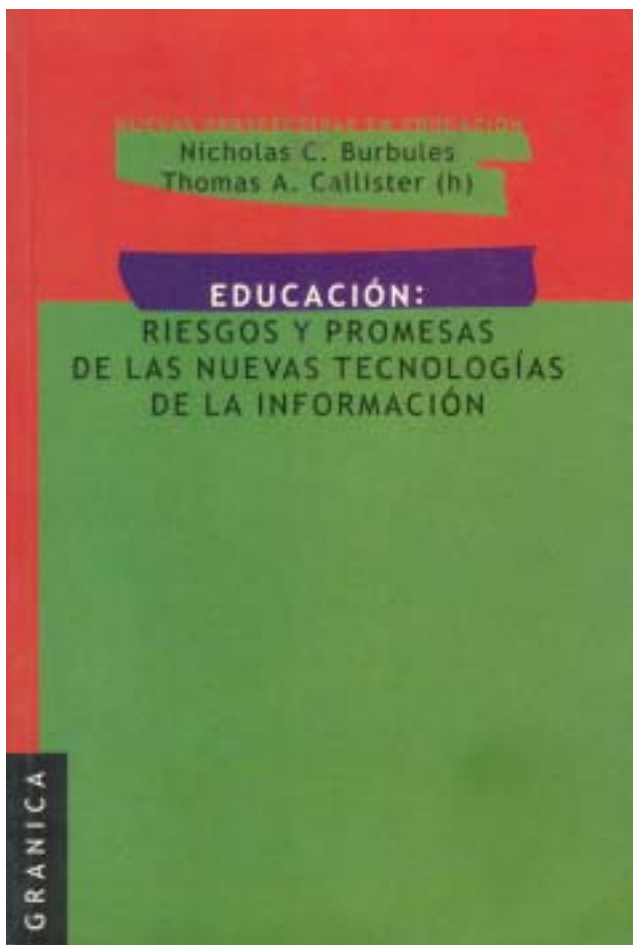


# Educación: Riesgos y promesas de las nuevas tecnologías de la información

**Nicholas C. Burbules**  
**Thomas A. Callister (h)**



GRANICA EDITORIAL

España, 2001

Este material se utiliza con fines  
exclusivamente didácticos

---

# ÍNDICE

## Capítulo 1

### Las promesas de riesgo y los riesgos promisorios

<b>de las nuevas tecnologías de la información en educación</b> .....	13
Tecnologías de la “información” .....	16
“Tecnologías” de la información .....	20
Una mirada “posttecnocrática” a la tecnología .....	23
Lo bueno, lo malo y lo desconocido .....	31
Conclusiones .....	36
Notas .....	38

## Capítulo 2

### Interrogantes sobre el acceso y la

<b>credibilidad: ¿acceso para quién? ¿acceso a qué?</b> .....	41
Cuestiones relacionadas con el acceso .....	43
Acceso técnico .....	45
Técnicas, actitudes y predisposiciones para el acceso .....	47
Acceso práctico .....	49
La forma y el contenido como cuestiones de acceso .....	51
Cuestiones relacionadas con la credibilidad .....	62
Evaluación de la credibilidad .....	63
Obtención de credibilidad .....	67
Dilemas del acceso .....	69
Notas .....	72

## Capítulo 3

<b>Hipertexto: el conocimiento en la encrucijada</b> .....	75
¿Qué es un hipertexto? .....	78
Hipertexto y pensamiento .....	86
Escritura y lectura de hipertexto .....	89
Autoría y diseño .....	93
Lectura activa .....	96
Rutas, huellas y aprendizaje .....	98
Dilemas relativos a la educación .....	106
Conclusiones .....	108
Notas .....	114

## Capítulo 4

<b>Lectura crítica en la Internet</b> .....	119
El usuario crítico .....	121
Juicios de credibilidad .....	122
Más allá de la credibilidad .....	128
El juicio crítico como práctica social .....	131
Hiperlectura .....	137
Enlaces e hiperlectura .....	138
Diferentes tipos de enlaces .....	141
La hiperlectura como lectura crítica .....	149
Notas .....	155

