio público.

En la respuesta que sepamos dar a este triple problema político, social y económico, residirá la clave que indicará si el modelo es adecuado o no para nuestras necesidades.

Mis propuestas

Tal vez no sea superfluo afirmar que estoy de acuerdo con muchas de las indicaciones y orientaciones que, hasta el momento, se han establecido en el seno de la UE con respecto al futuro de la sociedad de la información. Ello significa que las propuestas que hago a continuación no representan en absoluto un modelo alternativo. No estoy planteando cambios radicales ni opciones distintas a lo que ya es una doctrina incipiente en las esferas políticas europeas, pero creo que hay algunas líneas de actuación que o bien están mal orientadas o no son suficientemente valoradas. Voy a referirme a cuatro áreas de intervención política en las que considero que es urgente la aplicación de una serie de medidas nuevas por parte de los Estados miembros de la Unión: la desregulación del mercado, la readaptación de los sistemas educativos, el concepto de “servicio público” y la reordenación del mundo del trabajo.

Ninguna de las propuestas que siguen representará una novedad para el lector que haya seguido las reflexiones que contiene el libro. Considero, pues, que no es necesario que profundice más en cada una de ellas, suficientemente apoyadas por mi análisis argumental previo. En aras de la concreción y de su puesta en práctica quiero formularlas de tal manera que resulten, en la medida de lo posible –que espero que sea mucho–, trasladables directamente a actuaciones políticas. Mi deseo es que no se reduzcan únicamente a una aspiración, sino que reviertan en estrategias políticas concretas que considero muy necesarias.

Desregular

No cabe duda de que el dinamismo del mercado será uno de los estímulos más importantes para el futuro desarrollo. Pero el funcionamiento en libre competencia de los agentes económicos requiere unas determinadas reglas de juego. Mis prioridades al respecto se resumen en seis propuestas:

1. Completar con urgencia el proceso de liberalización de todos los servicios en el campo de la información, asegurando que en todos los Estados de la UE exista una total competitividad entre los posibles operadores que ofrezcan servicios. Esto supone que desde la UE hay que exigir a los gobiernos que apliquen de forma absoluta y transparente las resoluciones ya adoptadas sobre la total liberalización de los servicios, y que la Comisión Europea actúe con todos los medios a su alcance para impedir que se mantengan zonas o residuos de los anteriores monopolios. El objetivo es que el mercado de los servicios de información sea un mercado de plena competencia.

2. Establecer una separación operacional, y no sólo contable, entre los operadores de la red y los proveedores de servicios. Permitir la naturaleza pública, privada o mixta de los operadores de red, pero impedir la simultaneidad entre tal actividad y la prestación del servicio.
3. Establecer unas obligaciones muy estrictas respecto a la necesidad de que las redes tengan un carácter abierto, tanto en el sentido de su utilización por parte de los proveedores de información, como en el acceso a las mismas por parte de los usuarios. Ello significaría, por ejemplo, la obligatoriedad de una terminal de acceso de carácter universal y abierto, independientemente de que el sistema de pago sea específico de cada empresa proveedora de información.
4. Imponer en la construcción de las redes exigencias que obliguen a los operadores a compartir elementos estructurales de la misma, para disminuir, por una parte, el impacto medioambiental y al mismo tiempo reducir los costes de la inversión. Para ello hay que establecer unos límites precisos en la liberalización de las infraestructuras. Límites que respondan a una planificación previa global de las capacidades necesarias, evitando la sobre capacidad excesiva y consecuentemente la utilización excesiva de recursos en inversiones innecesarias.
5. Plantear la exigencia de que la parte final de la red que llega al domicilio de cada uno de los usuarios tenga un carácter único y abierto y favorecer la tendencia hacia un carácter mixto entre un operador privado y una iniciativa local para la gestión de esta parte de la red.
6. Imponer a los operadores de la red la obligatoriedad de una extensión universal de la misma, aunque sea en base a sistemas tecnológicos distintos (cable, radio, satélite...), con la compensación financiera adecuada por parte del sector público, si fuera necesario.

Readaptar

Para que la sociedad europea pueda responder al desafío de la nueva era, es preciso que revise a fondo los sistemas de formación. La educación es el caldo de cultivo de los futuros integrantes de la sociedad de la información, y de ellos dependerá, al fin y al cabo, su desarrollo. En el ámbito educativo hay una serie de exigencias que es necesario cumplir. Con vistas a ello mis propuestas se ciñen a cuatro ejes de actuación:

1. Convertir en una realidad operativa el concepto de que la educación es una actividad que debe tener lugar a lo largo de toda la vida. Esto supone una revisión profunda de las instituciones de enseñanza y los sistemas educativos, que han sido todos ellos concebidos y organizados en función de una actividad que se ejerce exclusivamente en una etapa de la vida. Europa debería ser capaz de reconvertir sus sistemas docentes en un nuevo modelo que permitie-

ra, no ocasionalmente como se sucede en la actualidad, sino de forma masiva, el acceso a la educación permanente.

2. Adaptar la regulación laboral para que se ponga en práctica con efectividad el concepto de que la formación encaminada a la capacitación profesional es una faceta más del trabajo, con todas las consecuencias de tipo económico, jurídico y social.

3. Modificar los planes de estudio y los métodos de aprendizaje en todos los niveles educativos con el objetivo de priorizar la adquisición de habilidades que permitan manejar la información, analizarla y extraer de la misma los conocimientos necesarios.

4. Introducir el concepto de “periodo de validez” en todas las certificaciones, títulos, diplomas, etc., de modo que el ejercicio que permite la posesión esté condicionado a una ratificación periódica de los mismos, una vez demostrada la adecuada puesta al día de los conocimientos.

El “servicio público”

La información es un derecho fundamental de la persona. En base a su salvaguardia propongo tres medidas a adoptar por los gobiernos de la comunidad, dirigidas a la protección del derecho universal a la información.

1. Ampliación del actual concepto de “servicio universal” vigente en las leyes relacionadas con la telefonía, que garantiza, exclusivamente, el acceso de todos los habitantes del territorio al servicio mínimo de transmisión de la voz, incluyendo en el mismo unos niveles de calidad y de capacidad de la banda que permitan a los usuarios acceder no solamente al servicio telefónico sino también a la transmisión de datos e imágenes con vistas a una participación universal en la red.

2. Garantizar que, paralelamente a la gran cantidad de servicios de información que mediante pago existirán en la red, exista un acceso gratuito y universal a algunos servicios básicos fundamentales, como pueden ser la consulta de bibliotecas, algunas prestaciones mínimas de telemedicina, la “visita” a museos, el acceso a los planos de las ciudades y servicios de transportes públicos, etc., y algún otro servicio relacionado con el acceso a la administración pública, ya sea local, metropolitana, autonómica o estatal. Estos servicios en línea deberían tener un carácter gratuito y obligatorio por parte de las administraciones.

3. Mantener la existencia de “canales públicos de televisión” diferenciando claramente sus funciones de las de los canales comerciales, especializándolos en algunas actividades de carácter educativo, cultural y político, y estableciendo un sistema de financiación que no les obligue a competir en el mercado de la publicidad.

Reordenar

Es necesaria una actuación firme en relación al problema del desempleo, con el fin de eliminar la actual rigidez del mercado al tiempo que modernizar y mejorar las condiciones de trabajo. Considero que en este campo se precisan, básicamente, tres acciones preferentes:

1. Preparar una legislación laboral que tenga en cuenta el tráfico de una sociedad fundamentalmente industrial a una sociedad de servicios, que exige y aconseja mayor flexibilidad con respecto a los horarios, a la duración del trabajo, y al lugar de trabajo, ya que tecnológicamente no hay nada que pueda impedirlo. Concretamente esto debería suponer una rápida adaptación del marco reglamentario vigente a las necesidades de los contratos a tiempo parcial y a las peculiaridades del teletrabajo.

2. Revisar las bases fundamentales del concepto de “trabajo” para incluir en el mismo actividades de tipo social que hoy día se realizan al margen del mundo laboral. La evolución de la sociedad, la incorporación de la mujer en el mundo del trabajo, la ampliación de la esperanza de vida y los trabajos encaminados a evitar la degradación medioambiental han creado unas necesidades laborales que deberían formar parte de un concepto ampliado de empleo (cuidado de la naturaleza, participación cívica y acción social, etc.). Se hace necesaria una suerte de “economía social” que implique la colaboración entre la iniciativa privada y la pública para favorecer las posibilidades de creación de los puestos de trabajo de nuevo cuño.

3. Aunque soy consciente de que el concepto de flexibilidad laboral tiene connotaciones enormemente negativas, el crecimiento económico exige una cierta plasticidad que no tiene por qué suponer repercusiones perjudiciales para los trabajadores. Pienso, por el contrario, que puede significar un mejor rendimiento de los recursos humanos y las fuerzas del trabajo.

La estabilidad laboral en un entorno de mercado de trabajo ágil y creciente no puede depender del puesto de trabajo que se desempeñe en un momento determinado, sino en la capacitación profesional del empleado.

La flexibilidad laboral referente a las condiciones de despido y a la duración de contratos debe insertarse en una normativa que elimine las formas precarias de empleo, que garantice la existencia de plataformas de negociación colectiva y que proporcione los mecanismos necesarios para la recalificación profesional y, consecuentemente, la reinserción laboral.

Y ya empieza a ser tarde...

Una buena parte de las propuestas anteriores son concretas y a corto plazo. He querido que así fuera para no limitarme a una mera declaración de principios.

Mi determinación es formular un conjunto de medidas de aplicación casi inmediata. Pero no quiero finalizar sin evidenciar abiertamente la profunda dimensión de cambio que contienen.

Estoy convencido de que en la actualidad hay una gran cantidad de ciudadanos europeos que se preguntan cuál va a ser la evolución de su calidad de vida, que les inquieta su seguridad personal –seguridad de su trabajo, de sus ingresos, de su identidad...– y están crecientemente decepcionados por la falta de respuesta del aparato institucional ante tal desazón. Calidad de vida, seguridad en el trabajo, integración, constituyen un *bouquet* de aspiraciones frente a las cuales la actividad de los poderes públicos se manifiesta distante e ineficaz.

Me inclino a pensar que, entre otras muchas razones, parte de ese malestar se debe a la exagerada preponderancia de los imperativos económicos en el funcionamiento de nuestra sociedad. Con excesiva frecuencia los ciudadanos ven sus pretensiones truncadas en función de unas “exigencias económicas” que no alcanzan a comprender y que, además, no se les explican lo suficiente.

La aparición de la sociedad de la información, con su extraordinario potencial de cambio, es una magnífica oportunidad para elaborar un proyecto político que intente restaurar un clima de convivencia más humano, menos material y más solidario. La magnitud de las posibilidades que lleva implícita y la capacidad de liberalización que éstas suponen, deberían poder garantizar que se emplean con esos objetivos. Pero si el principio programático que se impone tiende a dejar actuar, pura y simplemente, a los mecanismos del mercado, el resultado final puede ser lo contrario del que, yo por lo menos, ambiciono.

Todas mis propuestas se mueven entre el deseo de aumentar la competencia de los ciudadanos para dirigir sus propios destinos en el nuevo contexto social y la voluntad de asegurar que no se vea este último esclavizado por el seguimiento ciego y rígido de los requerimientos económicos.

Está pendiente el surgimiento de un nuevo humanismo para la sociedad de la información. Mi propósito no ha sido, ni mucho menos, formularlo en estas páginas. Lo que he pretendido, no obstante, es que se eviten una serie de decisiones, presentes o futuras, que hagan cada vez más difícil su aparición.

Insisto, para terminar, en el carácter urgente que me impulsó a emprender la redacción de este libro. Algunas decisiones están ya tomadas y otras, que pueden ser en cierto modo irreversibles, lo estarán próximamente.

Falta una conciencia general sobre lo que está ocurriendo y sobre su trascendencia.

La sensibilidad colectiva reacciona a veces ejemplarmente frente a problemas de fuerte impacto social. Estoy pensando en algo reciente que he vivido de cer-

ca: la sensibilidad generada en Bélgica frente a un problema de explotación y asesinato de unas niñas y a la falta de actuación institucional al respecto.

Es el momento de reaccionar también frente a la quieta evolución de acontecimientos que he intentado explicar en el libro. Evolución oscura y mucho menos visible porque se manifiesta a través de fenómenos que cuesta a veces interpretar. Cuando el ciudadano asiste, intrigado e incluso divertido, a la “guerra” comercial por las transmisiones de partidos de fútbol y a la desbocada carrera de millones de las cadenas de televisión a los clubs y de éstos a las “estrellas”, seguro que no sospecha que lo que está en juego es el control de los sistemas de distribución de la información en la próxima década...

Saber interpretar tales fenómenos y descubrir su trascendencia es una necesidad para acabar con la increíble paradoja del “ciudadano perfectamente desinformado sobre la sociedad de la información”.

Mi aportación ha pretendido ser una ayuda en este sentido. La actuación es no sólo importante, sino también urgente. En algunos aspectos, ya empieza a ser tarde...

Joan Majó (1997). “Un modelo para Europa”. En: *Chips, cables y poder* (Cap. 12). Barcelona: Planeta.

