

Comunicaciones con

Andrea Hoare

lógica digital

Resumen

El objetivo de este texto es identificar la especificidad e implicaciones de la lógica digital en la comunicación de las organizaciones contemporáneas, para colaborar epistemológicamente con la proyección del sentido del comunicador en este ecosistema de convergencia digital. Se definió lógica digital como el ordenamiento dinámico, resultante de la interacción del usuario, las técnicas, las prácticas, las actitudes y valores que se desarrollan en el ciberespacio.

Palabras clave: Lógica digital; Cultura digital; Sistemas sociales; comunicación organizacional

Abstract

The objective of this piece is to identify the specificities and implications of the digital logic within the scope of contemporary organisational communications; this in order to make a contribution towards the epistemology of what it is to be an agent of communication in a digital and convergent social ecosystem. We have defined digital logic as the dynamic ordering which comes about from the interaction between the users, the technical aspects, the attitudes and values developed in the cyberspace.

Key words: Digital logic; Digital culture; Social systems; Organisational communication

Résumé

L'objectif de ce travail est d'identifier la spécificité et les implications de la logique numérique au sein des organisations contemporaines afin de contribuer à la discussion épistémologique de la projection du sens du communicateur dans cet écosystème de convergence numérique. On y définit la logique numérique comme l'ordonnance dynamique de l'interaction des utilisateurs, des techniques, des pratiques, des activités et des valeurs qui se développent dans le cyberspace.

Mots clé: Logique numérique; Culture numérique; Systèmes sociaux; Communication de l'organisation

Recibido: 08/09/2010

Aprobado: 15/10/2010

Zeitgeist digital

Es una inquietud común en esta época de *Zeitgeist* digital procurar patrones para digerir las mutaciones comunicacionales en curso. Cada vez que los medios cambian es modificada la forma en que nos relacionamos. De esto nos dio razón Marshal McLuhan a lo largo de su obra, la cual afortunadamente está siendo revisitada gracias a su presciencia.

En la década de los sesenta McLuhan (1962) ya había anticipado que lo electrónico privilegiaría la cooperación y la colaboración entre las personas. Como adelantó, se llegaría a un estadio de apropiación democrática de las comunicaciones, requiriéndose un nuevo tipo de sujeto, uno que se define en la interacción con otras personas.

Debido al efecto de la tecnología, las organizaciones, quiéranlo o no, se han sumergido en esta conversación global descentralizada. Esto ha generado muchos dolores de cabeza, pues las jerarquías y órdenes tradicionales han cedido terreno a lógicas más díscolas como la inteligencia de colaboración, que ya no se basa en estructuras hieráticas, sino en el mérito de las ideas.

El éxito de las organizaciones para integrarse a este dinámico ecosistema comunicacional, ha dependido de su capacidad de apropiación de las nuevas reglas de juego. Así hay quienes han tratado de forzar sus comunicaciones unidireccionales a estas plataformas descentradas,

como otros que más bien se han preocupado por diseñar estrategias de comunicación nativas digitalmente.

Allí reside el interés por excavar en la especificidad de lo digital, realizando un viaje de comprensión que aporte algunas guías para la planificación estratégica de las comunicaciones en las organizaciones contemporáneas que deseen acoplarse sesudamente a los tiempos.

Al identificar algunos principios reguladores de la nueva lógica comunicacional, se busca contribuir con solidez epistemológica a la proyección del sentido y el ejercicio profesional del comunicador. La idea es evitar que su ejercicio sea simple reacción por la prisa que imprime la aceleración tecnológica. Es preciso detenerse y respirar para fertilizar la praxis, y para esto el espacio académico resulta ideal.

Este es un estudio descriptivo, basado en investigación documental, orientado a profundizar en los mecanismos de lo que se denominó lógica digital, que es el suprasistema dinámico y en permanente reordenamiento, que resulta de la interacción del usuario, las técnicas, las prácticas, las actitudes y valores que se desarrollan a la par del ciberespacio.

Mayores detalles de los primeros resultados de esta línea de investigación están reflejados en el trabajo *Implicaciones de la lógica digital en la comunicación de las organizaciones contemporáneas: inteligencia de colaboración y orden meritocrático* (Hoare, 2008).

La especificidad de la lógica digital

William Mitchell, profesor del Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT), estudioso de la convergencia de los medios de comunicación con la tecnología, explica en su texto *Ciudad de Bits*, que si entendemos qué está pasando, si somos capaces de concebir y explorar futuros alternativos, entonces "podremos encontrar oportunidades para intervenir y otras para resistir, organizar, legislar y diseñar" (2000, p. 5). Su propuesta es imperativa: entender antes de actuar.

Lo cierto es que la frontera digital es un dinámico y nuevo espacio para la comunicación, cuyo potencial todavía no ha sido completamente desarrollado. La exploración de este territorio prácticamente virgen es necesaria, pues hoy son más las preguntas que las respuestas. ¿Cuál es el potencial único y característico de este ambiente digital?, se pregunta

Nora Paul, directora del Instituto de Nuevos Medios de la Universidad de Minnesota¹.

Los investigadores de este Instituto estadounidense intentan hallar respuestas aplicando el mismo razonamiento de McLuhan y sus leyes de los medios. De esta manera, exploran en primer lugar qué es lo que este nuevo medio extiende, refiriéndose a Internet específicamente. Explican que la red en sus inicios fue primordialmente un canal de distribución de contenido, que aún está en proceso de maduración hacia una especificidad propia, la cual se dará en la medida en que desarrolle nuevas capacidades expresivas.