## Capítulo 5

### Información inexacta, información injuriosa, información

<b>intrincada e información inútil: ¿es la censura la mejor respuesta?</b> .....	157
El contenido problemático: las cuatro I .....	159
Información inexacta .....	159
Información injuriosa .....	162

Información intrincada .....	163
Información inútil .....	166
Qué hacer con las cuatro I .....	168
Cinco respuestas .....	169
Censura .....	169
Filtros .....	176
Parcelación .....	181
Rotulación .....	184
Lectores críticos .....	187
Conclusiones .....	190
Notas .....	195
<b>Capítulo 6</b>	
<b>Vigilancia e intimidad: ¿puede la tecnología proteger lo que quita?</b> .....	197
Los significados cambiantes de la palabra “privado” .....	197
La intimidad y los jóvenes .....	200
Tecnologías de vigilancia .....	203
La publicidad y la Internet .....	207
Consentimiento e identidad .....	209
El pacto con el Diablo .....	213
Notas .....	220
<b>Capítulo 7</b>	
<b>Información en venta:</b>	
<b>la comercialización y el potencial educativo de la Internet</b> .....	223
Equipos y programas de computación, actualizaciones y tiempo de inactividad .....	224
Propagandas, anunciantes, promociones y marcas .....	231
Saben dónde vives .....	240
Conclusiones .....	245
Notas .....	247
<b>Capítulo 8</b>	
<b>¿Qué clase de comunidad puede ser la Internet?</b> .....	249
La gran comunidad .....	250
Las condiciones de la comunidad .....	256
Condiciones mediadoras de la comunidad .....	257
Condiciones políticas de la comunidad .....	260
El espacio y el lugar como condiciones de la comunidad.....	262
Las condiciones de las comunidades on line .....	266
Condiciones mediadoras de las comunidades virtuales .....	266
Condiciones políticas de las comunidades on line .....	275
El espacio y el lugar como condiciones para las comunidades on line .....	280
¿Constituye la Internet una comunidad educativa? .....	285
Notas .....	291
<b>Agradecimientos</b> .....	295
<b>Índice temático</b> .....	297

---

## CAPÍTULO 2.

### INTERROGANTES SOBRE EL ACCESO Y LA CREDIBILIDAD: ¿ACCESO PARA QUIÉN? ¿ACCESO A QUÉ?

Comenzamos con el tema del acceso porque, para nosotros, es de gran interés. Por un lado, pensamos que es el más urgente, pues, dado que las nuevas tecnologías cobran cada vez mayor relevancia para las oportunidades educativas y la participación en las áreas social, económica, política y cultural, quedar excluido de ellas implicaría una seria restricción a las posibilidades de vida. Asimismo pensamos que es muy importante, porque los asuntos relacionados con el acceso - los describiremos más adelante influyen en casi todos los demás aspectos significativos tratados en este libro o son influidos por ellos. Tener acceso no significa sólo contar con una forma de utilizar ordenadores y una conexión a la Internet. El “acceso” debe ser reconsiderado como un objetivo social mucho más complejo, que abarca varios niveles. Vinculamos aquí dos factores que a menudo se discuten en forma separada pero que, a nuestro entender, están estrechamente relacionados: las cuestiones del acceso, o quién puede utilizar la Internet (quién puede comprar un ordenador, quién puede conseguir una conexión, quién sabe operar los programas) y las cuestiones de la credibilidad (quién es capaz de interpretar lo que encuentra en la Red, discernir qué sirve y qué no, obtener confianza y notoriedad como proveedor de información). Si un usuario no logra participar eficazmente en todas las oportunidades que ofrece la Internet, no se puede decir que tenga “acceso” a la Red, aun cuando posea un ordenador y esté conectado; los usuarios que no consiguen que se preste atención a sus ideas y opiniones, o distinguir lo útil de lo inútil carecen de “credibilidad” y de los medios para evaluar la credibilidad de lo que encuentran.