The European Way

(Draft prepared by WGI)

Creating a Sustainable Society

The European tradition, both in the intellectual and political areas, has always been a tradition of equilibrium and balance. This does not exclude moments of big impulses nor periods of excess, but in a long term perspective the equilibrium has been at the same time a goal and often an achievement of European societies. Our history is a history, of ups and downs, great successes but also great difficulties including wars, injustice and cruelty. However, in these processes Europeans have learned to live together regardless of diverse backgrounds and cultures and reached a fairly balanced social and political system. This is a value we need to build upon in the new context.

Europe is also characterised by a lasting tradition to carry out research in particular basic research in most domains from science to culture through applied technology. For decades, Europe has provided the rest of the world with generic knowledge. This tradition is more the result of an intellectual approach than a market-led process. Europe structurally benefits by state-of-the-art networks of research centers and human capital with know-how and experience.

The consequences of the fast transition towards a global information society are creating serious concerns about the long-term sustainability of the new society. The most popular aspects of these concerns are related with the environmental problems and the use of material resources, but the dangers and challenges are also as important, if not more, in other areas such as economic, social and cultural ones.

The global situation is not easy, World population is developing towards 10 billion people. Resource use and environmental degradation have never been as huge as today, while the international economic system is turning more and more to short-termism. The strong and increasing force of the international financial markets is a clear element of instability and does not seem to be able to organise a smooth transition into the future that takes into account those long-term problems. The evidence is increasing every day that “planet earth” under the pressure of market forces alone, is in a real danger.

But other aspects are even more dangerous for the stability of our societies. Globalisation and the international reorganisation of value chains, due to liberalisation of commercial and financial markets and to the use of ICT, are putting enormous additional stress on the labour systems and are challenging social structures everywhere in the world, in both developing and developed countries, particularly in Europe. The consequences of this are growing fee-

lings of anxiety in relation to jobs in some areas and increasing labour exploitation in others, both driving to extended poverty, social instability and a diverging share of workload between overworked or atypical employees and unemployed people. Anxiety also results from the general feeling that neither politicians nor institutions are able to monitor the evolution. Fight against insecurity, is the political priorities whereas violence does stop spreading; long-life learning, is the buzzword, but educational and training systems fail to restructure and improve their performance.

This goes along with the homogenisation effect of the globalisation of information and markets, that challenges cultural pluralism and linguistic diversity creating amongst people a fear of losing identity at a time when for diverse reasons strong sentiments of historic and cultural personality are growing and appearing.

Against this perspective there is a clear evidence of lack of national and international instruments to deal with them. Economic forces and the prominence of international financial markets not only put enterprises into an always more short-term orientation, but also reduce ability of governments to act and weaken public institutions, like social security systems, in its traditional distributive functions. The experience of the last two years in Asia, Russia and South America has destroyed any hope that liberalisation and free-market rules alone can ensure a satisfactory lead on world affairs.

Consequently, the chances to correct this situation into a more sustainable, long-term oriented structure seem to weaken, as time for changes is running out. Some questions arise more and more often: Do we know where we are going, ? Is there a place for the consideration of people's concerns? Where are politics?

A long-term sustainable society can only be reached if its development takes into account the need to respect the diverse equilibria that appears in the previous concerns. It is our conviction that we will only achieve a sustainable information society if we are able to push a strong technological and economic dynamics without destroying, but on the contrary improving, the social, cultural and environmental equilibria. The transition towards the information society needs to be the occasion of increasing sustainability and preparing better life for all. Sustainability means balancing, social, economic, cultural and environmental aspects of society under a long-term perspective.

The great potential of Information and Communication Technologies represents an opportunity for designing a richer and more balanced society if the tool is used correctly and the framework of general orientations are well established and monitored.

Creating a sustainable information society means to well understand the diverse concerns of people related with change in their everyday life, assess the

effects of the use of new technologies in the different equilibria that have been mentioned before, analyze, when possible, the long-term effects of technological instruments on all these areas and establish a political framework of general goals and orientations that can allow markets and economic dynamism to develop. It will never mean to stop or delay growth, but it will imply to establish an orientation of growth, and not relaying only on the short-term dynamics of markets.

There is no doubt that information and communication technologies offer huge opportunities to stimulate the economic growth and at the same time to overcome social exclusion, support cultural diversity and reduce environmental burdens via the dematerialisation of production and consumption. The involvement of all social partners and dialogue will be a prerequisite in order to materialise opportunities. Economic growth, social equity, cultural diversity and environmental care are all clear priorities and values for European societies. So Europe faces Information Society with great enthusiasm and hopes. But all those potentials are neither automatic nor always compatible. The art of politics is to try to do this or at least to reach adequate balances between them.

It is the view of the Forum that the future of the Information Society is still open and can be shaped by us. Whether ICT will lead, in the end, to more sustainability or not is not a technological issue but an ethical and political question.

When presenting and offering a “European way” to build up a sustainable information society, the IS FORUM, wants to make clear that, according to traditional European values, some clear and general principles are in the foundations of this way, mainly the following ones:

1. The need to avoid that politics depends on economics. For the citizens, politics is guardian, as a last resort, of collective interests, including the welfare and the societal values of ethics and democracy. It should intervene each time market forces and technical development may put in jeopardy the social foundation of the European Nations. It has to define the rules that regulate the market and technology forces. Understanding people's needs and wishes is as important as ensuring a good functioning of economic mechanisms.
2. The permanent search of balance between diverse constraints. Possible contradictions need to be overcome by the integration, not the parallelism, of economic, social, environmental and cultural policies.
3. Adapt institutions and rules while preserving the traditional European values in such a way to create the conditions for a healthy and competitive economy able to finance welfare in a sustainable way and put in place the political mechanisms to ensure the adequate use of the resources.

The following chapters of this report are listing, one after the other, in a more detailed way, different trends that are substantial elements of the “European way” dealing with different aspects of the political life. All those trends correspond to the concerns and the general principles indicated in this and the previous chapter, and try to be an answer to them.

We offer them as a basis for a global dialogue, and hope it will be fruitful.

Information Society Forum (1999). “Creating a Sustainable Society”. En: *The European Way to the Information Society*.

Introducción: La perspectiva sociológica de Bauman para comprender la globalización

Fragmento del prólogo de Carlos Frade. En *Globalización* de Zigmunt Bauman

“Porque del último estadio de este desarrollo cultural, podría muy bien decirse con certeza: «Especialistas sin espíritu, sensualistas sin corazón; estos ineptos imaginan que han alcanzado un grado de civilización nunca antes conseguido»”

Max Weber,
La ética protestante y el espíritu del capitalismo

Así veía Weber la sociedad industrial. Hoy, casi cien años después de que Weber hiciera este diagnóstico en su obra más célebre y controvertida, quien quiera que haya reflexionado mínimamente sobre el tema albergará pocas dudas de que esa observación es todavía más pertinente, si cabe, para retratar nuestra propia época, la era de la sociedad de la información y la globalización.

Zygmunt Bauman, sin duda uno de los grandes sociólogos contemporáneos, no es muy conocido en nuestro país. Aunque hasta ahora sólo se han traducido al castellano cinco de sus obras, lo cierto es que tres de esos textos abordan tres temas claves en la obra de Bauman, a saber: en primer lugar, la libertad del individuo autónomo como valor supremo hacia el que se orientan los planteamientos teórico prácticos de Bauman –libertad que sólo puede ser el resultado de la acción colectiva, pues, según Bauman, la autonomía individual únicamente puede existir en una sociedad autónoma, y viceversa. En segundo lugar, el holocausto como la faceta más tenebrosa de la modernidad, de cuyos valores, racionalidad y formas de organización en modo alguno puede separarse; en efecto, según Bauman– que en esto desarrolla los planteamientos y las conclusiones de algunos de los mejores especialistas sobre el tema, particularmente R. Hilberg –el holocausto, lejos de constituir una simple desviación de las pautas del progreso, y todavía menos la antítesis de la civilización moderna, aparece como resultado tecnológico y organizativo de la sociedad industrial y burocrática que tan magistralmente retrató Weber. Hijo legítimo de la civilización moderna, sin la cual es inconcebible, el holocausto nos muestra esa civilización, sino como condición suficiente, sí como condición necesaria del mismo. Y en tercer lugar, la sociedad de consumo, una formación social que, a diferencia de la sociedad del trabajo o industrial, ya no se basa en la ética del trabajo y en el individuo como trabajador y productor, sino en la estética consumista y en la libertad de elección del individuo como consumidor, condiciones inseparables de la producción masiva de pobres y excluidos en forma no tanto de desempleados como de *‘flawed consumers’* (que habría que traducir como ‘consumidores fallidos’)¹.

En el libro que nos ocupa, Bauman se propone ofrecernos una visión omnicomprensiva de la globalización, y lo hace desde una perspectiva sociológica y del modo más riguroso, sin concesiones. El resultado es un libro breve, denso y sin una gota de grasa. Una pequeña gran obra que deja en evidencia una bue-

na parte de la literatura actual sobre la globalización. Para ir directamente al grano, permítasenos anticipar aquí cuales son en nuestra opinión las claves fundamentales que proporciona Bauman para entender la globalización. Las dos cuestiones centrales en torno a las cuales gravita todo el planteamiento de Bauman son, por este orden, el sentido y el poder. Se trata, como bien se puede ver, de cuestiones eminentemente weberianas. La primera estriba en preguntarse por *el sentido*, esto es, por aquello que es más altamente valorado y que, por eso mismo, orienta y otorga sentido a las acciones y en general a la vida de los hombres en el marco de la globalización, así como por los ámbitos y procesos espaciotemporales y simbólicos generadores de sentido y creadores de significados. Nada tiene de extraño el hecho de que, puesto que la respuesta a esa cuestión radica primordialmente en la *movilidad sin restricciones* (sobre todo del capital en sus diversas formas 'informacionales', como diría Castells), la *libertad de movimiento* se constituya en el eje fundamental en torno al cual se crean las jerarquías, las divisiones y las polaridades de la nueva formación social global. La movilidad por encima de todo tipo de restricciones políticas, culturales, sociales y ambientales nos sitúa de lleno en el terreno de la segunda cuestión, el poder. Lo que caracteriza a este respecto la nueva formación social global en relación con otras formaciones sociales es el hecho de que el poder se desvincula del territorio y, en una mutación sin precedentes, se libera de toda responsabilidad. Es en el análisis de este poder global sin obligaciones ni responsabilidades y, en esa misma medida, totalitario, así como de los tremendos costes humanos de su ejercicio, donde probablemente reside la contribución fundamental de Bauman a la comprensión de los procesos de globalización y, de paso, al desarrollo de la teoría social y de la propia sociología.

Las razones de Bauman para escribir un libro sobre la globalización: revelar lo que se oculta y cuestionar lo incuestionable

El libro sobre la globalización es el primero de Bauman que se traduce al catalán. El momento no podía ser más oportuno. En efecto, la globalización se ha convertido en un tema favorito de una serie de áreas de estudio e investigación tanto teóricas como empíricas y aplicadas, incluyendo no sólo los denominados '*global studies*', sino también las diversas '*policy sciences*' y las ciencias de la administración y la gestión, entre las que hay que situar los '*business studies*' y los estudios estratégicos. A esto hay que añadir la ingente proliferación de discursos sobre este tema, desde libros, revistas y escritos de divulgación, hasta debates, seminarios, jornadas e incluso cursos. Sin embargo, y como una prueba más de que ni el interés por el tema garantiza la claridad de los planteamientos ni la cantidad se corresponde necesariamente con la calidad, existen serias dudas sobre la contribución real de estos estudios a la comprensión de los procesos y las dinámicas sociopolíticas, culturales y económicas contemporáneas. La pobreza conceptual y analítica de una buena parte de estos estudios no puede desligarse del hecho de que suelen estar motivados por intereses completamente ajenos al intento de comprender. Como ya anticipara R. Robertson a comienzos

de los noventa, hay peligro de que ‘la globalización’ se convierta en una especie de campo de batalla intelectual, un espacio para la expresión de intereses intelectuales residuales, para la indulgencia interpretativa o para la manifestación de preferencias ideológicas (1992, pág. 49). Hoy podemos observar la ensordecedora algarabía de voces que, muy en la línea de los expertos sin cabeza ni sensibilidad señalados por Weber, cantan las loas de la sociedad global de la información y pretenden hacer pasar por análisis lo que tiende más bien hacia la promoción e incluso hacia la más grosera propaganda. Una formidable cohorte de especialistas, economistas al uso y líderes de las finanzas, así como de simples emisarios y aduladores por cuenta propia de los nuevos poderes globales se dedica a exaltar, a menudo con un entusiasmo rayano en el fanatismo, pero en cualquier caso sin que apenas medien el análisis y la reflexión, el cambio y la innovación constantes como buenos en sí mismos, particularmente si se realizan en conformidad con los imperativos tecnológicos, y sobre todo económicos, de las tecnologías de la información.