Un ejemplo clásico del reacomodo del ecosistema mediático, por el surgimiento de nuevos instrumentos o capacidades, es el noticiero televisivo. Al comienzo, tales noticias eran simplemente reportes de radio leídos ante la cámara, hasta que se descubrieron los movimientos de cámaras, el uso de múltiples ángulos, las voces en off, la incorporación de material de grabado, fotos y gráficas para contar más eficientemente los eventos noticiosos diarios.

Paralelamente, es posible percibir el reacomodo de la estructura narrativa de la radio, que empezó a recuperar otras destrezas más acordes a su naturaleza, tales como la inmediatez para la transmisión de información. De la misma manera, la reorganización producida por el medio televisivo, se evidencia en la desaparición de otros géneros populares como la radionovela, al volverse obsoletos ante la mayor eficiencia narrativa de las imágenes.

A estas reflexiones del equipo del Instituto de Nuevos Medios de Minnesota, se puede agregar que la especificidad digital es *practicada*, es decir, se da con su uso. La lógica específica de lo digital, a diferencia de otros medios con un control más centralizado, no vendrá definida desde afuera del sistema, sino desde la dinámica misma de sus interrelaciones. Las nuevas tecnologías de comunicación no son únicamente herramientas que aplicar, sino procesos a desarrollar, donde se esfuman los límites precisos entre sus usuarios y sus creadores.

Esta lógica es un proceso en acto, del cuál es posible señalar su inicio, pero no determinar su destino o al menos decretar sellada su naturaleza.

¹ www.inms.umn.edu

Manuel Castells (1999) está seguro de que el final del siglo XX es el punto de partida de un *raro intervalo de la historia* (p. 56), que describe como un momento de transformación cultural conducido por el nuevo paradigma tecnológico. La novedad fundamental de este sistema de comunicación emergente, a su entender, es la capacidad de incluir y abarcar todas las expresiones culturales existentes. Además, agrega que lo digital es un paradigma que definitivamente no evoluciona hacia un cierre, por el contrario, tiende hacia la apertura como el sistema de interrelaciones que es, y aunque su materialidad resulte imponente, su desarrollo histórico es maleable gracias a "su carácter integrador, a la complejidad y la interconexión" (Castells, 1999, p. 92).

Topologías invisibles

La vibrante descripción de William Mitchell (1996) percibe al ciberespacio como un feroz ecosistema darwiniano que produce mutaciones infinitas y convierte rápidamente en malezas aquéllas sin capacidad de adaptarse y competir. Esta descripción de la topología digital, es útil perspectiva para comprender la remodelación en curso de las relaciones comunicacionales.

Nótese que el término topología refiere a una arquitectura espacial de la red, sugiriendo además la idea de un mapa. Estos intentos de delineación de la red efectivamente existen, como es posible verificar en www.peacockmaps.com, sitio que reúne distintos ejercicios de mapeo de la red, los cuales lucen como complejos entramados sin más lógica aparente que el azar, que ciertamente resultan más valiosos para el coleccionista que como un documento de trabajo útil.

Está visto que estas aventuras topográficas han resultado infructuosas, puesto que la arisca geografía digital se resiste a ser laceada. La red, como las historias de Scheherezade y las ciudades invisibles de Italo Calvino, se expande en la medida en que es narrada. Su carácter anárquico, autoorganizado y distribuido no ha recorrido un camino usual, digamos, un camino tradicional que vaya de la idea al objeto, sino a la inversa como explica el académico argentino Alejandro Piscitelli (2005): "Nadie sabe exactamente qué forma tiene la red. Aunque se la patrulle permanentemente –se la fotografíe, se la ausculte y se la mida– sus contornos son borrosos y sus centros son difícilmente localizables y discernibles" (p. 25).

Ya lo decía Mitchell (1996) más de 10 años atrás, la nueva ágora electrónica -la ciudad de bits- es antiespacial, incorpórea, fragmentada, asincrónica, extensa, pero por sobre todo, conectada.

Más simple aún, la dificultad de *dibujarla* reside en su naturaleza sistémica abierta, capaz de expandirse sin límites e integrar nuevos nodos siempre que puedan comunicarse entre sí. Esta es una primera lección para los diseñadores de comunicaciones organizacionales: un ambiente de comunicación basado en redes acepta la innovación y adherencias sin poner en riesgo su estabilidad, ya que el reacomodo y el descentramiento constante es su lógica. De allí lo dinámico, flexible y fabulosamente indestructible que resulta.

El crecimiento de las conexiones digitales ha sido desorganizado y aritmético. Según Piscitelli (2005) esta cualidad convierte a la red en uno de los mejores ejemplos de un desastre exitoso, una idea que "fugitiva de la mesa del dibujante, es abrazada y utilizada por una cantidad impresionante de personas y -antes de que su diseño o funcionalidad estén estabilizados- se autoconfigura de pronto de un modo creativo y poderoso en su dinámica" (p. 26). En otras palabras, el carácter autoorganizado del ciberespacio reside en que ningún "decididor" definió nunca sus derroteros. Si bien sus orígenes tecnológicos son identificables, actores y comunidades de visionarios particulares se apropiaron del proyecto, escalando progresivamente hasta el *mainstream*, siguiendo una inteligencia de autoorganización que bien puede ser tildada de colectiva.

Nicholas Negroponte, fundador del *Media Lab* del Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT), en la introducción de su obra *Being Digital* (1995), se dedica a justificar la elección de un libro y no un soporte electrónico como formato de sus teorías sobre el mundo digital, vale decir, teorías que más de una década después siguen influyendo en la reflexión sobre lo digital y la sociedad contemporánea.