Nunca han existido tantos riesgos como ahora con relación a este problema. Actualmente estamos ante la posibilidad de que quienes trabajan (y se divierten) en el ciberespacio – quienes tienen acceso a sus recursos y aprenden e interactúan allí con comodidad – se vean beneficiados por una variedad de experiencias y oportunidades vitales sustancialmente diferentes de las de los demás. Como proveedores de información, quienes residen allí tendrán notoriedad e influencia potencial dentro de una red global de comunicación e información compartida; tendrán una identidad cibernética para otros usuarios conectados a la Red, que puede complementar sus interacciones y experiencias cara a cara; podrán participar dentro de comunidades más amplias constituidas en parte por medio del intercambio de información y puntos de vista. Además, estas oportunidades se relacionan y se refuerzan mutuamente: cuanto mayor sea la presencia y participación de las personas en este entorno, más posibilidades tendrán en lo atinente a aprender a usar la Red para sus propios objetivos. Por lo tanto, los ciclos de información y de mayores oportunidades se autoperpetúan; los que no formen parte de esa red quedarán cada vez más rezagados, e incluso ignorarán lo que se están perdiendo.

Veremos cómo se relacionan el acceso y la credibilidad, entendida esta última como una cuestión de *calidad* de acceso, en contraposición a la *cantidad* de acceso. El punto no es tan sencillo como parece.<sup>1</sup> A lo largo de este análisis intentaremos mostrar que todo el tiempo nos enfrentamos a *dilemas de acceso*: los esfuerzos por facilitarlos para algunos, invariablemente generan problemas para otros.

#### Cuestiones relacionadas con el acceso

En general, se considera que el acceso a la Red y sus vastos recursos es un problema técnico. En los Estados Unidos, por ejemplo, funcionarios nacionales y estatales anunciaron recientemente ambiciosos planes “de poner la Red a disposición de todas las escuelas”. Ese tipo de objetivos, a pesar de sus méritos, interpretan la cuestión de una manera muy limitada. Es evidente que resolver sólo los problemas técnicos de poner las aulas (o las casas) on line no será suficiente si los usuarios no cuentan también con una oportunidad de desarrollar las aptitudes y actitudes necesarias para aprovechar el recurso. Existen criterios más profundos y menos obvios que determinan el acceso real. Hemos sugerido la expresión “condiciones de acceso” para definir las características de una situación que permiten o impiden participar en ella; y “criterios de acceso” para englobar las propiedades personales que la gente necesita poseer a fin de obtener el

---

<sup>1</sup> Es importante agregar que el ingreso a la Internet no es el único problema educativo relacionado con el acceso. También se pueden obtener ventajas en otras esferas de vida y aprendizaje, y no pretendemos contribuir a la campaña publicitaria en torno al “ciberespacio” como la nueva frontera de la formación. Los usuarios pueden pasar un tiempo excesivo en este espacio y vino excesivamente escaso fuera de él, y también esto sería una desventaja para el proceso de enseñanza.

acceso real.<sup>2</sup> Estos dos factores son interdependientes, dado que la existencia de ciertas condiciones impone ciertos criterios y determinados criterios pueden compensar o superar determinadas condiciones.

En el caso de las tecnologías educativas, los encargados de formular las políticas han concentrado demasiado la atención en las condiciones de acceso y muy poco en los criterios. Identificar estos últimos es difícil, porque a menudo están implícitos, no se advierten fácilmente, y no son deliberados. Los zurdos, por ejemplo, descubren que ser diestro es una pauta no planeada de acceso a todo tipo de actividades.

Hemos mencionado la ineficacia de analizar la accesibilidad desde el ángulo de la cantidad, sin tener en cuenta la calidad. Abordaremos el punto de otra manera. Hay dos formas de considerar el acceso: una interpretación limitada lo reduce a la metáfora de una puerta que permite ingresar a los potenciales usuarios, si eligen hacerlo. Otra, más amplia, abarca todos los factores que influyen en el hecho de que alguien haga esa elección o no, y se pregunta por qué, a qué y para qué es dicho acceso y quién lo puede aprovechar con eficacia y quién no. Si no se tiene en cuenta esta modalidad, la primera resulta vacía de sentido. La perspectiva más panorámica no contempla sólo las vías de acceso en sí mismas; reconoce también que el “a qué” y el “para qué” afectan directamente al “quiénes”; cuando no es así, se limita el acceso a ciertos grupos, aun cuando se proceda con las mejores intenciones. Precisamente en esta sección analizaremos algunas de las características más sutiles o tácitas del abordaje de las tecnologías que terminan por restringir el acceso.