Muchos de esos discursos abusan del término ‘globalización’, que en lugar de servir como instrumento conceptual de análisis e interpretación, se usa como categoría comodín al servicio de intereses que poco tienen que ver con el intento de dar cuenta de la globalización. Como afirman D. Held y otros en su reciente libro sobre el tema, el concepto de globalización “corre el peligro de convertirse, si no se ha convertido ya, en el cliché de nuestros tiempos, la gran idea que lo incluye todo, desde los mercados financieros globales hasta Internet, pero que da lugar a una exigua intuición sustancial de la condición humana contemporánea” (1999, pág. 1). Con todo, estos autores estiman que, como cualquier cliché, el término globalización captura algunos elementos importantes de la experiencia vivida de una época. Más severo se muestra Ulrich Beck, para quien “globalización es a buen seguro la palabra (a la vez slogan y consigna) peor empleada, menos definida, probablemente la menos comprendida, la más nebulosa y políticamente la más eficaz de los últimos años” (1998, pág. 40). Para Bauman el abuso del término globalización hace que éste se haya vuelto opaco, y que en vez de servir para revelar y desvelar los fenómenos y los procesos a los que supuestamente se refiere, sirva en realidad para ocultarlos, sino todo, sí una buena parte de ellos. Curiosamente, esa ocultación tiende a producirse de un modo altamente selectivo. De hecho, en sus usos más extendidos el término denota de forma completamente parcial los *efectos* globales, que aparecen como involuntarios y no buscados, mientras que deja de lado las *acciones*, las iniciativas y las operaciones globales. Se trata de *algo que nos pasa* a todos, no de algo que se hace o se quiere hacer. De este modo se hace pasar algo *producido y manufacturado* por el hombre como es la ‘jungla global’, por una situación supuestamente natural e inexorable ante la que nada puede hacerse.

Es este carácter encubridor del término ‘globalización’ lo que en buena medida hace necesario, para Bauman, un análisis de conjunto mínimamente serio y riguroso sobre el tema. Más en concreto, lo que da sentido al libro es la necesidad de adoptar una actitud crítica y cuestionadora, sobre todo en una sociedad

como la actual, complaciente, conformista y que ha perdido casi todo sentido del coraje cívico. Porque una sociedad que –asegura Bauman, retomando el diagnóstico que de la condición contemporánea hace C. Castoriadis– ha dejado de cuestionarse a sí misma, es una sociedad en peligro y, desde un punto de vista estrictamente humano, enferma, pues carece de libertad. Efectivamente, sin ese cuestionamiento no es posible la libertad humana, pues ésta no nace del conformismo complaciente ni del fatalismo resignado, sino de la capacidad y del coraje de imaginar entre todos un mundo mejor y de la voluntad de hacer algo para mejorarlo. Y, ¿qué clase de libertad es ésta, tan arraigada en nuestras sociedades, que cultiva la desidia y la impotencia en relación con los problemas que conciernen a todos, cuando la libertad, tanto individual como colectiva, hay que ganarla constantemente? Pues bien: el primer trofeo de la victoria de la libertad es precisamente el cuestionamiento de lo incuestionable.

De ahí que el libro de Bauman aspire no a analizar las condiciones que se dan para el establecimiento de una agenda auténticamente Política (esto lo hará en su siguiente libro, *In Search of Politics*), ni tampoco a predecir el futuro (una empresa condenada al fracaso cuando se trata de las sociedades humanas), sino a plantear una serie de cuestiones *significativas*, aunque no estén incluidas en la agenda oficial –o, más bien, precisamente porque no están incluidas en dicha agenda– pues ‘es más peligroso no plantear ciertas cuestiones que no ser capaz de responder a las que ya están incluidas en la agenda oficial’. Plantear las preguntas apropiadas, es decir, precisamente esas preguntas que cuestionan abierta y ostensiblemente lo incuestionable –y lo incuestionable en nuestra sociedad es obviamente ‘la economía’– es el servicio más urgente –dice Bauman– que debemos a nuestros semejantes y a nosotros mismos, pues es lo que marca la diferencia entre ir a la deriva y viajar, entre entregarse a la fatalidad de un destino supuestamente ineluctable y conformar nuestro futuro. De no hacerlo, asegura Bauman, el precio del silencio se paga en una cruel moneda: el sufrimiento humano. De este modo, atreverse a plantear las preguntas apropiadas constituye una expresión esencial tanto de la libertad como de la responsabilidad de seres humanos autónomos. Se trata de un planteamiento lúcido y audaz, radicalmente diferente –no hace falta decirlo– del que predomina en la cada vez más abundante literatura sobre la globalización.

Como definir y como caracterizar la globalización

Son muchas las definiciones que se han dado de globalización. Las más conocidas se centran en ideas como ‘interdependencia acelerada’, a la que recurren diversos autores (ver, por ejemplo Ohmae, 1990), ‘compresión’ espaciotemporal (Harvey, 1989), ‘ampliación, profundización y aceleración de la interconectividad global’ (Held y otros, 1999). Estas y otras ideas similares ponen sin duda de manifiesto aspectos muy importantes de la globalización, si bien están lejos de captar lo que es específicamente global. El principal problema de nociones como ‘interdependencia’ y otras similares a las que también se suele

recurrir, como 'integración' y 'convergencia', estriba en que se basan en suposiciones muy dudosas e incluso abiertamente falsas. Por ejemplo, la idea de interdependencia se basa en el supuesto de que los procesos de globalización conllevan relaciones simétricas, incluyendo relaciones de poder entre los actores políticos y sociales. Del mismo modo, la idea de integración apunta hacia procesos que prefiguran la existencia de destinos compartidos y de una sociedad y unas instituciones de gobierno comunes. Parece claro, por tanto, que es preciso desarrollar definiciones más elaboradas que permitan, por encima de todo, distinguir con nitidez lo que verdaderamente importa de lo que es secundario e incluso accesorio.

La 'movilidad' como valor dominante de la sociedad global emergente y la 'libertad de movimiento' como su eje estratificador fundamental

Muy acertadamente, en nuestra opinión, Bauman considera que lo que caracteriza primordial y fundamentalmente la globalización es la *movilidad* y la *libertad de movimiento*, que se han convertido respectivamente en el valor dominante y en el eje estratificado por antonomasia de la nueva formación social global. Aunque la libertad de movimiento atañe a las personas, es esencial comprender que lo prioritario es la *movilidad sin restricciones del capital* en sus diversas formas informacionales a escala mundial, por encima de toda formación política, social y cultural, ya se trate de fronteras, pueblos, sociedades o regímenes políticos. No hace falta recordar aquí que los cambios que han tendido lugar desde los años setenta han consistido en lo fundamental (esto es, respecto a lo que verdaderamente importa) en el aumento creciente, continuo y exponencial de los intercambios y las transacciones financieros de todo tipo realizados a escala mundial y de forma prácticamente instantánea gracias a las cronologías de la información y la comunicación, que son las que, con la connivencia de los gobiernos, han hecho posible la expansión sin precedentes de los flujos financieros y, en general, la movilidad vertiginosa de las distintas unidades económicas (divisas, acciones, opciones, stocks, futuros, etc.). Vemos así de paso que la movilidad social (una relación entre personas) depende en una gran medida de la movilidad del capital (que implica una relación entre las personas y las cosas), lo cual no es más que una prueba de carácter eminentemente capitalista de la 'sociedad' global emergente.

Como eje estratificador de la globalización, la libertad de movimiento se constituye en el centro de gravedad en torno al cual se crean las jerarquías, las divisiones y las polaridades de la nueva formación social global. Esto quiere decir, por encima de todo, que aquello que da sentido a la sociedad global emergente, y que establece, por tanto, la condición social de los miembros de esa sociedad, la libertad de movimiento, se distribuye de manera desigual entre los distintos individuos y grupos sociales, hasta el punto de que la movilidad para unos significa la inmovilidad para otros.

De ahí que Bauman comience su libro afirmando, en contra de los planteamientos predominantes, que los procesos de globalización carecen de la unidad de efectos que se les suelen atribuir, esto es, que *los efectos de la globalización son radicalmente diferentes para los distintos grupos sociales*, que la globalización divide tanto como une, y que las causas de la división y la segregación son idénticas a las causas que llevan a una mayor unidad y uniformidad. Esto se manifiesta, en primer lugar, en el espectacular y bien documentado aumento de las desigualdades sociales, que han alcanzado niveles absolutamente desconocidos en otras épocas y que se producen tanto entre las distintas regiones, naciones, pueblos y ciudades del mundo como dentro de esas mismas zonas, países y ciudades. En contra de que propagan los informes al uso de instituciones internacionales y revistas bien conocidas, el vertiginoso enriquecimiento de una ínfima minoría a escala mundial no se puede separar del no menos rápido empobrecimiento de la mayoría, pues en la raíz de ambos procesos están las mismas causas. Pero también en el ámbito de la cultura (en el sentido antropológico del término), donde las tendencias al cierre surgen al mismo tiempo y por las mismas causas que las tendencias a la apertura. El fundamentalismo, el neotribalismo y la xenofobia, que reflejan y articulan la experiencia de los grupos situados en los confines de la globalización, son para Bauman descendientes tan legítimos de estos procesos como la celebrada hibridación de la cultura de los estratos altos. A este respecto, quizás no esté de más recordar aquí la más que pertinente observación de H. M. Enzensberger en *La gran migración* cuando dice: “Hacia el momento nadie se ha sentido molesto por el color de la piel del sultán de Brunei. Una respetable cuenta corriente acaba como por arte de magia con la xenofobia” (pág. 42).

Los sujetos activos y los sujetos pasivos de la globalización

La distribución diferencial de la movilidad significa que unos adquieren la nueva condición de ‘globales’ y otros adquieren la no menos nueva condición de ‘locales’; unos se hacen ‘móviles’, mientras que otros se quedan fijados a su localidad; unos se mueven libremente y otros arriesgan la vida, y muchos la pierden, al tratar de hacerlo. Ser ‘local’ en un mundo en el que, como dice Bauman, los ‘globales’ marcan la pauta y deciden las reglas del juego de la vida, puede ser un drama difícil de soportar.

¿Quiénes son, por tanto, los sujetos activos y los sujetos pasivos de la globalización? Entre los primeros están los inversores y los que gestionan el capital de los inversores, esto es, las élites accionistas y ejecutivas, a las que Bauman denomina, con un evidente propósito comparativo, los nuevos ‘*terratenientes absentistas*’. Y puesto que a todo sujeto activo le corresponde un sujeto pasivo, y viceversa, estos sujetos activos por antonomasia de la globalización tienen su reverso en los habitantes de las localidades donde se detiene provisionalmente el capital móvil, esto es, los empleados, los proveedores y las propias comunidades locales. Sujetos activos son también los consumidores, que tienen su reverso en los ‘consumidores fallidos’ de la nueva formación social global, esto es, los pobres y los excluidos. Otras figuras representativas de los sujetos activos

y pasivos de la globalización a las que Bauman ha dedicado una especial atención en este y en otros libros son el turista (el móvil que contempla el mundo), y el vagabundo (el que está fijado a unos metros cuadrados de suelo), a los que podría añadirse el emigrante, el que no se resigna a ser un sujeto pasivo y se lo juega todo para transformarse en un sujeto activo.² La identificación de los sujetos de la globalización no puede separarse del análisis de los mecanismos de producción y distribución de recursos materiales y simbólicos que, al asignar diferentes poderes y responsabilidades a esos sujetos, los constituyen como tales sujetos activos y pasivos.

La reestructuración de la sociedad en función de la nueva experiencia espaciotemporal

Para desentrañar los entresijos de la globalización, Bauman aborda un problema de enorme significación y complejidad, a saber: el problema de la reestructuración de las sociedades y comunidades planetarias y territoriales en función de los nuevos parámetros y experiencias espaciotemporales. Dicho de otro modo: se trata de analizar *las relaciones entre la estructura y la organización sociales*, por una parte, y *la experiencia del tiempo y del espacio*, por otra. Es este análisis el que revela las dinámicas fundamentales de la nueva formación social global, particularmente en lo que concierne al sentido (los mecanismos y los centros de producción de sentido y generación de significado), el poder (la versatilidad del poder global y sus insólitas prerrogativas), la esfera pública (el desmoronamiento de los espacios públicos y su sustitución por espacios privados) y el control social (el nuevo modo de control asociado a las tecnologías de la información y la comunicación).

Si la movilidad se ha convertido en el eje vertebrador de la nueva formación social global ello es así porque, con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, el espacio y el tiempo, y por tanto la distancia, se han ‘comprimido’, como han señalado varios autores, lo cual ha permitido desvincular la toma de decisiones de las constricciones espaciotemporales. Gracias a una continua e incansable labor de presión y a la connivencia de los gobiernos, los centros de decisión se han sustraído de las constricciones de las localidades y del territorio. Con la anulación tecnológica de las distancias espaciotemporales, la ‘guerra’ por independizarse del espacio, guerra por la que –asegura Bauman– pasará a la historia el último cuarto del siglo XX, parece que por fin se ha ganado. Se trata de una victoria del poder en toda regla, que al desvincularse del territorio ha conseguido, en una mutación sin precedentes, no sólo el desmoronamiento del espacio público, sino liberarse de toda responsabilidad.

En efecto, la movilidad sin restricciones del capital significa que los inversores y los especuladores (categorías prácticamente imposibles de diferenciar en las actuales condiciones) se desentienden de toda obligación con las comunidades locales en las que provisionalmente colocan su capital y con las futuras generaciones. Eso que en el lenguaje económico se conoce como ‘externalizar’

los costes no significa otra cosa que eludir la responsabilidad por las consecuencias. Aquí es donde reside la clave de las ingentes ganancias del capital y de la, así llamada, crisis del estado del bienestar. Como es bien sabido, las empresas transnacionales y las élites accionistas y ejecutivas se niegan a pagar impuestos a la vez que exigen no sólo inversiones en infraestructuras, sino subvenciones de todo tipo a un Estado exhausto, cuyas arcas se quedan cada vez más vacías al dejar de ingresar enormes sumas y al tener que afrontar los gastos, constantemente en aumento, de la destrucción causada por el capital móvil. Evidentemente, no estamos ante un desarrollo inevitable; se trata, muy al contrario, de las iniciativas y actuaciones de las empresas transnacionales y las élites accionistas, que en una labor de presión infatigable y muy bien coordinada a escala mundial, pretenden desprenderse definitivamente de cualquier obligación y liberarse de toda responsabilidad. No hace falta recordar que para llevar a cabo este proyecto se valen, junto con la connivencia de los Estados, de organizaciones como la OMC (Organización Mundial de Comercio) y de distintos tratados (bilaterales y multilaterales) internacionales como el temporalmente fallido AMI (Acuerdo Multilateral de Inversiones). De implantarse, este acuerdo otorgaría todos los derechos a los inversores y especuladores, mientras que impondría todos los deberes a los Estados y sus ciudadanos, implantando así, lisa y llanamente, el totalitarismo económico a escala global.