Lo útil de esta exposición, es el anuncio del valor de la convergencia de lógicas de comunicación más que la sustitución de una por otra. Es que la conexión de redes cambia las cosas esencialmente -como los barcos a vela o los ferrocarriles cambiaron el mundo preindustrial- al enlazar los numerosos fragmentos individuales de *ciberparcelas* en un único y enorme sistema en expansión, que no está en ningún lugar y a la vez está en todos.

Esta integración, que además permite la coexistencia de interacciones desde múltiples puntos “en un tiempo elegido (real o demorado) a lo largo de una red global, con un acceso abierto y asequible” (Castells, 1999, p. 360), ha cambiado definitivamente la forma en que nos comunicamos. Al residir la sociedad en las relaciones de comunicación, como explica el filósofo alemán Niklas Luhmann, se estarían reordenando nuestros sistemas socioculturales, en topologías que a veces son invisibles, pero no por eso no están ahí.

Vivisistema electrónico

De los argumentos precedentes es comprensible aterrizar en la idea de la vida propia de la red, lo que según Piscitelli (2005) se comprueba cada vez que la usamos y pretendemos profundizar en su lógica. Según él, Internet manifiesta los síntomas de un sistema evolutivo complejo, con una estructura “mucho más parecida a una célula que a un chip” (p. 27).

Para sostener su argumento, el intelectual sureño se basa en los hallazgos del físico Albert-László Barabási, expuestos en su obra *Linked, the new science of the networks*. Allí, László demostró matemáticamente que Internet es un sistema complejo autoorganizado, con un ordenamiento similar al de cualquier red bien sean “células, cadenas tróficas o citas bibliográficas” (Piscitelli, 2005, p. 37).

Esta idea no parece improcedente, puesto que sus ecos se remontan a otros campos familiares. De hecho, es posible verificar planteamientos similares en el concepto transformador de *autopoiesis*, concebido por los científicos chilenos Maturana y Valera (1984). Las productivas irradiaciones de esta definición son notables a lo largo de la construcción teórica de Piscitelli, quien en efecto cita a *El árbol del conocimiento*, texto de los biólogos, en su bibliografía.

La autopoiesis es un neologismo esbozado a principios de la década del 70, que establece que la condición de existencia de los seres vivos se basa en la continua producción de sí mismos, y que además fue la noción elegida por Luhmann para caracterizar la dinámica de los sistemas sociales. He aquí, el perfecto ajuste de la metáfora de Internet como una célula autoprodutiva, pues al ser un medio acelerador de la comunicación, estaría cumpliendo un rol protagónico para la autoorganización y

autorreproducción de los *estados propios* de nuestros sistemas sociales, blindando su perpetuación a pasos agigantados.

Otra mirada útil para evidenciar el carácter autoorganizado de la red, es la visión de Kevin Kelly -tildado por Pierre Lévy un comentarista y filósofo de la cibercultura- en su texto *Out of control, the rise of a neurobiological civilization* (Disponible en <http://www.kk.org/outofcontrol/contents.php>). Allí, Kelly explica que la idea original del diseño de Internet fue distribuir *inteligencia* a lo largo de la red, en otras palabras, descentralizar la inteligencia en múltiples y pequeños paquetes de información. Este diseño descartaría cualquier intento de control central, pues la tornaría en un complejo autoorganizado.

De la anterior explicación, Kelly deriva su concepción de Internet como un *vivisistema*, entendiendo por ello una entidad que no es del orden de lo construido sino de lo nacido, es decir, del orden de lo viviente. La red sería un vivisistema, pues aunque tenga un diseño original rastreable, su evolución está viva en la interacción de sus usuarios.

Según este razonamiento la plataforma digital sería un sistema emergente, que aunque creció a partir de unas reglas simples, durante su evolución se tornó en un complejo vivisistema. El asunto es que, ante la complejidad de este sistema autoorganizado, se suele optar por abandonar el sobreanálisis y experimentarlo sin reparos.

Esta apropiación de lo digital podría estar demostrando que nuestra cultura ya dio el salto epistemológico hacia su lógica como el nuevo modelo comunicacional normal. Por otro lado, el hecho de que aún se esté tratando de comprender su dinámica, es una prueba más de que su estructura descentrada e hipervincular está en permanente prueba, en otras palabras, es una lógica *Beta*, como se denomina a los programas desarrollados en sus primeras fases, pero que igualmente están disponibles para su uso.

Hasta aquí se ha recorrido las ideas de distintos intelectuales que insisten en que la vida de Internet es igual a la vida de los sistemas biológicos complejos. Por razones muy similares, argumentan que la plataforma digital no inventó la estructura en red, pero que sin duda es una de sus expresiones más *pop*, y de allí su notoriedad. De aquí que sea posible afirmar que la conexión digital es una aplicación de la lógica de redes llevada al paroxismo, es un sistema evolutivo complejo vivo por la interacción con el usuario.

Urbanización digital

Es definitivo, la dinámica digital sólo es posible por la incorporación activa del humano, renegando de cualquier intento de demonizarla como un medio deshumanizante que disuelve subjetividades. Su arquitectura espacial se teje fuera del medio, al enlazar las inteligencias particulares en una prótesis global. Es una interfaz que favorece la comunicación desinhibida y estimula la participación democrática, especialmente de las personas e instituciones relegadas a posiciones inferiores en los órdenes tradicionales, ya sean organizacionales, políticos o culturales.

Este desastre exitoso se ha ido construyendo sobre nuevas relaciones y paralelamente ha derrumbado jerarquías convencionales, como lo ha hecho toda innovación significativa, pues como apunta Piscitelli (2005) "cada nuevo avance tecnológico implica ganancias pero también pérdidas" (p. 22). Este reordenamiento está generando, en palabras de Manuel Castells (1999), *isomorfismos simbólicos*, y esto en todos los procesos comunicacionales, ya sean públicos o privados, así como en la remodelación de cualquier comunidad alrededor de un interés particular.