La accesibilidad técnica no es el único, sino sólo el primero de los cuatro niveles que exploraremos. Ocuparse con seriedad de proporcionar acceso a muchas y diversas personas, implica asumir un compromiso educativo notablemente mayor que comprar equipos o impartir cursos para que la gente aprenda a usarlos. Por supuesto, también esto es necesario. Pero la aplicación eficaz y beneficiosa de las tecnologías impone otros requisitos tan indispensables como las máquinas y las conexiones, y más difíciles de instrumentar

Además, ciertos criterios de acceso surgen de las características básicas del entorno digital mismo; no se pueden neutralizar porque forman parte en cierto grado del ámbito al que estamos tratando de permitir el acceso. En esos casos, el acceso real no se habrá logrado y un número significativo de personas tendrán pocas oportunidades, o ninguna, de aprovechar los recursos y experiencias que proporcionan los entornos de computación.

## Acceso técnico

Queremos dejar en claro que el desafío de proporcionar acceso técnico no es para nada sencillo. Teniendo en cuenta, en especial si adoptamos un enfoque Internacional, que muchas zonas del mundo carecen de electricidad y de servicio telefónico y que los índices de analfabetismo en adultos, aun en los Estados Unidos, siguen siendo increíblemente altos en algunas regiones, la idea de que todos puedan conectarse a la Internet y navegar en los sitios de la World Wide Web es muy poco realista. Además, si los recursos son escasos, ¿cómo deberían sopesar las sociedades o comunidades más pobres los posibles beneficios de la alta tecnología comparados con las carreteras, los sistemas de agua corriente y cloacas, la salud pública y el adecuado abastecimiento de comida? La obsesión por “conectarse” es uno de los muchos lujos con los que una gran cantidad de personas en el mundo ni siquiera pueden soñar.

Para las escuelas pobres, o que se encuentran en zonas pobres, estas opciones son particularmente despiadadas. En edificios arruinados o deficientes, será incluso más costoso (irónicamente) proporcionar cableados, conexiones técnicas y ordenadores. Tales establecimientos no cuentan con medios suficientes para cubrir sus necesidades, por lo que sus fondos se requieren con mayor urgencia para otros propósitos más prácticos (libros, sistemas de calefacción, instalaciones sanitarias adecuadas, detectores de metales, etc.) o, lo que es aún más realista, dadas las restricciones y prioridades fiscales, la compra de tecnología se financiará arbitrariamente con fondos que se podrían haber destinado para esos otros propósitos. ¿Cómo se distribuirán esos bienes, dado que la mayoría de los organismos estatales piensan en términos de costes y beneficios? ¿Cómo manejarán las escuelas empobrecidas los intolerables dilemas que plantea la distribución de esos recursos? ¿No puede ocurrir que una escuela que gasta en nuevas tecnologías termine, paradójicamente, en peores condiciones generales como lugar de aprendizaje adecuado?

Un aspecto diferente del acceso técnico surge al considerar el caso de los ciudadanos discapacitados. Este es un claro ejemplo de cómo se crean, aun en forma involuntaria, barreras importantes para muchos posibles usuarios. La decisión de basar la interfaz del ordenador en un *mouse* móvil es un problema para muchas personas con limitaciones físicas; las pantallas no son adecuadas para las necesidades de otras tantas

---

<sup>2</sup> Nicholas C. Burbules, Brian Lord y Ann Sherman: “Equity, equal opportunity, and education”, en *Educational Evaluation and Policy Analysis*, Vol. 4, Nº 2, 1982, págs. 169-187.

con problemas visuales, etc. En este campo podemos decir que el volumen de investigación y desarrollo ha sido notable y se han realizado muchos intentos ingeniosos para compensar una gran variedad de discapacidades. Sin embargo, los costes actuales de esos dispositivos y adaptaciones son muy altos.