En un desarrollo paralelo, los espacios públicos se desplazan hacia ámbitos simbólicos que están más allá del alcance de la vida de las localidades. El espacio público, como ámbito simbólico de generación de sentido y negociación de significados, se ve incapacitado como ámbito de lo que es común y, por tanto, político. Las localidades pierden en consecuencia su capacidad de generar sentido y de negociar significados, pues el sentido viene ahora impuesto desde los nuevos centros extraterritoriales de producción e interpretación situados en el ciberespacio. Es en este espacio virtual situado sobre el espacio físico, al que engloba, donde 'reside' ahora el poder. Sus veredictos, al no haber instituciones políticas a esa misma escala, son inapelables. De este modo, mientras en el ciberespacio se construyen todo tipo de 'espacios interdictos' especialmente diseñados para filtrar e interceptar posibles usuarios clasificados conforme a su poder adquisitivo, los espacios urbanos se ven sometidos a una reestructuración sin precedentes que refleja con la precisión de un mapa las nuevas polaridades sociales. Los espacios públicos tradicionales se ven cada vez más desplazados y suplantados por espacios privados, grandes áreas de consumo producidas, administradas y controladas por el sector privado (aunque a menudo subvencionadas con dinero público). Del mismo modo, las calles y las plazas públicas pierden sus funciones como arenas de discusión y su capacidad para, como dice Bauman, 'elevar las preocupaciones privadas al rango de problemas públicos y transformar las cuestiones públicas en preocupaciones privadas'.

Las nuevas sociogeografías urbanas están cambiando de forma progresiva y en algunos casos drásticamente la naturaleza del espacio urbano, particularmente en las grandes ciudades, donde las luchas que se están librando por definir e imponer el significado del espacio compartido hace cada vez más visible la

fragmentación del espacio urbano y la acentuación de las polaridades sociales. Las élites eligen el aislamiento y se desplazan a zonas residenciales que son auténticas fortalezas protegidas por seguridad privada, mientras que los 'inmóviles' se quedan estancados en guetos no menos inaccesibles de donde se han retirado no sólo los bancos y otras organizaciones privadas, sino también la mayor parte de las instituciones públicas. Equivalente contemporáneo de los 'cercamientos' de tierras de comienzos de la época moderna analizados por K. Polanyi, la extrema fragmentación y polarización del espacio urbano está dando lugar en algunas ciudades estadounidenses a lo que se ha dado en llamar 'conglomerados posurbanos': se trata de pequeños fortines de la sociedad global de la información, tanto más conectados al ciberespacio cuanto desligados, para evitar los impuestos, de las administraciones locales y del gobierno central, donde en lugar de espacios públicos hay grandes áreas de consumo con su propio orden privado.³

Por último, la globalización también supone el surgimiento de un nuevo modo de control social basado en las nuevas tecnologías que Bauman analiza en sus aspectos más importantes. Si en las sociedades tradicionales el control social se ejercía predominantemente a través de las relaciones directas y la implicación de los sentidos humanos, ahora es el ciberespacio el que dispone de 'ojos' y 'oídos' mediante los cuales en todo momento se puede seguir el rastro que dejan los movimientos de sus residentes. El 'panóptico', la alegoría de la sociedad industrial que representaba un modo de control orientado fundamentalmente a disciplinar para el trabajo mediante la vigilancia constante de uno sobre muchos y la amenaza permanente del castigo, está dejando paso a un nuevo modo de control cuyas alegorías son el 'panóptico ciberespacial', esto es, las bases de datos de los espacios interdictos, y el 'sinóptico', que permite que muchos, en realidad masas, espíen a unos pocos. Ninguno de estos nuevos mecanismos ciberespaciales de control necesita recurrir a la coerción física para conseguir sus objetivos; al contrario, los vigilados, esto es, los consumidores, proporcionan de buena gana sus datos y se conectan encantados al espectáculo de espiar a las celebridades del momento. Se trata de un modo de control orientado, no a disciplinar para el trabajo, sino a asegurar el poder adquisitivo de los consumidores, y por tanto a separar y excluir a aquellos que no son 'dignos de crédito'.

En todos estos ámbitos se pone de manifiesto el surgimiento de una asimetría radical entre el carácter extraterritorial y del poder global y la continua territorialidad de la vida en su conjunto. Las élites accionistas y ejecutivas, los únicos actores completamente libres de toda restricción espacial y, por tanto, los únicos móviles sin restricciones, han roto toda comunicación con los pobres y los marginados, a los que ya no necesitan. Las élites globales se han constituido en una nueva oligarquía que ni siquiera precisa pasar por la prueba de afrontar la relación con el Otro para buscar su propio beneficio.⁴ La autoridad, que en el pasado estaba ligada a una serie de obligaciones y sujeciones, se ha convertido en el poder desnudo, desligado de toda obligación. En lo que cons-

tituye una situación sin precedentes, los que tienen todo el poder, no tienen en cambio ninguna obligación ni responsabilidad alguna. Por el contrario, los pobres y los excluidos carecen, a diferencia de las élites globales, de cualquier poder, pero se les atribuye, a diferencia igualmente de las élites globales, toda la responsabilidad.

De ahí la tendencia a criminalizar la pobreza y la exclusión, una de las manifestaciones más extremas de la polarización social actual. En este sentido, la emergencia de los nuevos modos de control a los que nos acabamos de referir no debe hacernos perder de vista el hecho de que el modo de control basado en el confinamiento está sin duda viviendo uno de los momentos más sombríos. Y particularmente las sociedades más 'globalizadas', EE.UU., por poner el ejemplo más dramático, tiene encarcelados en este momento dos millones de sus ciudadanos, unos siete de cada mil, lo que en una proporción varias veces superior a la existente en otros países avanzados, en los cuales también ha aumentado considerablemente, con España a la cabeza, el número de personas encarceladas en la última década. No hace falta decir que la prisión se destina a los que carecen de movilidad, a los 'locales', y que el abuso de este medio de exclusión cumple una finalidad fundamental, a saber: tratar de calmar la angustia y mitigar los miedos de las –muy apropiadamente denominadas– 'clases ansiosas' esto es, de las clases medias, cuya ansiedad sirve a su vez para enriquecer todavía más a la 'overclass' por seguir con la terminología utilizada por Bellah y otros (1996, pág. xv). En efecto, en los países anglosajones muchas cárceles se han privatizado y la prisión se ha convertido en un negocio boyante, parte del flamante negocio en expansión de la seguridad privada.

Como ya hemos señalado, y como el propio Bauman se encarga de recordar, una misma dinámica de fuerzas sociales en juego, pero con una doble cara, o una doble faceta, está en la base de esas asimetrías, polaridades y escisiones. Es esta doble faceta la que, muy apropiadamente, pone de manifiesto el término '*glocalización*', utilizado por primera vez en documentos japoneses de marketing y acuñado definitivamente por Robertson en su obra pionera sobre la globalización (1992, pág. 173-174). Se trata, evidentemente, de una dinámica muy compleja de carácter multidimensional, que no puede reducirse ni a lo económico (el capitalismo global), como querría, entre otras, la teoría del sistema mundial de Wallerstein, ni a lo tecnológico (las tecnologías de la información y la comunicación), como no cesan de proclamar los paladines de la sociedad global del conocimiento y la información. Multicausalidad también en el terreno de las causas, si bien esto en modo alguno significa, como muchos autores parecen asumir, que todas las causas estén al mismo nivel, pasando así por alto la indiscutible primacía de lo económico y del complejo tecnoeconómico.

No nos gustaría terminar esta introducción sin antes señalar las dimensiones fundamentales de la nueva formación social global, e indicar de forma muy sucinta algunos de los desarrollos y problemas más significativos de cada dimensión en su doble faceta global y local.

Dimensiones y facetas fundamentales de la sociedad global emergente

El carácter multidimensional y polifacético de la globalización, un hecho cada vez más reconocido en la literatura, puede abordarse de distintas formas, dependiendo de la perspectiva teórica de la cual se parta. Por ejemplo, hay autores que consideran dos grandes dimensiones, una espaciotemporal y organizacional la otra, dentro de las cuales distinguen a su vez otras dimensiones que tiene que ver con parámetros como el alcance, la intensidad y la institucionalización de las redes globales, la velocidad de los flujos globales, etc. (Held y otros, 1999). Sin pretender ser exhaustivos y contando con el marco teórico de Bauman, creemos que podrían distinguirse seis dimensiones fundamentales: política, jurídica, socioeconómica, tecnológica, social y cultural. Cada una de estas dimensiones, a su vez, exhibiría la doble faceta global y local a la que ya hemos apuntado.

La idea es que la globalización, esto es, la ‘glocalización’, concierne a todo los ámbitos o esferas fundamentales de la vida social, que se ven transformados y –lo que desde un punto de vista teórico es aún más importante– reordenados en el marco de una configuración nueva, o al menos relativamente nueva. Por ejemplo, la esfera política aparece todavía más subordinada a la esfera económica (en realidad, financiera) de lo que lo estaba anteriormente. El análisis de cada una de esas esferas consiste en buena medida en establecer su relación con el resto de las esferas sociales y su posición en la configuración total. La clave de esas transformaciones y de ese reordenamiento, esto es, la clave de la ‘glocalización’, reside precisamente, como nos ha enseñado Bauman, en la *movilidad* (y por consiguiente en la inmovilidad). Ahora bien, aunque cada una de las dimensiones por nosotros considerada se corresponde con esas esferas sociales o societales, hay que tener en cuenta, sin embargo, que se trata en última instancia de dimensiones analíticas, por lo cual el orden en que se presentan no indica prioridad alguna entre ellas.⁵

Bauman sólo analiza con detalle las dimensiones política, cultural y social, si bien considera los aspectos con diferencias más relevantes concernientes a las dimensiones tecnológica y socioeconómica. Pero, curiosamente, apenas toca la dimensión jurídica, lo cual puede haberle privado de tener en cuenta un aspecto crucial de la globalización (ver la última sección de esta introducción). Lo que nosotros nos proponemos hacer a continuación es simplemente señalar de forma muy esquemática algunos aspectos fundamentales de cada una de esas dimensiones.

I. *La dimensión política*: Redistribución de la soberanía a escala global, en un contexto en el que, como afirma Bauman, existe una discrepancia creciente entre los ámbitos locales o territoriales de toma de decisiones y el universo (des-territorializado) en el cual se producen y se distribuyen los recursos necesarios para ello. Debilitamiento generalizado del poder de los Estados, tal como con-

viene a la movilidad sin restricciones del capital, pero no hasta tal punto que puedan ponerse en peligro sus funciones de 'orden', lo cual tampoco convendría al capital móvil. En efecto, el Estado debe ser capaz de dismantelar sus funciones sociales y a la vez de garantizar el 'orden' interno necesario para la operación de los negocios, viéndose así reducido a poco más que una agencia policial. En síntesis: un Estado débil incapaz de frenar la libertad de las compañías transnacionales, pero no tan débil que sea incapaz de mantener el orden interno.

Faceta global

Erosión de las fuentes democráticas del poder. Substitución de los espacios públicos por espacios de consumo físicos y virtuales. Surgimiento de nuevas formas de acción colectiva a escala global y nuevos movimientos sociales.

Faceta local

Fragmentación territorial y funcional del poder político. Desmoronamiento de los espacios públicos. Fomento de las identidades como fuente del poder.

II. *La dimensión jurídica y de los derechos:* La globalización del derecho en un contexto de judicialización de las relaciones sociales. Constelación de diversas legalidades con lógicas de regulación divergentes cada vez más difícil es de distinguir de las ilegalidades. Aumento de la autorregulación contractual desterritorializada (contratos sin ley). Judicialización de los derechos de propiedad intelectual, previamente mercantilizados.

Faceta global

Los derechos humanos y los ordenamientos jurídicos supraestatales. La nueva 'lex mercatoria' de la contratación y el arbitraje global y la creación de formas de inmunidad jurídica. Nuevas leyes a favor de la esfera privada global, como la ley Americana de patentes, que permitan la apropiación del capital biótico mundial. Creación de organizaciones globales por encima de los Estados que garanticen jurídicamente la libertad total de circulación de capitales y de comercio (la OMC es el caso paradigmático). Criminalidad global e impunidad.

Faceta local

Aumento generalizado de la litigación (laboral, salud, educación, familia, etc.) Competencia entre los Estados, las regiones y las ciudades por atraer el capital, y dismantelamiento de la legalidad vigente para facilitar la libre entrada y salida de capitales. Los derechos de los pueblos indígenas y su garantía jurídica. Criminalización de la pobreza y la indigencia. Derecho de gentes para los 'móviles' (turistas, etc.) y negación de derechos básicos de los emigrantes, refugiados, etc.