Asumir esto resulta básico para la comprensión de la reorganización de lo social generada y por generar: Al alterarse la lógica de la comunicación mutan necesariamente las estructuras sociales a su alrededor, como explica Luhmann (1998). A este respecto, Mitchell reflexiona sobre la construcción de los nuevos espacios digitales, planteando que eventualmente surgirán tecnologías para edificar ciudades virtuales que, al igual que las de concreto, organizarán los espacios en áreas privadas y públicas.

Sobre este tópico la ciencia ficción ha aportado interesantes anticipaciones. Tal es el caso del *metaverso* de Neal Stephenson en *Snow Crash* (1992), término hoy utilizado para describir el trabajo de realidad virtual de inmersión total, es decir, en tercera dimensión. En el metaverso -por cierto, eficiente descripción del concepto de no lugar de Marc Augé- las personas interactúan social y económicamente tras avatares (*web* personas) y mediante programas especialmente diseñados para trasladarse por la red.

Este metaverso es la metáfora del mundo real pero sin sus limitaciones físicas:

Como cualquier lugar en la realidad, la calle está en pleno desarrollo (...) se pueden construir edificios, parques, letreros, y a la vez cosas inexistentes en el mundo físico como urbanizaciones donde las reglas del espacio-tiempo son transgredidas o zonas francas para el combate donde las personas pueden ir a cazarse y asesinarse unas a otras. La única diferencia es que esta calle no existe físicamente, es sólo un protocolo gráfico computacional escrito en un pedazo de papel en algún lugar" (Stephenson, 2003, p. 25).

La obra de Stephenson es una eficiente ficción que anticipa problemas que las interfaces entre el mundo real y el digital deberán solucionar. Entre algunos de ellos destaca el establecimiento de distintos niveles de acceso, asunto que atiende la preocupación de Mitchell sobre lo público y lo privado; así como las limitaciones del ancho de banda y capacidad de procesamiento como barrera para la sofisticación comunicacional. Pero como pronostica Mitchell (2000), estas limitaciones que "nos inhiben de dar el próximo paso (...) tienen solución en el mediano plazo" (p. 121).

Sobre la propiedad en el mundo digital, Mitchell advierte que desde la perspectiva tradicional es una concepción confusa. Los productos digitales, ya sean aplicaciones de software, archivos de texto, películas o audio, no son bienes tangibles como la tierra, los edificios, automóviles o libros impresos. Ellos además pueden reproducirse infinitamente a un costo trivial y sin perder nunca su calidad original. Por otro lado, pueden distribuirse alrededor del mundo al instante, ocupan muy poco espacio y se desplazan silenciosamente. Todo lo anterior favorece que en la plataforma digital sea más fácil transformar y combinar información preexistente, en vez de empezar nuevos trabajos desde cero. En todo caso, concluye Mitchell (2000), que "si se trata de implementar controles técnicos o legales con éxito, sólo podrán ser efectuados si son aceptados por la comunidad" (p. 136). Por aquí los estudiosos y legisladores de los nóveles *Creative Commons* tendrán mucho que aportar.

Conversaciones eléctricas

Fernando Flores a mediados de la década de los ochenta, describió a la tecnología como "un manojo de conversaciones" (Disponible en www.fernandoflores.cl/node/2). Este ingeniero y político chileno, Doctor en Fi-

lososofía del Lenguaje de Berkeley, plantea la tesis de que la coordinación del trabajo entre personas se da en las "conversaciones para la acción". Continúa exponiendo que en esta interacción la tecnología representa mucho más que una herramienta de procesamiento de datos, pues es un facilitador de los compromisos.

Años después, Mitchell también registraría el cambio en la percepción del computador. Explica que en algún momento fue evidente que eran mucho más que gigantes máquinas calculadoras, tales como ENIAC y UNIVAC, que "eran más que aparatos bobos como los teléfonos, que simplemente codifican y descodifican información electrónica, nos dimos cuenta que eran mecanismos más inteligentes que pueden ayudarnos a organizar, interpretar, filtrar y presentar cantidades ingentes de información" (Mitchell, 2000, p. 109).

Por su parte Flores concretó su principio de *conversaciones para la acción* en un software llamado "El Coordinador", lanzado en 1985. Este programa fue diseñado para trabajar en colaboración, permitiendo la coordinación de los acuerdos adquiridos por cada miembro de una organización o equipo de trabajo determinado, permitiéndole a todos los usuarios observar en tiempo real el estatus de los compromisos individuales. Este programa fue reseñado por la publicación especializada *Fortune Magazine* como una innovación radical y ha sido señalado frecuentemente como el primer programa de inteligencia de colaboración (Disponible en www.fernandoflores.cl/node/2).

Podemos comprobar cómo este análisis sobre las organizaciones humanas y la tecnología realizado por Flores, provechoso tanto para la Academia como para el mundo empresarial, coincide también con la reflexión del *Cluetrain*, ese manifiesto en línea que reclama más autenticidad al mundo del mercadeo al anunciar que "una poderosa conversación global ha comenzado"². Con un espíritu muy similar, las ideas de Flores y del *Cluetrain* nacen de la fe en las bondades de la plataforma digital, como extensión de nuestras comunicaciones humanas. Piensan que estas facilidades tecnológicas conceden a todas las personas las mismas ventajas comunicacionales -el isomorfismo simbólico planteado por Castells- apuntando específicamente la posibilidad de cualquier individuo de participar simétricamente en la cultura comercial.