Además, aun cuando se realiza una inversión significativa para instalar un sistema técnico básico, tan pronto empieza a funcionar surgen innovaciones que lo superan, y las actualizaciones para aprovechar las nuevas posibilidades significan a menudo anular o volver a hacer inversiones que inicialmente fueron elevadas (como las vinculadas con la velocidad de los ordenadores y conexiones de red, que se acelera continuamente). Cualquier inversión en sistemas en gran escala se verá superada al poco tiempo de instalados; por lo tanto, es inevitable que haya un desajuste entre lo que tienen y pueden afrontar la mayoría de los usuarios y lo que podrá aprovechar un pequeño grupo que goza de mayores privilegios. Intentar que todos los ciudadanos, o la mayoría de ellos, tengan al menos un nivel de acceso mínimo común es un objetivo social admirable; sin embargo, aquí la paradoja crucial es que cuanto más amplio e inclusivo sea el intento por conectar on line a todas las escuelas (o todos los hogares), más caro resultará actualizar el sistema (en muchas escuelas se lo dejará y aceptará como un equipo mediocre, pero suficientemente bueno). Las ganancias de algunos siempre se producen á expensas de otros.

### **Técnicas, actitudes y predisposiciones para el acceso**

No es ninguna novedad que tener máquinas no sirve de mucho si la gente no sabe usarlas. Y los cursos para lograr su uso eficaz deben formar parte de cualquier programa de acceso que se precie de tal. Sin embargo, adquirir las técnicas de acceso sigue siendo sólo una parte del problema y no precisamente la que supone el mayor desafío. Hay predisposiciones y actitudes personales, que también determinan el uso eficaz y es posible que éstas sean mucho más difíciles de desarrollar mediante cursos. Ciertos tipos de personas o grupos pueden tener predisposiciones y actitudes opuestas a las necesarias que no desean cambiar o dejar de lado. El hecho de pasar más tiempo conectados, entendido en general como ventaja, tal vez les resulte una desventaja porque implica renunciar a otro tipo de actividades y valores. Y, dado que algún nivel de destreza y confianza para usar la tecnología probablemente se adquiera sólo a través de la experiencia de estar conectado, el ciclo de inclusión y exclusión se autoperpetúa.

Dictar cursos o brindar ayuda informal a personas que saben muy poco sobre los ordenadores o la Internet es muy esclarecedor. *Grosso modo*, solemos encontrarnos con dos tipos de principiantes. Cuando se enfrentan a una dificultad desconocida, o se atascan, algunos vagan por la Red, prueban diversas cosas, adivinan soluciones. Al hacerlo, no sólo tienen la oportunidad de encontrar una salida al problema, sino también de descubrir nuevas capacidades del sistema que están utilizando. “Dar vueltas” por la Internet es un método indispensable para todos los usuarios, cualquiera sea su grado de habilidad. Pero a otras personas no les resulta fácil hacerlo.

No se trata sólo de un tema de confianza y experiencia. En un nivel más profundo, estamos hablando de una orientación hacia el mundo, y en especial hacia las máquinas, que permite al usuario experimentar distintas opciones, explorar alternativas sin saber cuál será el resultado. Tal vez le sea más fácil hacerlo en contextos conocidos y en los que en general se sienta cómodo. Pero aun así, algunas personas no toleran demasiado la incertidumbre, la frustración, el ensayo y el error. Dado que la operación de los programas de computación es un procedimiento rigurosamente lógico, a menudo los educadores cometen el error de pensar que, para lograr que la gente utilice el ordenador de manera eficaz se debe seguir ese mismo método. Sin embargo, este tipo de enfoque puede terminar limitando el acceso, porque no prepara muy bien a los principiantes para aquellas situaciones en las que algo no funciona como se esperaba y no hay un manual de ayuda a mano. En el caso de muchos usuarios, esto hace que permanezcan dentro de los límites rígidos de lo que les resulta familiar, haciendo siempre “lo que funciona” sin correr el riesgo de encontrar algo inesperado, incluso si ello significa que sólo exploren una muy pequeña porción de lo que tienen a su disposición. Como consecuencia de ello, vemos por ejemplo que muchas personas prefieren usar máquinas o programas anticuados en lugar de cambiarlos por otros que podrían facilitarles las cosas. Aumentar las posibilidades tecnológicas sólo beneficia a algunos grupos o individuos; con el correr del tiempo, el avance puede llegar a otros, pero para entonces habrá aparecido algo nuevo que privilegie a quienes tienen acceso a ello y pueden usarlo.