III. *La dimensión socioeconómica*: Las finanzas globales, la 'nueva economía' y las organizaciones transnacionales. La transformación del trabajo y el empleo y las nuevas formas de empleo, subempleo y desempleo. Substitución de la ética del trabajo (el trabajo como valor supremo, identidad basada en el trabajo) por la estética del consumo (libertad de elección como valor supremo: identidad basada en la libertad de elección de consumidor).

Faceta global

La quimera de un mercado mundial autorregulado, y sus consecuencias. Nuevas estructuras y modelos organizacionales. La nueva división internacional del trabajo. La economía criminal global. Deforestación y deterioro masivo de la naturaleza 'dumping' ecológico.

Faceta local

Vulnerabilidad de las economías locales, y destrucción del tejido socioeconómico local. Desregulación radical del mercado de trabajo y reestructuración industrial permanente. Implantación de modelos neoliberales y vocacionalistas de educación: entrenar para el mercado. Dinámica de exclusión de la nueva economía global.

IV. *La dimensión tecnológica*: La sociedad del conocimiento y la información. El complejo 'ciencia, tecnología, economía', y la mercantilización del conocimiento y la información. Apropiación del saber y el conocimiento, patrimonio de las generaciones, y por tanto de todos, por las empresas transnacionales. Modelos organizativos aptos para procesar información. La interactividad en la red, ¿algo más que la libertad de elección del consumidor entre opciones predefinidas?

Faceta global

El proceso de la información: aplicación de información a dispositivos para generar más información, a la organización y a la gestión. El científico empresario y la patentización del conocimiento. Internet: bases tecnológicas y organizativas del gran mercado virtual. Las bases de datos del ciberespacio y la mercantilización de todo tipo de datos de los consumidores y usuarios.

Faceta local

¿Aldea global o enclaves individuales conectados a la red? Implicaciones sociales de una ciencia y una tecnología liberadas de toda construcción en el ciberespacio. 'Interactuantes' e 'interactuados' en la red. La seguridad y la privacidad en el ciberespacio.

V. *La dimensión social*: Desmantelamiento del estado del bienestar y desarrollo de mecanismos privados de prevención de riesgos. Privatización de los servicios públicos.

Faceta global

El consumidor, un individuo que sólo tiene derechos, que se miden por su poder adquisitivo: los derechos y los poderes del consumidor (adquisición de servicios privados de salud, seguridad, educación, etc.).

Faceta local

Erosión del bienestar y los derechos sociales. Los consumidores fallidos de la sociedad global: los pobres y los excluidos. Los derechos de los emigrantes. Degradación imparable de la educación pública. Las escuelas conectadas a la red y las escuelas gueto de los barrios marginales.

VI. *La dimensión cultural*: La diversidad cultural y la extensión de los valores y formas de vida occidentales por todo el planeta. Las posibilidades del diálogo intercultural en un contexto de dominio masivo de la civilización occidental. Las reivindicaciones del multiculturalismo y el desplome definitivo del paradigma humanista de educación.

Faceta global

Las identidades globales y la cultura consumista de la sociedad global emergente. La construcción y reconstrucción permanente de la identidad sobre la base de la estética consumista de la libertad de elección. Diversidad: ¿diversidad de consumidores que eligen según sus preferencias entre un rango de opciones predeterminadas, diversidad social o diversidad cultural? La educación multicultural.

Faceta local

Las identidades locales de carácter religioso, étnico y nacional: diversidad cultural y resistencia a la sociedad global. Educación y diversidad sociocultural: ¿puede la escuela arreglar los problemas socioeconómicos? Uso turístico del patrimonio cultural y los tesoros históricos.

Globalización y modernidad

Las relaciones entre la globalización y la modernidad constituyen un tema de la mayor importancia a la hora de tratar la globalización (Robertson, 1992). En general, la preocupación por el tema de la globalización no se ha relacionado suficientemente con el estudio de la modernidad. Hay autores para los que la globalización no es más que la expansión del capitalismo y las instituciones

occidentales –este es el caso, sobre todo, de los seguidores de la teoría del sistema mundial de Wallerstein (por ejemplo, Amin, 1997). Otros consideran, a partir de una perspectiva más amplia, que la globalización equivale esencialmente a la difusión de la modernidad occidental, si bien no puede reducirse exclusivamente a la occidentalización del mundo. Giddens (1990), por ejemplo, insiste en que la globalización es “más que la difusión de las instituciones occidentales a través del mundo” (pág. 175), a la vez que argumenta con toda razón que “la modernidad es inherentemente globalizadora” (pág. 63, 177). Quizás esta última afirmación no es más que otra manera de decir que la globalización debe entenderse, sobre todo, como la modernidad a escala global, una idea que se aproximaría bastante a la posición de Bauman. Sin embargo, en el presente libro Bauman sólo trata las relaciones entre la modernidad y la globalización con respecto al tema del espacio, mientras que en otras obras suyas no hace explícita su posición a este respecto.

No deja de ser llamativo el hecho de que Bauman no se detenga a analizar expresamente la dimensión jurídica de la globalización, ya que es esta dimensión la que, junto con la dimensión política, podría haberle proporcionado algunas pistas importantes para establecer una de las conexiones clave, quizás la más importante, entre la globalización y la modernidad. Se trata de la exacerbación de una de las tendencias definitorias de la modernidad, a saber: *la conversión del hecho en valor*, de modo tal que la norma y el derecho, en vez de orientar y regular el comportamiento y la acción, pasan a derivarse del hecho. Esta extraordinaria operación se debe a que la época moderna ha invertido la primacía tradicional entre ‘valor’ y ‘hecho’ y ha pasado a definir como bueno aquello que existe de hecho. En realidad, a partir de esta transformación ocurre que todo lo que se puede hacer, todo lo que es posible, pasa a ser bueno. Casos paradigmáticos de esto se pueden encontrar casi por doquier, desde Internet y el comercio electrónico hasta el desarrollo de las tecnologías, pasando por el desarrollo de las biotecnologías y, más en general, de la tecnociencia. Por ejemplo, puesto que el comercio electrónico es posible, eso es bueno, y hay que disponerlo todo para que el comercio electrónico se desarrolle. Pensar, en este contexto, que quizás no todo lo que es posible es deseable ni, por tanto, defendible, sería un puro anacronismo, pues choca con los fundamentos mismos de la civilización moderna. Como dijo hace ya casi treinta años Amitai Etzioni en un libro premonitorio sobre la manipulación genética: ‘si hay algo disparatado que se pueda hacer, tarde o temprano –avisa Etzioni– se hará’ (1973, pág. 30; ver también Offe, 1996, pág. 9). Hoy podemos ver cómo muchos científicos, sobre todo los que investigan en sectores punta y se han convertido, o aspiran a convertirse, en científicos empresarios, encuentran enormes dificultades para comprender por qué es necesario poner límites a la ingeniería de la vida humana.

Notas

1. Se trata, respectivamente, de las obras traducidas como “*Libertad*”, “*Modernidad y holocausto*” (premio europeo Amalfi de sociología y teoría social en 1989) y “*Trabajo, consumismo y nuevos pobres*”.

2. Aunque Bauman no se detiene en el análisis de la figura del emigrante en este libro, uno puede remitirse a sus excelentes análisis del extranjero en otros textos, inspirados en Simmel, que constituyen una referencia imprescindible para el estudio no sólo del emigrante y el extranjero, sino, más en general, de la diversidad cultural y los procesos de aculturación. Ver, sobre todo, *Modernity and Ambivalence*, Oxford, Polity Press, 1991, y *Postmodernity and Its Discontents*, Oxford, Polity Press, 1997.

3. El estremecedor fenómeno de los *conglomerados posurbanos*, interesantísimo para arquitectos no menos que para geógrafos, sociólogos, planificadores urbanos, reporteros o simplemente viajeros curiosos, y su conexión con la sociedad global emergente no es el único que describe y analiza con particular destreza el periodista y analista norteamericano R. D. Kaplan en su tercer gran libro de viajes, *An Empire Wilderness* (traducido como *Viaje al futuro del imperio*). Cada vez hay más estudios sobre la estructuración del espacio urbano y las nuevas sociogeografías urbanas a que da lugar; entre los análisis sociológicos más interesantes están los del profesor de la London School of Economics R. Sennet.

4. Para las diferencias entre clase (alta) establecida y clase oligárquica, y la entrada en escena de esta última en la Norteamérica contemporánea, se puede consultar la nueva introducción del excelente libro de R. Bellah y otros autores (1996) sobre el individualismo y el compromiso en la vida americana.

5. Hay que destacar también que las dimensiones descritas no constituyen categorías completamente exhaustivas, puras podríamos decir, lo cual no es más que un reflejo del hecho de que las distintas esferas sociales (política, económica, etc.) no pueden considerarse con total independencia unas de otras. De hecho, cuando se dice ‘dimensión política’, por ejemplo, se sobreentiende que es lo político lo que predomina, aunque en realidad debería decirse ‘político-jurídico-social-económica’ y lo mismo más o menos ocurre con las demás dimensiones consideradas.

Referencias bibliográficas

Amin, S., *Capitalism in the Age of Globalization*, London, Zed Press, 1997.

Beck, U., *¿Qué es la globalización? Falacias del Globalismo, respuestas a la globalización*, Barcelona, Paidós, 1998, edición original alemana publicada en 1997 por Suhrkamp Verlag.

Bellah, R. N., Madsen, R., Sullivan, W. M., Swidler, A. & Tipton, S. M., *Habits of the Heart: Individualism and Commitment in American Life*, Berkeley, University of California Press, 1985, edición actualizada con una nueva introducción 1996.

Castells, M., *The Information Age: Economy, Society and Culture*, Blackwell, Cambridge, Mass., Vol. I, *The Rise of the Network Society*, 1996; Vol. II, *The Power of Identity*, 1997; Vol. III, *End of Millennium*, 1998. Edición castellana como *La era de la información*, Madrid, Alianza, Vol. I 1997, Vol. II y III 1998.

Etzioni, A., *Genetic Fix: Next Technological Revolution*, New York, Harper & Row, 1973.

Giddens, A., *The Consequences of Modernity*, Cambridge, Polity Press, 1990.

Harvey, D., *The Condition of Postmodernity*, Oxford, Blackwell, 1989.

Held, D., McGrew, A., Goldblatt, D. & Perraton, J., *Global Transformations: Politics Economics and Culture*, Cambridge, Polity Press, 1999.

Kaplan, R. D., *An Empire Wilderness*, 1998. Versión castellana como *Viaje al futuro del imperio: la transformación de Norteamérica en el siglo XXI*, Barcelona, Ediciones B, 1999.

Offe, C., *Modernity & the State: East, West*, Cambridge, Polity Press, 1996.

Ohmae, K., *The Borderless World*, London, Collins, 1990.

Polanyi, K., *The Great Transformation: The Political and Economic Origins of our time*, Beacon, 1957, originalmente publicada en 1944. Versión castellana como *La gran transformación*, Madrid, La Piqueta, 1997.

Robertson, R., *Globalization: Social Theory and Global Culture*, London, Sage, 1992.

Sennet, R., *The Uses of Disorder: Personal Identity and City Life*, London, Faber & Faber, 1996.

Obras más importantes de Bauman a partir de mediados de los setenta

Bauman, Z., *Towards a Critical Sociology*, London, Routledge, 1976.

Hermeneutics and Social Science: Approaches to Understanding, London, Hutchinson, 1978.

Memories of Class: The Prehistory and After-Life of Class, London Routledge, 1982.

Legislators and Interpreters: On Modernity, Post-Modernity and Intellectuals, Oxford, Polity Press, 1987.

Freedom, Milton Keynes, Open University Press, 1988, traducido en Alianza, 1992.

Modernity and the Holocaust, Oxford, Polity Press, 1989. Traducido en Sequitur, 1998.

Thinking Sociologically, Oxford, Blackwell, 1990. Traducido en Nueva Visión, 1995.

Modernity and Ambivalence, Oxford, Polity Press, 1991.

Mortality, Immortality and Other Life Strategies, Oxford, Polity Press, 1991.

Intimations of Postmodernity, London, Routledge, 1992.

Postmodern Ethics, Oxford, Polity Press, 1993.

Life in Fragments: Essays in Postmodern Morality, Oxford, Polity Press, 1995.

Postmodernity and Discontents, Oxford, Polity Press, 1997.

Work, Consumerism and the New Poor, London, Open University Press, 1998. Traducido en Gedisa, 2000.

Culture as Praxis, London, Sage, 1999, segunda edición (primera edición publicada en 1973).

In Search of Politics, Oxford, Polity Press, 1999.

Liquid Modernity, Oxford, Polity Press, 2000.

Obras sobre Bauman

Beilharz, P., *Zygmunt Bauman: Dialectic of Modernity*, London, Sage, 2000.

Beilharz, P., *The Bauman Reader*, Oxford, Blackwell, 2000.

Kilmister, R. and Varcoe, I., eds., *Culture, Modernity and Revolution: Essays in Honour of Zygmunt Bauman*, London, Routledge, 1996.

Smith, D., *Zygmunt Bauman: Prophet of Postmodernity*, Cambridge, Polity Press, 1999.

Ver también la revista *Theory, Culture and Society*, 1998, 15, 1.