2 www.cluetrain.com

Lo interesante de estas conversaciones enredadas, es que no requieren necesariamente de la sincronía para darse, potenciando mucho más las posibilidades de comunicación con la cómoda asincronía. Sobre esta cualidad William Mitchell (2000) explica que, en la *Ciudad de Bits*, las palabras no son oídas a medida de que son habladas, ellas son repetidas en algún punto posterior a su emisión. Igualmente, la respuesta no está condicionada a producirse inmediatamente. Esta fractura espacio-temporal de la conversación cara a cara, considerada antes como una unidad indivisible, está ampliando la capacidad de relacionarnos e intercambiar eficientemente contenidos.

Mitchell (2000) agrega otra bondad al ágora electrónica, característica que minimizaría los potenciales efectos negativos que pudiesen adjudicarse a la asincronía digital, y es que vence "la tiranía de la distancia" (p. 17), cualidad valiosa para compartir conocimiento y potenciar las relaciones. Además, expresa tajantemente que "ninguna conexión en red -ni ningún ancho de banda posible- nos puede convertir en ermitaños digitales, o en un paria del ciberespacio. La red crea nuevas oportunidades, y excluirse de ella se convierte en una nueva forma de marginalización" (Mitchell, 2000, p. 18).

En definitiva, ante cualquier acusación de deshumanización producto de lo digital, el arquitecto reclama que nunca se ha acusado al teléfono de reemplazar el contacto humano cara a cara, sin embargo, el primer mensaje telefónico de Bell fue "*Mr. Watson -come here- I want to see you*" (Mitchell, 2000, p. 35), referencia que demuestra ingeniosamente lo injusto de la demonización de la red.

En la práctica, la comunicación digital diferida no viene a sustituir la conversación cara a cara de nuestra rutina social, que es "especialmente coherente, corpórea y es estrictamente un acontecimiento sincrónico" (Mitchell, 2000, p. 15). Lo digital viene a sumarse a la mezcla de comunicaciones existente. De allí que la cualidad asincrónica no implique deshumanización, sino potenciación de los diálogos presenciales. Si bien se puede aducir que la conversación en red es distinta, es importante recordar que lo electrónico es un medio al fin, y nunca el contenido ni el sujeto tras él.

Las leyes de la conexión

Con la presencia digital cada vez más es posible comprobar lo que ya Marshall McLuhan (1988) había anunciado en su texto *Las leyes de los medios*: La aparición de un nuevo medio redefine las formas de contacto y extiende la esfera de interacción y socialización.

Es valioso destacar lo penetrante de las visiones de McLuhan, quien ya hace mucho fue capaz de anticipar la lógica de comunicación que hoy se atraviesa, e identificar las leyes de su funcionamiento. McLuhan estaba seguro que las tecnologías son medios artificiales capaces de amplificar nuestras capacidades físicas y mentales de distintas maneras. Lo cierto es que este pensador no alcanzó a disfrutar del mundo conectado que anunció, lamentable pues estaría aquí mejor que nadie y en su elemento.

McLuhan, según Piscitelli (2005), sufrió de una inmensa incompreensión, además de una popularidad paradójica, que convirtió a muchos de sus principios en aforismos planos y triviales por la masificación y frecuente descontextualización. El canadiense habría sufrido la misma suerte de otros intelectuales que resultaron molestos a la cultura institucional, por su ácida sagacidad y su estilo epistemológico díscolo. McLuhan al igual que Michel Foucault, Fernando Flores, Francisco Varela, Ludwig von Bertalanffy, Gregory Bateson y Thomas Kuhn fue acusado de "una falla estructural en sus trabajos que no permitía cerrar los sistemas que proponía" (Piscitelli, 2005, p. 120). Pero es que en el tránsito por sus líneas está el método, y no en tradicionales páginas finales con recopilaciones de hallazgos y cierres gestálticos.

En la prosa hipertextual de estos autores, entre muchos otros, ya estaba el anuncio de la estructura de pensamiento con la que recién ahora se empieza a popularizar. Por ejemplo, las intuiciones de McLuhan han orientado el pensamiento sobre la especificidad de los medios hasta el presente. Gracias a él, es posible comprender que la aparición de nuevas herramientas de comunicación no sólo permite hacer mejor lo mismo que ya se hacía, sino que cada nuevo ingenio impulsa a hacer y organizar las cosas de una manera distinta, pensamiento básico que sustenta el presente trabajo de búsqueda de la *manera diferente* de lo digital.

Estas leyes de los medios heredadas de McLuhan se reducen a cuatro reglas -las tétradas de los medios- cuya armonía interna parece responder todas las preguntas posibles que se generan cada vez que emerge un

nuevo formato. Estas leyes son la de *extensión*, que dice que cada tecnología extiende o amplifica algún órgano o facultad del usuario; la ley de *caducidad*, que explica que cada nueva tecnología genera un reacomodo en la experiencia, intensificando un área y disminuyendo otra; la ley de la *recuperación*, según la cual todo medio rescata algo dado por obsoleto; y la última, la ley de la *reversión*, que explica que cada medio, llevado al límite de su potencial, invierte sus características transformándose en algo diferente a lo original.

Un ejemplo magnífico es la aplicación de la dinámica de las leyes que realiza Piscitelli (2005) a un bolígrafo, un objeto cotidiano ya que esta mecánica puede ser aplicada a cualquier instrumento según McLuhan. De hecho, en su texto realiza varios ejercicios con objetos tan simples como una pipa, hasta complejas entelequias como las Leyes del movimiento de los cuerpos de Newton.