“A la deriva”

Richard Sennet

Hace poco me encontré en un aeropuerto con alguien a quien no había visto desde hacía quince años. Veinticinco años antes había entrevistado al padre de Rico (como lo llamaré en adelante), cuando escribí un libro sobre la clase obrera americana titulado *The Hidden Injuries of Class*. Enrico, su padre, trabajaba entonces como portero, y tenía muchas esperanzas puestas en su hijo, que estaba entrando en la adolescencia y era un chico que destacaba en los deportes. Cuando, diez años más tarde, dejé de ver al padre, Rico acababa de completar sus estudios universitarios. En la sala de espera de nuestra compañía aérea, Rico daba la impresión de haber realizado todos los sueños del padre: llevaba un ordenador en un elegante estuche de piel, iba vestido con un traje que yo no podría permitirme y lucía un grueso anillo de sello.

Cuando nos conocimos, Enrico llevaba veinte años limpiando lavabos y suelos de un edificio de oficinas del centro. Lo hacía sin rechistar, pero tampoco pretendía estar encarnando el sueño americano. Su trabajo tenía un único objetivo a largo plazo: servir a su familia. Había tardado quince años en ahorrar el dinero necesario para comprar una casa en un barrio residencial de las afueras de Boston, rompiendo así los lazos que lo mantenían unido a su viejo barrio italiano; una casa en las afueras era mejor para los críos. Luego Flavia, su esposa, comenzó a trabajar como planchadora en un centro de limpieza en seco; cuando conocí a Enrico en 1970, él y Flavia estaban ahorrando para poder pagar la educación universitaria de sus dos hijos.

Lo que más me sorprendió de Enrico y su generación fue cuán lineal era el tiempo en su vida: año tras año en empleos que raramente presentaban cambios en lo cotidiano; en ese tiempo lineal, los logros eran acumulativos. Enrico y Flavia comprobaban todas las semanas cómo crecía su cuenta de ahorros. Medían su vida doméstica por las diversas mejoras y añadidos que hacían en su casa. Además, la época que vivían era predecible. Las sacudidas de la Gran Depresión y de la Segunda Guerra Mundial habían quedado atrás; los sindicatos protegían sus puestos de trabajo. Por eso, aunque en el momento en que lo conocí Enrico apenas tenía cuarenta años, ya sabía exactamente cuándo iba a jubilarse y con cuánto dinero contaría entonces.

El tiempo es el único recurso del cual pueden disponer gratuitamente los que viven en el escalón más bajo de la sociedad. Para acumular tiempo, Enrico necesitaba lo que el sociólogo Max Weber llamó una «jaula de hierro», una estructura burocrática que racionalizaba el uso del tiempo; en el caso de Enrico, las normas de antigüedad por las que se regía su pensión estatal proporcionaban ese armazón. Añadiendo a estos recursos su disciplina, el resultado fue más que rentable.

Enrico diseñó para sí mismo un relato perfectamente claro en el que la experiencia se acumulaba desde el punto de vista material y psíquico; su vida, por tanto, tenía sentido en cuanto narración lineal. Aunque un esnob evitaría a Enrico por aburrido, él experimentaba los años como una historia dramática que avanzaba reparación tras reparación, pago de intereses tras pago de intereses. El portero sentía que se convertía en el autor de su vida, y, aunque ocupaba los últimos peldaños de la escala social, ese relato le proporcionaba una sensación de respeto por su propia persona.

Si bien es clara, la historia de la vida de Enrico no es sencilla. Me sorprendió especialmente cómo vivía a caballo entre el mundo de su antigua comunidad de inmigrantes y el mundo de su nueva y neutral vida suburbana. Entre sus nuevos vecinos Enrico vivía como un ciudadano tranquilo y modesto; no obstante, cuando regresaba al viejo barrio, los que seguían allí le brindaban mucha más atención por ser un hombre al que le había ido bien, uno de los veteranos dignos que regresaba todos los domingos para ir a misa, actividad seguida de almuerzo y de tardes de café en las que se hablaba de todo un poco. Se ganó el reconocimiento de persona única entre aquellos que lo conocían lo suficiente para comprender su historia; de sus nuevos vecinos, en cambio, se ganó un tipo de respeto más anónimo haciendo lo que todo el mundo hacía: mantener limpia la casa y bien cuidado el jardín y vivir sin incidentes. La espesa textura de la experiencia particular de Enrico residía en el hecho de que era reconocido de dos maneras según la comunidad en que se moviera, dos identidades que eran el producto del mismo y disciplinado manejo del tiempo.

Si el mundo fuera un lugar feliz y justo, los que disfrutaban de respeto devolverían por igual la consideración que se les tiene. Así pensaba Fichte en *Los fundamentos del Derecho natural*, donde hablaba del «efecto recíproco» del reconocimiento; pero la vida real no actúa con tanta generosidad.

A Enrico, por ejemplo, no le gustaban los negros, aunque había trabajado pacíficamente muchos años con otros porteros que eran negros; no le gustaban tampoco los inmigrantes no italianos, como los irlandeses, aunque su propio padre sólo chapurreaba el inglés. Tampoco podía admitir las peleas familiares, y no tenía aliados de clase. Sin embargo, lo que menos le gustaba era la gente de clase media. Decía que nosotros lo tratábamos como si fuera invisible, un «cero a la izquierda»; el resentimiento del portero se complicaba con su miedo a que, a causa de su falta de educación y su baja categoría social, tuviéramos un secreto derecho a hacerlo. A su capacidad de resistencia oponía la lastimera autocompasión de los negros, la injusta intrusión de los extranjeros y los privilegios inmerecidos de la burguesía.

Aunque Enrico sentía que había alcanzado cierto honor social, no toleraba la idea de que su hijo Rico repitiera su historia. El sueño americano de movilidad social ascendente era un poderoso motor para mi amigo. «No entiendo una sola palabra de lo que dice», alardeó ante mí Enrico varias veces cuando su hijo

llegaba del colegio y se ponía a hacer los deberes de matemáticas. Oí también a muchos otros padres decir de sus hijos cosas como «No lo entiendo», en tonos más duros, como si los críos los hubieran abandonado. Todos violamos de una manera u otra el lugar que nos ha sido asignado en el mito familiar, pero la movilidad ascendente le da a ese pasaje un giro peculiar. Rico y otros jóvenes que ascendieron en la escala social a veces sentían vergüenza por el acento de clase trabajadora y por los modales toscos de sus padres, pero con mayor frecuencia se sentían ahogados por la interminable estrategia de contar hasta el último céntimo y manejar el tiempo con cuentagotas. Estos niños privilegiados querían embarcarse en un viaje menos forzado.

Ahora, muchos años más tarde, gracias a mi encuentro en el aeropuerto, tuve oportunidad de ver cómo le habían ido las cosas al hijo de Enrico. Debo confesar que no me gustó mucho lo que vi en la sala del aeropuerto. El costoso traje de Rico puede haber sido sólo el plumaje requerido por el trabajo, pero el anillo –signo distintivo de una historia familiar de élite– parecía al mismo tiempo una mentira y una traición al padre. No obstante, las circunstancias quisieron que Rico y yo coincidiéramos en un largo vuelo. Ni él ni yo hicimos uno de esos típicos viajes americanos en que un desconocido vomita todas sus emociones encima de otro, recoge un equipaje más tangible cuando el avión aterriza y desaparece para siempre. Me senté a su lado sin que me invitara, y durante la primera hora de un largo vuelo de Nueva York a Viena tuve que sacarle la información con sacacorchos.

Fue así como me enteré de que Rico había realizado el deseo de su padre en la ascensión en la escala social, si bien en el fondo rechazó el camino de su padre. Rico se burla de los «esclavos del tiempo» y demás personas prisioneras en la armadura de la burocracia, y cree que hay que estar abierto al cambio y asumir riesgos. Y ha prosperado; mientras los ingresos de Enrico se situaban en la cola del escalafón, Rico ha ascendido hasta el 5% superior. Y, sin embargo, no es una historia totalmente feliz para él.

Tras graduarse en ingeniería eléctrica en una universidad local, Rico fue a una escuela de empresariales en Nueva York. Allí se casó con una compañera, una joven protestante hija de una familia de mejor posición. Los estudios prepararon a la pareja para mudarse y cambiar de trabajo con frecuencia, y así lo hicieron. Desde que terminaron la carrera, Rico se ha mudado cuatro veces en catorce años.

Rico empezó como asesor tecnológico en una empresa de capital de riesgo de la Costa Oeste, en los primeros y emocionantes días de la industria informática en Silicon Valley; luego se trasladó a Chicago, donde tampoco le fue mal. Sin embargo, la siguiente mudanza se hizo a favor de la carrera de su mujer. Si Rico fuera un personaje ambicioso sacado de las páginas de Balzac, nunca lo habría hecho, pues aparte de no ganar más en su nuevo trabajo, dejaba los semilleros de la alta tecnología por un parque de oficinas en un lugar retirado, aunque arbolado, de Missouri. En cierto modo, Enrico se había sentido avergonzado cuando Flavia comenzó a trabajar; Rico ve a Jeannette, su mujer, como a una colega en pie de

igualdad, y se ha adaptado a ella. Fue entonces, en el momento en que la carrera de Jeannette despegó, cuando comenzaron a llegar los niños.

En el parque de oficinas de Missouri, las incertidumbres de la nueva economía afectaron también al joven Rico. Mientras Jeannette era ascendida, Rico se vio afectado por un recorte de plantilla, pues su empresa fue absorbida por otra mayor con sus propios analistas. Y por este motivo la pareja se mudó por cuarta vez y regresó al Oeste, para instalarse en un barrio residencial de las afueras de Nueva York. Jeannette dirige ahora un importante equipo de contables, y él ha montado una pequeña consultoría.

A pesar de ser una pareja próspera, la viva imagen de una pareja amoldable en la que ambos se apoyan mutuamente, tanto el marido como la mujer temen a menudo estar al borde de la pérdida del control de sus vidas, un miedo enraizado en sus respectivas historias laborales.

En el caso de Rico, el miedo a perder el control es fácil de comprender: tiene que ver con el manejo del tiempo. Cuando Rico les dijo a sus colegas que iba a abrir su propia consultoría, la mayoría lo aprobó; una consultoría parece ser el camino de la independencia. Sin embargo, al comenzar se vio metido de cabeza en tareas de categoría inferior, como tener que hacerse él mismo las fotocopias y otras cosas que antes ni se planteaba. Se encontró sumergido en el flujo de una red de conexiones; tenía que responder a todas las llamadas, y perseguir a las más raras relaciones. Para encontrar trabajo se veía supeditado a las agendas de personas que no estaban en absoluto obligadas a responderle. Como otros consultores, aspira a trabajar con contratos que estipulen con exactitud lo que le corresponde hacer. Sin embargo, me dijo Rico, la mayoría de estos contratos son una mera ficción. Un consultor suele tener que trabajar de una manera u otra en respuesta a los caprichos o los cambios de ideas de los que pagan. Rico no tiene un papel fijo que le permita afirmar: «Esto es lo que hago; de esto soy responsable.»

La falta de control de Jeannette es más sutil. El pequeño grupo de contables que ahora dirige se divide entre aquellos que trabajan en casa, los que suelen trabajar en el despacho y una falange de empleados administrativos de bajo nivel, a mil o dos mil kilómetros de distancia y conectados con ella por ordenador. En su actual empresa, unas reglas estrictas y la vigilancia de los teléfonos y el correo electrónico disciplinan la conducta de los que trabajan desde casa; para organizar el trabajo de los empleados conectados por ordenador, Jeannette no puede hacer juicios prácticos cara a cara y debe trabajar ajustándose a estrictas directrices escritas. En este trabajo aparentemente flexible, no siente que la burocracia sea menor; de hecho, sus propias decisiones cuentan menos que en los días en que supervisaba a trabajadores que estaban siempre juntos en la misma oficina.

Como decía, al principio no estaba muy dispuesto a derramar muchas lágrimas por esta pareja, encarnación del sueño americano. Sin embargo, cuando las azafatas nos sirvieron la cena y Rico se puso a hablar de cosas más personales, lo

sentí más cercano. Su miedo a perder el control tenía raíces mucho más profundas que la preocupación por perder poder en su trabajo. Rico teme que las medidas que necesita tomar y la manera como tiene que vivir para sobrevivir en la moderna economía hayan lanzado a la deriva su vida interior y emocional.

Rico me contó que él y Jeannette se habían hecho amigos de la mayoría de la gente con la que trabajan, y que con los cambios de los últimos doce años perdieron la mayoría de esas amistades, aunque, como dijo él, «seguimos conectados». Rico busca en las comunicaciones electrónicas el sentido de comunidad que Enrico disfrutaba más cuando iba a las asambleas del sindicato de porteros, pero el hijo encuentra que las comunicaciones *on line* son breves y precipitadas. «Es como con los hijos: cuando uno no está ahí, se entera de todo más tarde.»

En cada una de sus cuatro mudanzas, los nuevos vecinos de Rico han tratado su llegada como un hecho que cierra capítulos pasados de su vida; le preguntan por Silicon Valley o el parque de oficinas de Missouri, pero, según Rico, «ellos no ven otros lugares», su imaginación no entra en juego. Éste es un miedo muy americano. El clásico barrio residencial antes era una ciudad dormitorio; durante la última generación apareció un nuevo tipo de barrio residencial, más independiente del núcleo urbano desde el punto de vista económico, pero sin ser tampoco una ciudad o un pueblo. Un lugar crece de repente al toque de la varita mágica de un promotor inmobiliario, florece y empieza a declinar al cabo de una generación. Esas comunidades no carecen totalmente de una componente social o de barrio, pero en ellas nadie se convierte en un testigo de por vida de la historia de otra persona.

El aspecto fugaz de la amistad y de la comunidad local constituyen el fondo de la más aguda de las preocupaciones íntimas de Rico: su familia. «Llegamos a casa a las siete, preparamos la cena, tratamos de que nos quede una hora para ayudar a los niños con los deberes, y luego nos dedicamos a nuestro papeleo.» Cuando las cosas se ponen duras en su consultoría durante meses enteros, «casi ya no sé quiénes son mis hijos». Le preocupa también la frecuente anarquía en la que se hunde su familia, y le preocupa no ocuparse lo suficiente de sus hijos, cuyas necesidades no pueden programarse para que se adapten a las exigencias de su trabajo.

Al oírlo, intenté tranquilizarlo; mi mujer, mi hijastro y yo hemos soportado una vida de alta presión muy similar a la suya, y hemos sobrevivido bastante bien. «No eres justo contigo mismo», le dije. «El hecho de que te preocupes tanto significa que estás haciendo por tu familia todo lo que puedes.» Aunque mis palabras lo reconfortaron, yo lo había comprendido mal.

Yo ya sabía que de niño a Rico le había irritado la autoridad de su padre; ya entonces me había dicho que se sentía agotado por las reglas inamovibles que gobernaban la vida del portero. Ahora que él es padre, lo obsesiona el miedo a perder la disciplina ética, en especial el temor a que sus hijos se vuelvan unas

«ratas de centro comercial» que anden dando vueltas por las tardes sin nada que hacer por los aparcamientos de las grandes superficies mientras los padres permanecen inaccesibles en sus despachos.

Rico quiere ser, para su hijo y sus hijas, un ejemplo de determinación, de alguien que tiene una meta en la vida; tiene que poner un ejemplo. Y el ejemplo objetivo que podría ponerles, su movilidad social ascendente, para ellos es algo natural, una historia que pertenece a un pasado que ya no es el suyo, una historia terminada. Pero su preocupación más honda es no poder ofrecer la sustancia de su vida profesional como ejemplo para que sus hijos vean cómo han de comportarse éticamente. Las cualidades del buen trabajo no son las cualidades del buen carácter.

Como comprendería más tarde, la gravedad de este temor procede de la brecha que separa a la generación de Enrico de la de Rico. Los líderes de la economía y los periodistas especializados hacen hincapié en el mercado global y en el uso de las nuevas tecnologías, dos aspectos que ellos consideran el sello distintivo del capitalismo de nuestro tiempo. Si bien es bastante cierto, no contemplan otra dimensión del cambio: nuevas maneras de organizar el tiempo, y en especial el tiempo de trabajo.

El signo más tangible de ese cambio podría ser el lema «nada a largo plazo». En el ámbito del trabajo, la carrera tradicional que avanza paso a paso por los corredores de una o dos instituciones se está debilitando. Lo mismo ocurre con el despliegue de un solo juego de calificaciones a lo largo de una vida de trabajo. Hoy, un joven americano con al menos dos años de universidad puede esperar cambiar de trabajo al menos once veces en el curso de su vida laboral, y cambiar su base de cualificaciones al menos tres veces durante los cuarenta años de trabajo.

Un ejecutivo de ATT señala que el lema “nada a largo plazo” está alterando el significado mismo del trabajo:

En ATT tenemos que fomentar el concepto de que la fuerza de trabajo es contingente, aunque la mayoría de trabajadores contingentes estén dentro de nuestra empresa. Los «puestos de trabajo» se reemplazan con «proyectos» y «campos de trabajo».¹

Las empresas también han subcontratado con pequeñas empresas e individuos empleados con contratos a corto plazo muchas de las tareas que antes se hacían siempre dentro. En Estados Unidos, el sector de la fuerza de trabajo que crece más deprisa, por poner un ejemplo, está formado por personas que trabajan para agencias de trabajo temporal.²

«La gente está ávida [de cambio]», afirma James Champy, el gurú de la dirección de empresas, porque «el mercado puede llegar a ser “orientado al consumidor” como nunca antes.»³ En esta visión, el mercado es demasiado dinámico para

permitir hacer las cosas del mismo modo año tras año, o, simplemente, hacer la misma cosa. El economista Bennett Harrison cree que la fuente de dicha avidez de cambio es el «capital impaciente», el deseo de un rendimiento rápido; por ejemplo, el tiempo medio de mantenimiento de las acciones en las bolsas británica y americana ha bajado en un 60% en los últimos quince años. El mercado cree que el rendimiento rápido se genera mejor si se instaura un rápido cambio institucional.

Hay que decir que el orden «a largo plazo» que el nuevo régimen quiere destruir fue en sí mismo efímero: las décadas de mediados del siglo xx. El capitalismo del siglo xix fue tambaleándose de desastre en desastre en los mercados bursátiles, con una inversión empresarial irracional; los cambios bruscos del ciclo comercial proporcionaban poca seguridad. En la generación de Enrico, la generación posterior a la Segunda Guerra Mundial, este desorden se controló hasta cierto punto en la mayoría de las economías avanzadas; unos sindicatos fuertes, las garantías del Estado del bienestar y las empresas a gran escala se combinaron para producir una era de relativa estabilidad. Este periodo aproximado de treinta años define el «pasado estable» ahora amenazado por un nuevo régimen.

Un cambio en la moderna estructura institucional ha acompañado el trabajo a corto plazo, con contrato o circunstancial. Las empresas han intentado eliminar capas enteras de burocracia para convertirse en organizaciones más horizontales y flexibles. En lugar de organizaciones con estructura piramidal, la dirección de empresas prefiere ahora concebir las organizaciones como redes. «Las estructuras de red son más ligeras en la base» que las jerarquías piramidales, afirma el sociólogo Walter Powell; «se pueden desmontar o redefinir más rápidamente que los activos fijos de las jerarquías.»⁴ Esto significa que los ascensos y los despidos tienden a no estar estipulados en normas claras y fijas, como tampoco están rígidamente definidas las tareas: la red redefine constantemente su estructura.

Un ejecutivo de IBM le dijo una vez a Powell que la empresa flexible «debe llegar a ser un archipiélago de actividades interrelacionadas»⁵. El archipiélago es una imagen adecuada para describir las comunicaciones en una red, comunicaciones que se verifican como un viaje interinsular, si bien –gracias a las modernas tecnologías– a la velocidad de la luz. El ordenador ha sido clave para reemplazar las comunicaciones lentas y atascadas de las cadenas de mando tradicionales. El sector de la fuerza de trabajo con crecimiento más rápido ofrece servicios informáticos y de procesamiento de datos, el ámbito en el que trabajan Jeannette y Rico. En la actualidad, el ordenador se emplea en casi todos los trabajos, de muchas maneras y por personas de diferente categoría profesional (véanse las Tablas 1 y 7 del Apéndice).

Por todas estas razones, la experiencia de Enrico –un tiempo a largo plazo, una narrativa lineal en canales fijos– se ha vuelto disfuncional. Lo que Rico trataba de explicarme, y quizá también de explicarse a sí mismo, es que los cambios mate-

riales incluidos en el lema “nada a largo plazo” también se han vuelto disfuncionales para él, pero en cuanto guías para el carácter, particularmente en relación con su vida familiar.

Tomemos, por ejemplo, la cuestión del compromiso y la lealtad. «Nada a largo plazo», es el principio que corroe la confianza, la lealtad y el compromiso mutuos. Por supuesto, la confianza puede ser algo meramente formal, como cuando las personas acuerdan hacer un trato comercial o confían en que el otro respete las reglas del juego; pero, por lo general, las experiencias más profundas en materia de confianza son más informales, como cuando la gente aprende en quién puede confiar al recibir una tarea difícil o imposible. Estos vínculos sociales tardan en desarrollarse, y lentamente echan raíces en las grietas de las instituciones.

La organización a corto plazo de las instituciones modernas limita la posibilidad de que madure la confianza informal. Una violación especialmente atroz del compromiso mutuo suele producirse cuando las nuevas empresas se venden por primera vez. En las empresas que están empezando, a todo el mundo se le pide horas extras y un esfuerzo intensivo; cuando las empresas salen a bolsa –es decir, cuando ofrecen públicamente por primera vez acciones–, los fundadores están habilitados para vender y cobrar y dejan en la cuneta a los empleados de menor nivel. Si una organización, sea vieja o nueva, opera como una estructura de red flexible más que con una rígida estructura de mando en la cumbre, la red también puede debilitar los vínculos sociales. El sociólogo Mark Granovetter dice que las modernas redes institucionales están marcadas por «la fuerza de los vínculos débiles», con lo cual en parte quiere decir que las formas fugaces de asociación son más útiles que las conexiones a largo plazo, y en parte, también, que los lazos sociales sólidos –como lealtad– han dejado de ser convenientes.⁶ Estos lazos débiles están integrados en el trabajo de equipo, en el cual el equipo pasa de una tarea a otra y el personal que lo forma cambia durante el proceso.

Por el contrario, unos vínculos sólidos dependen de una asociación larga; en un plano más personal, dependen de una disposición a establecer compromisos con los demás. Dados los lazos típicamente débiles y de corta duración imperantes hoy en las instituciones, John Kotter, profesor de Harvard Business School, aconseja a los jóvenes que trabajen «en el exterior, más que en el interior de las organizaciones». Defiende el trabajo de consultoría más que «enredarse» en empleos de larga duración; la lealtad institucional es una trampa en una economía en la que «los conceptos comerciales, el diseño de los productos, el espionaje de los competidores, el equipo de capital y toda clase de conocimiento tienen unos periodos de vida verdaderos mucho más breves».⁷ Un consultor que dirigió una reciente reducción de plantilla en IBM declara que una vez que los empleados «comprenden [que no pueden depender de la empresa] se vuelven comercializables».⁸ Para hacer frente a las realidades ac-

tuales, el desapego y la cooperación superficial son una armadura mejor que el comportamiento basado en los valores de lealtad y servicio.

Es la dimensión temporal del nuevo capitalismo, más que la transmisión de datos con alta tecnología, los mercados bursátiles globales o el libre comercio, lo que más directamente afecta a las vidas emocionales de las personas que ejercen su actividad fuera del lugar de trabajo. Trasladado al terreno de la familia, el lema «nada a largo plazo» significa moverse continuamente, no comprometerse y no sacrificarse. En un momento del vuelo Rico estalló de repente: «No puede usted imaginarse lo estúpido que me siento cuando les hablo a mis hijos de compromiso. Para ellos es una virtud abstracta; no la ven en ninguna parte.» Durante la cena sencillamente no comprendí el porqué del estallido, que no parecía venir a cuento de nada, pero ahora su significado se me ha vuelto más claro, entendido como un reproche que Rico se hacía a sí mismo. Lo que Rico quiere decir es que los niños no ven que el compromiso se practique en la vida, o en la generación de sus padres.

Rico también detesta el hincapié que se hace en el trabajo de equipo y el debate abierto que caracteriza a un lugar de trabajo flexible y progresista una vez que esos valores se trasladan a la intimidad. Si se practica en casa, el trabajo en equipo es destructivo, y refleja una falta de autoridad y de orientación en la educación de los niños. Él y Jeannette –me dijo– han visto a demasiados padres discutir hasta la saciedad todos los asuntos familiares por miedo a decir «¡No!»; padres que escuchan demasiado bien, que comprenden todo maravillosamente en lugar de imponer la ley. Y han visto el resultado: demasiados niños desorientados.

«Las cosas tienen que tener lógica», me dijo Rico. Una vez más, al principio no lo entendí, y me explicó lo que quería decir en relación con la actividad de ver la televisión. Quizá de manera excepcional, Rico y Jeannette discuten con sus dos hijos varones la relación entre las películas o telecomedias que los niños ven por televisión y los sucesos de los periódicos. «De lo contrario, todo es sólo un batiburrillo de imágenes.» Sin embargo, la mayor parte de las veces esas conexiones tienen que ver con la violencia y la sexualidad que los niños ven por televisión. Enrico utilizaba siempre sencillas parábolas para plantear en casa cuestiones relacionadas con el carácter; la fuente de estas parábolas era su trabajo: portero. Por ejemplo: «Puedes darle la espalda a la suciedad, pero no por eso va a desaparecer.» Cuando conocí a Rico en su adolescencia, reaccionaba con cierta vergüenza a esta filosofía casera. Por eso, al reencontrarlo, le pregunté si él también hacía parábolas o extraía reglas éticas de su experiencia en el trabajo. Primero evitó responder directamente –«En la televisión no se ve mucho de eso»–, pero luego me respondió: «Bueno, no, yo no hablo de esa manera.»

El comportamiento que cosecha buenos resultados, o incluso sólo la supervivencia en el trabajo, le deja a Rico poco que ofrecer en el papel de padre modelico. En realidad, para esta pareja moderna, el problema es precisamente el

contrario: cómo proteger las relaciones familiares para que no sucumban a los comportamientos a corto plazo, el modo de pensar inmediato y, básicamente, el débil grado de lealtad y compromiso que caracterizan al moderno lugar de trabajo. En lugar de los valores cambiantes de la nueva economía, la familia – tal como Rico la concibe– debería valorar la obligación, la honradez, el compromiso y la finalidad.