Para realizar el análisis del bolígrafo, lo primero es establecer su característica diferenciadora, que según Piscitelli (2005) es la tinta autocontenida. Esto significaría que el bolígrafo *extiende* el tiempo de escritura continua, haciendo *caducar* el uso de las plumas que requerían ser mojadas constantemente en tinteros. Este cambio de uso habría *extendido* la capacidad del pensamiento continuo al eliminar las pausas. Ahora bien, la exageración de esta libertad expresiva puede *revertirse* en verborragia, pues las pausas para empapar la pluma, eran momentos que potenciaban la reflexión y la racionalidad. Finalmente, explica el mismo autor, que por la rapidez que permite el bolígrafo, podríamos estar *recuperando* la antigua función de los escribas.

Más adelante, el académico argentino aplica la dinámica de las tétradas de McLuhan a la red (Piscitelli, 2005, p. 125-127), ejercicio extenso que aquí se reseñará sucintamente, sin profundizar en los aspectos tecnológicos por escapar del objetivo del presente trabajo. En este caso se establece que la red *extiende* la disolución de límites y fronteras, ya sean ideológicos, identidades nacionales o locales, idiomáticas o políticas, pero que sobre todo disuelve jerarquías tradicionales. Por esta disolución *vuelve obsoletas* las organizaciones estructuradas sobre estas parcelas paradigmáticas, *recuperando* niveles de integración incluso pretecnológicos y constituyendo espacios perceptualmente familiares y locales, aunque distantes, gracias al derrumbe de la tiranía de la distancia, retomando la expresión de Mitchell (2000).

Con estos ejemplos es posible comprobar la intuición de McLuhan de que cada medio emergente reorganiza la economía de las informaciones, y genera mapas epistemológicos diferentes. Pierre Lévy (2007), sin pretender sistematizar las tétradas de McLuhan lo logra a lo largo de su *Ciberculturas*, esto ocurre cuando explica que los géneros emergentes de la cultura digital, la red en específico, no sustituyen simplemente a los medios anteriores, más bien los fuerzan "a encontrar su nicho específico en la nueva ecología cognitiva" (p. 193).

Por otro lado, la aplicación de las tétradas desde un punto de vista cultural, nos habla de un medio que *extiende* las capacidades de pensamiento no lineales, cualidad evidente en las bondades del hipertexto, volviendo *caducos* los modelos culturales basados únicamente en sintagmas y jerarquías lineales, *recuperando* en consecuencia "al hombre pretipográfico, al intelecto liberado de las estrecheces del libro y se convierte en una forma holista, no lineal y metacientífica de la realidad" (Piscitelli, 2005, p. 126).

A este respecto, Pierre Lévy (2007) coincide con la recuperación de la oralidad pre-tecnológica que realiza la red, puesto que potencia la conversación que ocurría en antiguos mercados, lugares a donde los comerciantes concurrían de todo el mundo conocido, no sólo a vender sus mercancías, sino a narrar las anécdotas del camino tras ellas.

Esta recuperación de la oralidad la percibe en la liberación de los contenidos de las *máquinas abstractas*, gracias al desarrollo del ciberespacio. La noción de máquina abstracta proviene del sistema teórico de Deleuze y Guattari, cuando explicaban que con el invento de la escritura fue posible atar el contenido a los formatos mediáticos. El ciberespacio, en otra escala, habría devuelto a la civilización a la situación anterior a la escritura, "en la medida en que la interconexión y el dinamismo en tiempo real de las memorias en línea hacen de nuevo compartir el mismo contexto, el mismo inmenso hipertexto vivo, con los interlocutores de la comunicación" (Lévy, 2007, p. 91).

En un paseo virtuoso, Lévy recuerda cómo en las sociedades pre-escritura el saber lo encarnaba la comunidad viva. Cuando moría un anciano, moría una biblioteca. Al arribar la escritura la responsabilidad de perpetuación de la memoria se ve reforzada por el libro y más adelante con el afán enciclopédico. Ya en ese instante el saber se estructuraba

en una red de referencias cruzadas, que vino a eclosionar con "la des-territorialización de la biblioteca" a la que hoy asistimos, que no es otra cosa que "una especie de vuelta en espiral a la oralidad de los orígenes" (Levy, 2007, p. 136).

Internet habría trasladado nuevamente la responsabilidad del conocimiento a las colectividades vivas, pero ahora con el soporte de un medio más amable con nuestra naturaleza hipertextual, que además permite intersectar contenidos antes atados a ancianos mortales, geografías, libros o bibliotecas.

¿Pero la Internet llevada al paroxismo que revertiría? Básicamente, con tanta hipertextualidad y disolución de órdenes tradicionales, podría aducirse que promueve la incomunicación, y que al final, en vez de ser un medio que supera fracturas espacio-temporales podría revertirse en la fractura misma que aísla. Esta tesis resultaría fascinante al pensamiento posmodernista, a sus anchas con cualquier retórica que anuncie eras de vacío e individualismos orgullosos pero solitarios. Por los momentos, sólo se afirmará que el medio digital aún está en búsqueda de la armonía de sus leyes internas, de ahí que resulte aventurado adelantar cuál será la esencia de su naturaleza que revierta su función al ser llevada a sus extremos.

Después de revisar estas visiones, es posible extraer lecciones clave para los estrategias de comunicación: lo digital se convierte a plena vista en una prótesis para la comunicación humana, no en una barrera o mero instrumento. También queda en evidencia la cooperación, como requerimiento de las organizaciones para existir exitosamente. El modelo de redes, recuerda que la base de la organización es el enlace de personas alrededor de un fin, y que éste sólo se logra en cooperación.

De los ambientes de cooperación surgen interrogantes, como la duda de si el acceso a la información erosiona o no las identidades individuales. Por otro lado, es frecuente imputar de falaz la democratización que los medios de comunicación promueven, asegurada por teóricos optimistas. ¿Es esta crítica viable? Sobre este punto es útil recurrir a análisis de obras literarias distópicas como *Rebelión en la Granja* y *1984* de George Orwell, que desde el pesimismo de post guerra anunciaron la destrucción de las identidades particulares bajo la opresión totalitaria, generalmente potenciada por medios omnímodos.

Afortunadamente la humanidad fue rescatada de ese escenario gris por el efecto liberador de la tecnología, que ningún sistema pudo detener tras paredes físicas o mentales. Pero más allá de esta certeza libertaria, las dudas siempre tendrán cabida, pues históricamente es posible comprobar algunos efectos colaterales de las tecnologías de la información, como lo es la exclusión al no participar en ellas o la tiranía al detentar su control central.

Sin embargo, como afirma George Landow (1992) a lo largo de *Hipertext*, en el largo plazo la expansión comunicacional siempre es democratizadora, siendo innegable que el acceso a la información acorta la distancia al poder. Este hecho es particularmente evidente en el ciberespacio, que al menos hasta ahora ha resultado un lugar más acogedor que dominante, al no ser una estructura centralizada, como los medios masivos del ecosistema comunicacional moderno. La red es un modelo de comunicación basado en la interacción y la bidireccionalidad entre sus actores, sin pechar su naturaleza u origen. Como asienta Pierre Lévy (2007), "los que ven en el ciberespacio un peligro de *totalitarismo* cometen simplemente un error de diagnóstico" (p. 203).

El filósofo francés asegura que en la medida en que se amplía el mundo informacional, más universal y menos totalizador se torna. Esto permite insistir en la garantía democratizadora de la red gracias a su carencia de centro y directrices, en ella cada conexión puede convertirse en un nuevo centro, ya sea productor, emisor o componente de nuevos nudos de sentido. Esto convierte a la red en una plataforma impredecible, autoorganizada, descentrada, a fin de cuentas, en una conectividad global por cuenta propia.

La metáfora digital en las organizaciones

Un hallazgo clave de esta búsqueda de la especificidad digital, es entender al ciberespacio como una estructura basada en jerarquías meritocráticas provenientes del sistema mismo y nunca impuestas desde afuera. ¿Qué retos implica este patrón para la comunicación de las organizaciones?

Sería absurdo plantear una enumeración exhaustiva, ya que resultaría inconsistente con la visión sistémica de los procesos sociales que

sustenta el presente análisis. Los sistemas sociales son por principio abiertos, en descentramiento constante, autoorganizados y blindados en órdenes meritocráticos y no en jerarquías impuestas. Por tanto, sólo algunas recomendaciones para contextualizar teóricamente los diseños estratégicos particulares.

Es productivo asumir el pensamiento de Manuel Castells (1999), quien asegura que "teorizar es un modo de ayudar a construir un mundo diferente y mejor. No proporcionando las respuestas, que serán específicas para cada sociedad y las encontrarán por sí mismos los actores sociales, sino planteando algunas preguntas relevantes" (p. 30).

Una importante lección resulta del concepto de estrabismo metodológico de Marc Augé (2004, p. 120). Este intelectual recomienda estar atentos al espacio concreto que se estudia, y a la vez al suprasistema en el que se inscribe. Este estrabismo metodológico es fundamental para el estudio de la comunicación en las organizaciones contemporáneas, pues induce a mantener la vista en el lugar inmediato de estudio, y a la vez en su entorno. En esta investigación, la intención ha sido enfocarse en el suprasistema de comunicaciones, dejando el estudio concreto al análisis posterior de cada caso en particular.

Se presenta entonces la enumeración de algunos principios motores para subsistir exitosamente en este ecosistema intersectado digitalmente:

1) La lógica digital reclama a un usuario mentalmente activo para la interacción con la información. La estructura digital, con sus múltiples rutas y elecciones, obliga constantemente a analizar, comparar e investigar, en lo que podría describirse un ambiente de educación permanente. En las plataformas digitales la multiplicación, redundancia y espontaneidad de la información es como en la vida real, hay que estar dispuestos a invertir tiempo para encontrar información de calidad, así como para procesar los tesoros que se pueden hallar en segundos. Este es el precio de la descentralización y democratización del acceso a la información, hay que estar atentos y en búsqueda constante de los contenidos que pudieran ser útiles. La buena noticia es que diariamente se desarrollan y mejoran aplicaciones para facilitar y afinar búsquedas pertinentes. Por ejemplo, una aplicación invaluable son las Alertas de Google, las cuales envían notificaciones al correo electrónico que se indique sobre tópicos clave programables³.

3 <http://www.google.com/cu/alerts>

2) Es necesaria participación del usuario para que la comunicación se dé. Quizás no esté demás guiarse por las emociones y observar cada interacción de manera renovada y radical, puesto que esta geografía comunicacional está más guiada por la psique que por determinismos externos, que es lo que le otorga la fluidez y libertad a este sistema hipervinculado. La subjetividad de cada individuo se erige como el principio organizador, por tanto, no hay un centro, sino centros múltiples y pasajeros. Esto es evidente en sitios como www.4chan.org, un foro basado en imágenes (*imageboard*) que promete el anonimato y no guardar registro de las conversaciones, o también en www.reddit.com, un sitio web donde los usuarios publican enlaces a contenidos web que determinen valiosos, sobre los cuales otros usuarios podrán evaluar su relevancia generando rankings de interés. De sitios como estos han surgido la mayoría de los fenómenos de Internet actuales, los cuales han ayudado a dar forma a tendencias que han impactado el mundo *atómico*. Aunque crudos y sin censura, sitios como estos resultan una buena herramienta para identificar al instante el estado del arte de determinados temas y grupos de interés.