Este conflicto entre familia y trabajo plantea algunas cuestiones sobre la experiencia de la vida adulta en sí. ¿Cómo pueden perseguirse objetivos a largo plazo en una sociedad a corto plazo? ¿Cómo sostener relaciones sociales duraderas? ¿Cómo puede un ser humano desarrollar un relato de su identidad e historia vital en una sociedad compuesta de episodios y fragmentos? Las condiciones de la nueva economía se alimentan de una experiencia que va a la deriva en el tiempo, de un lugar a otro lugar, de un empleo a otro. Si pudiera establecer el dilema de Rico en términos más amplios, diría que el capitalismo del corto plazo amenaza con corroer su carácter, en especial aquellos aspectos del carácter que unen a los seres humanos entre sí y brindan a cada uno de ellos una sensación de un yo sostenible.

Al terminar la cena nos quedamos los dos cada cual absorto en sus pensamientos. Un cuarto de siglo antes había imaginado que el capitalismo tardío había conseguido algo parecido a una consumación final; hubiera o no más libertad de mercado y menos control gubernamental, el «sistema» aún entraba en la experiencia cotidiana de la gente como siempre lo había hecho, es decir, por medio del éxito y del fracaso, de la dominación y la sumisión, la alienación y el consumo. Para mí, las cuestiones relativas a la cultura y al carácter caían dentro de esas categorías conocidas. Hoy, sin embargo, estos viejos hábitos de pensamiento no interesarían a la experiencia de ninguna persona.

Obviamente, lo que Rico me había contado sobre su familia lo había llevado a pensar en sus valores éticos. Cuando nos retiramos a fumar en la cola del avión, me señaló que antes era liberal, en el generoso sentido americano de preocuparse por los pobres y comportarse bien con las minorías, como los homosexuales y los negros. La intolerancia de Enrico hacia los negros y extranjeros avergonzaba a su hijo. No obstante, desde que empezó a trabajar dice que se ha vuelto un «conservador cultural». Al igual que la mayoría de la gente de su edad, detesta a los parásitos sociales, encarnados para él en la figura de la madre a cargo de la beneficencia, que se gasta en alcohol y drogas los cheques del Estado. También cree sin concesiones en los criterios draconianos y fijos de comportamiento en comunidad, como opuestos a esos valores de «educación liberal de los hijos» que son el paralelo a la reunión abierta en el trabajo. Como ejemplo de este ideal de vida en común, Rico me dijo que aprobaba la propuesta, habitual en algunos círculos conservadores, de quitarles los niños a los malos padres y meterles en orfanatos.

Yo me indigné, y nos pusimos a discutir el asunto con vehemencia, mientras a nuestro alrededor se alzaban nubes de humo. Hablábamos los dos a la vez (y, al

repasar mis notas, veo que Rico también disfrutaba un poco provocándome). Él sabe que su conservadurismo cultural es sólo eso, una comunidad simbólica idealizada. No tiene la esperanza real de encerrar a los niños en orfanatos. Seguramente ha tenido muy poca experiencia adulta de conservadurismo preservador del pasado; por ejemplo, cada vez que se mudaba lo han tratado como si la vida acabara de empezar y el pasado estuviera destinado al olvido. El conservadurismo cultural que suscribe forma un testamento a la coherencia que él siente que le falta a su vida.

En lo que respecta a la familia, sus valores no son una mera cuestión de nostalgia. De hecho, a Rico le desagradaba la experiencia real de una estricta norma paternal tal como él la había padecido bajo la autoridad de su padre. No tenía intención de regresar al tiempo lineal que había organizado la existencia de Enrico y Flavia, incluso si pudiera; me miró con cierto disgusto cuando le dije que, como profesor universitario, yo tenía la titularidad para toda la vida. Para él, la incertidumbre y el riesgo son desafíos en el trabajo; como consultor ha aprendido a ser un hábil jugador en equipo.

Sin embargo, estas formas de comportamiento flexible no le han servido a Rico en su papel de padre o de miembro de una comunidad; quiere mantener las relaciones sociales y ofrecer una orientación duradera. Es contra los vínculos rotos en el trabajo, contra la amnesia deliberada de sus vecinos y el fantasma de sus hijos convertidos en «ratas de centro comercial» que postula la *idea* de valores duraderos. Y por eso, Rico se encuentra atrapado en una trampa.

Todos los valores específicos que mencionó son reglas fijas: un padre o una madre dice no; una comunidad exige trabajo; la dependencia es un mal. Los vaivenes de las circunstancias no forman parte de estas normas éticas; después de todo, es de ese azar variable que Rico quiere defenderse, pero es difícil llevar a la práctica esas reglas intemporales.

Esa dificultad se manifiesta en el lenguaje que Rico emplea para describir sus mudanzas de los últimos catorce años a lo largo y ancho del país. Aunque muchas de esas mudanzas no han sido por deseo propio, rara vez empleó la voz pasiva al recordar los acontecimientos. No le gusta, por ejemplo, la expresión: «Me despidieron en un recorte de plantilla»; en cambio, refiriéndose a este hecho que destruyó su vida en el parque de empresas de Missouri, dijo: «Tuve que hacer frente a una crisis y tomar una decisión.» Respecto de esa crisis afirmó: «Creé mis propias opciones; asumo toda la responsabilidad por haberme mudado tantas veces.» Me recordó a su padre. «Hazte responsable de ti mismo» era la frase más importante del repertorio de Enrico. Sin embargo, Rico no comprendía cómo actuar de acuerdo con ella.

Le pregunté: «Cuando te despidieron en Missouri, ¿por qué no protestaste, por qué no te defendiste?»

«Claro que me enfadé, pero eso no sirve de nada. No había nada injusto en el hecho de que la empresa redujera su volumen de operaciones. Al margen de lo que ocurriera, tuve que hacer frente a las consecuencias. ¿Le iba a pedir a Jeanette que nos mudáramos una vez más por mí? Era negativo para los niños y para ella. ¿Debía pedirselo? ¿A quién podía escribirle una carta contándole lo que me pasaba?»

No podía hacer nada. Aun así, se siente responsable de este suceso, que está más allá de su control; literalmente, carga con él, como quien carga su propia cruz. Pero ¿qué significa «hacerse responsable»? Sus hijos aceptan la movilidad como la cosa más natural del mundo, y su esposa le está agradecida por haber estado dispuesto a mudarse por ella. Sin embargo, la afirmación «asumo toda la responsabilidad por haberme mudado tantas veces», sale de Rico como un rebelde desafío. En este punto de nuestro viaje, comprendí que lo último que debía responder a ese desafío era «¿Cómo pudiste imputarte a ti mismo la responsabilidad?». Habría sido una pregunta razonable y, a la vez, un insulto: en el fondo, *tú* no cuentas.

Enrico tenía una idea algo fatalista y anticuada de la gente que nace en el seno de una clase con unas condiciones de vida determinadas y hacen todo lo que pueden dentro de esos límites. A él le ocurrieron cosas que estaban más allá de su control –como el despido– y tuvo que hacerles frente. Como puede dejar claro este ejemplo de *sparring* que he citado, el sentido de responsabilidad de Rico es, por decirlo de alguna manera, más absoluto. Él quiere llamar la atención sobre su férrea disposición a que se le considere responsable, sobre ese aspecto del carácter, más que sobre un particular curso de los acontecimientos. La flexibilidad lo ha empujado a afirmar que la auténtica fuerza de voluntad es la esencia de su ética.

Asumir la responsabilidad por los hechos que escapan a nuestro control puede parecerse a una vieja amiga, la culpa, si bien esto no caracterizaría correctamente a Rico, al menos según me pareció a mí. Él no se acusa a sí mismo con auto-indulgencia. Tampoco ha perdido el valor ante una sociedad que a él le parece fragmentada. Las reglas que formula para lo que debería hacer una persona de carácter sólido pueden parecer simplistas o infantiles, pero tampoco así lo juzgaríamos correctamente. En cierto sentido, Rico es realista; en efecto, para él habría carecido de sentido escribirle una carta a su empresa contando los estragos que había provocado en su familia. Por lo tanto, Rico se concentra en su pura determinación de resistir: no perderá el rumbo. Quiere resistir, y en especial a la ácida erosión de esas cualidades del carácter, como la lealtad, el compromiso, los objetivos y la resolución, cualidades que, por naturaleza, son «a largo plazo». Rico afirma los valores intemporales que caracterizan a la persona que él es, para siempre y de una manera permanente y esencial. Su voluntad se ha vuelto estática; está atrapado en la mera afirmación de los valores.

Lo que falta entre los polos opuestos –experiencia a la deriva y aseveración estática– es un relato que organice su conducta. Los relatos son más que simples cró-

nicas de los acontecimientos; dan forma al avance del tiempo, sugieren motivos que explicarían por qué ocurren las cosas, muestran sus consecuencias. Enrico tenía un relato para su vida, lineal y acumulativo, un relato con sentido en un mundo altamente burocratizado. En cambio, Rico vive en un mundo marcado por la flexibilidad y el cambio a corto plazo; este mundo no ofrece muchas cosas que se parezcan a una narración, ni económica ni socialmente. Las empresas se desintegran o se fusionan, los puestos de trabajo aparecen o desaparecen, como hechos desconectados. Según Schumpeter, la destrucción creativa, el pensamiento empresarial, requiere gente que se sienta cómoda sin calcular las consecuencias del cambio, o gente que no sepa qué ocurrirá a continuación. La mayoría, sin embargo, no se siente tranquila con los cambios que se producen de esta manera despreocupada y negligente.

Es cierto que Rico no quiere vivir como un hombre schumpeteriano, aunque en la cruel lucha por la supervivencia no le haya ido mal. «Cambio» sólo significa «a la deriva»; a Rico le preocupa que sus hijos naveguen ética y emocionalmente, pero, igual que con sus jefes, tampoco a sus hijos puede escribirles una carta capaz de orientarlos a lo largo del tiempo. Las lecciones que quiere enseñarles son tan intemporales como su propio sentido de la determinación, lo cual significa que sus preceptos éticos se aplican a todos los casos y a cualquiera en particular. Las confusiones y ansiedades que provoca el cambio han generado en él ese paso al extremo opuesto; tal vez ésa sea la razón que le impide presentarles a sus hijos su propia vida como un relato ejemplar, y la razón por la cual, al escucharlo, uno no tiene la sensación de que su carácter se desarrolla y sus ideales evolucionan.

He contado este encuentro porque las experiencias de Rico con el tiempo, el lugar y el trabajo no son únicas, como tampoco lo es su respuesta emocional. Las especiales características del tiempo en el neocapitalismo han creado un conflicto entre carácter y experiencia, la experiencia de un tiempo desarticulado que amenaza la capacidad de la gente de consolidar su carácter en narraciones duraderas.

A finales del siglo xv, el poeta Thomas Hoccleve escribió en el *Regimiento de los príncipes*: «¡ Ay!, ¿dónde está la estabilidad de este mundo?», un lamento que aparece también en Homero, o en Jeremías en el Antiguo Testamento.⁹ A lo largo de la mayor parte de la historia humana, la gente ha aceptado que la vida cambia de repente por culpa de las guerras, las hambrunas y otras catástrofes, y también que, para sobrevivir, hay que improvisar. En 1940, nuestros padres y abuelos estaban desbordados por la angustia, tras haber resistido el desastre de la Gran Depresión y hacer frente a la sombría perspectiva de una guerra mundial.

Lo que hoy tiene de particular la incertidumbre es que existe sin la amenaza de un desastre histórico; y en cambio, está integrada en las prácticas cotidianas de un capitalismo vigoroso. La inestabilidad es algo normal, y el empresario de Schumpeter sirve como ejemplo de *Everyman* ideal. Es posible que la corrosión del carác-

ter sea una consecuencia inevitable. La consigna «nada a largo plazo» desorienta la acción planificada, disuelve los vínculos de confianza y compromiso y separa la voluntad del comportamiento.

Creo que Rico sabe que es, a la vez, un hombre de éxito y un hombre confuso. El comportamiento flexible que le ha traído el éxito está debilitando su propio carácter en modos que no tienen una solución práctica. Si es un *Everyman* de nuestro tiempo, su universalidad puede residir en ese dilema.

Notas

1. Citado en New York Times, 13 de febrero de 1996, págs. D1, D6.
2. Las agencias como Manpower, con seiscientas mil personas en nómina, es el mayor empleador del país, mayor aún que General Motors con cuatrocientas mil, e IBM con trescientas cincuenta mil.
3. James Champy, *Re-engineering Management*, Nueva York, Harper-Business, 1995, pág. 119, págs. 39-40. [Reingeniería de la dirección, Díaz de Santos, 1996.]
4. Walter Powell y Laurel Smith-Doerr, "Networks and Economic Life", en Neil Smelser y Richard Swedberg, eds., *The Handbook of Economic Sociology*, Princeton University Press, 1994, pág. 381.
5. *Idem*
6. Mark Granovetter, "The Strength of Weak Ties", *American Journal of Sociology* 78 (1973), págs. 1360-1380.
7. John Kotter, *"The New Rules"*, Nueva York, Dutton 1995, págs. 81,159.
8. Anthony Sampson, *Company Man*, Nueva York, Random House, 1995, págs. 226-227. [Hombres de empresa, Barcelona, Grijalbo, 1996.]
9. Citado en Ray Pahl, *After Success: Fin de Siècle Anxiety and Identity*, Cambridge, Reino Unido, Polity Press, 1995, págs. 163-164

Richard Sennet (2000). "A la deriva". En: *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.