3) En este ecosistema comunicacional, regido por autores y consumidores de contenidos intercambiables, una buena estrategia es planificar de manera co-creativa, asimilando la participación, la renovación y adición de contenidos relevantes en un sistema en permanente retroalimentación. Hay que procesar la creación constante de contenidos, y establecer objetivos propios claramente y en función de intereses comunes con las audiencias.

4) El reto de cualquier estrategia de comunicación actual es integrarse a esta conversación humana, insertándose en conversaciones reales y no "forjadas", pretensión heredada del mercadeo de los años cincuenta, que sostenía que la "creación de necesidades" era lo que movía la rueda. Para ello, será preciso aprender a dialogar y jamás pretender controlar o silenciar el diálogo, siendo necesario superar viejas técnicas y paradigmas. Lo digital ha re-personalizado la comunicación, en contraste con la indiferenciación de los mensajes masivos. Pierre Lévy (2007), con su visión filosófica, habla de un proceso de recuperación de la oralidad pre-tecnológica, la red habría creado un lugar mucho más parecido al mercado antiguo, donde personas convergían a comprar como excusa para conversar sobre temas de interés (p. 91).

5) Lo digital convoca los medios y conocimientos precedentes en un mismo sistema de interrelaciones. Es una época gloriosa para el tránsito de las ideas, liberadas del determinismo de formatos, géneros, técnicas, acceso o dominación, y reestructuradas en un soporte mucho más accesible a la interacción.

6) Lo digital ha transformado la percepción tradicional del espacio-tiempo. Esta redimensión de la vida social ha reintegrado contenidos diversos y aislados en redes funcionales, generando, según Castells (1999), un espacio de flujos que sustituye al espacio de lugares, idea que definitivamente coincide con la acepción del *no lugar* de Marc Augé (2004). De esta manera, los fluidos *no lugares* y la posibilidad de un tiempo asincrónico más amable de gerenciar, constituyen un sistema que privilegia al contenido como regente. Las unidades de sentido quedan liberadas de las restricciones lineales.

A modo de cierre, si eso es posible en este mundo hipervincular, es posible concluir que esta época de *Zeitgeist* digital se nutre de una fe antropológica en la comunicación, que concede a todos las mismas ventajas frente a entelequias, antes vistas como todopoderosas y omnipresentes, como los medios masivos, el mercadeo, la publicidad o cualquier control jerárquico organizacional.

La pelota pasó al campo del usuario, lo que genera muchos retos a la hora de la ejecución de un plan de comunicación. ¿Cómo aplicar las enseñanzas de esta ciencia conversacional a la realidad?, al menos hay algunos puntos de partida claros: la aceptación de la subjetividad, la bidireccionalidad, la hipertextualidad, así como la adhesión a la inteligencia de colaboración basada en el mérito de las ideas, orden dispuesto a la coexistencia de las diferencias. La norma básica, si es que hay alguna, es la honestidad de las ideas, sólo posible gracias a contenidos auténticos y relevantes.

En este escenario habrá que tener madurez y santidad organizacional para asumir los riesgos de la disensión y la crítica. El ser parte de una discusión honesta, más que un riesgo, es una garantía y una evidencia contundente de la transparencia y responsabilidad de una organización que está dispuesta a existir en las voces individuales de dentro y fuera de sus fronteras.

Referencias

- Augé, M. (2004). *Los no lugares. Espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad*. Barcelona: Gedisa.
- Castells, M. (1999). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol I: La sociedad Red*. México: Siglo Veintiuno.
- Kelly, K. (s/f). *Out of control. The rise of a neobiological civilization*. Disponible en <http://www.kk.org/outofcontrol/contents.php>
- Hoare Madrid, A. (2008). *Implicaciones de la lógica digital en la comunicación de las organizaciones contemporáneas: inteligencia de colaboración y orden meritocrático*. Caracas: Universidad Central de Venezuela, Trabajo de Ascenso no publicado.
- Landow, G. (1992). *Hipertext. The convergence of contemporary critical theory and technology*. Baltimore: The Johns Hopkins University Press.
- Levine, R. y otros (2000). *The Cluetrain Manifesto*. Massachussets: Perseus.
- Lévy, P. (2007). *Cibercultura. La cultura de la sociedad digital*. Barcelona: Anthropos.
- Luhmann, N. (1998). *Sistemas sociales. Lineamientos para una teoría general*. Barcelona: Anthropos.
- Maturana, H. y Valera, F. (2006). *El árbol del conocimiento. Las bases biológicas del entendimiento humano*. Santiago: Editorial Universitaria.
- McLuhan, M. (1962). *The Gutenberg Galaxy: The making of typographic Man*. Toronto: University of Toronto Press.
- McLuhan, M. y McLuhan, E. (1998). *Laws of Media: The new science*. Toronto: University of Toronto Press.
- Mitchell, W. (1996). *City of bits. Space, place and the infobahn*. Massachusetts: MIT Press.
- Negroponte, N. (1996). *Being digital*. Nueva York: Vintage Books.
- Paul, N. y Fiebich, F. (s/f). *The elements of digital storytelling*. Disponible en <http://inms.umn.edu/elements>

- Piscitelli, A. (2005). *Internet, la imprenta del Siglo XXI*. Barcelona: Gedisa.
- Stephenson, N. (2003). *Snow Crash*. Nueva York: Bantam Books.
- Tapscott, D. y Williams, A. (2006). *Wikinomics. How mass collaboration changes everything*. Nueva York: Penguin Group.
- Wesch, M. (2007). *What is Web 2.0? What Does It Mean for Anthropology? Lessons from an Accidental Viral Video*. Arlington: Anthropology News.