### **Acceso práctico**

Más allá de estas cuestiones, hay circunstancias de la vida social que influyen en el tiempo y la oportunidad para trabajar y jugar on line. Estos aspectos, “pragmáticos” del acceso generan preocupación

porque benefician sistemáticamente a ciertos grupos, definidos por su clase social, sexo, raza u origen étnico, y no a otros. Por lo tanto, el patrón general de sus efectos no es parejo: tienen consecuencias que son fácilmente discernibles en las estadísticas de utilización de la Web.

Tener tiempo es un criterio de acceso. Dado que muchas nuevas tecnologías se han comercializado sobre la base de su eficiencia o productividad cada vez mayor, existe una creencia generalizada de que al disponer de ellas se ahorra tiempo, sin embargo cualquier usuario de ordenadores sabe que eso no es totalmente cierto. Es verdad que muchas cosas se pueden realizar con mayor rapidez. Pero no hay que desestimar las horas que llevan los preparativos que pensamos nos permitirán ahorrarlas: organizar todo, localizar las dificultades, encontrar nuevos atajos, y cosas por el estilo. Queremos señalar que no todas las personas disponen de la misma cantidad de tiempo, o del buen criterio para aprovecharlo de la mejor manera posible. En las escuelas, en el lugar de trabajo, en el hogar, estas divisiones no funcionan equitativamente.

Cuando uno se entusiasma con estar on line, advertirá que utiliza el ordenador por lapsos más prolongados. Muchos creen que se trata de una pequeña inversión inicial que multiplicará en adelante sus ratos libres, pero lo cierto es que gran parte de esos ratos se destinarán, justamente, a permanecer on line. ¿Quién dispone del tiempo necesario para avanzar a través del material irrelevante de la Internet y encontrar las perlas de información o interacción personal valiosas y agradables?

Este tema está relacionado con otros aspectos del trabajo, como la naturaleza del mismo, el lugar donde se realiza y la flexibilidad de los horarios de las distintas personas. Alguien que trabaja en una universidad o una empresa que cuenta en cada escritorio con un ordenador conectado directamente a la Internet percibe el acceso de manera distinta que quien trabaja en una línea de montaje o en un establecimiento rural. Alguien que trabaja en su hogar, y debe ocuparse a la vez de la crianza de los hijos y del manejo de la casa, tiene horarios diferentes y puede contar con menos tiempo para dedicarse a la Red, aun si tiene a mano un ordenador con módem.

Para una gran cantidad de usuarios la confidencialidad y la certeza de que no se verán acosados son asuntos muy importantes. ¿Quién elige participar en foros públicos y grupos de discusión? ¿Quién se siente seguro al hacer pública su dirección de correo electrónico? ¿Quién desea que aparezca su foto en su página Web? ¿Quién se siente a sus anchas con los distintos tipos de comunicación especial que permite la Internet? Es evidente que estos factores afectarán a algunas personas más que a otras. Este análisis deja en claro que la cuestión del acceso a la tecnología no está relacionado en absoluto con la tecnología, sino con el compromiso de la sociedad para considerar otros cambios trascendentes destinados a lograr una mayor equidad.

## **La forma y el contenido como cuestiones de acceso**

Como acabamos de analizar, lo que los usuarios encuentran en la Internet es también en sí mismo un factor que influye en quiénes participan, cómo y cuánto. Estos se convierten también en criterios tácitos de inclusión y exclusión.

En lo que respecta a la forma, muchas cuestiones de acceso tienen que ver con el diseño de la interfaz.<sup>3</sup> Aunque las nuevas interfaces de los ordenadores basadas en iconos gráficos, menús que se despliegan y analogías con objetos físicos (como el cesto de basura) se han tornado más intuitivas y requieren un conocimiento codificado menos específico, el uso eficaz todavía requiere una cierta cantidad de recursos, procedimientos heurísticos y convenciones basadas en la experiencia, que no todos conocen.<sup>4</sup> Y la divulgación del conocimiento tácito sobre los recursos, la heurística y las convenciones se produce por lo general dentro de las comunidades que ya tienen acceso a la Internet y un contexto para interpretarlos. En un nivel muy concreto, este conocimiento tácito a menudo se intercambia dentro mismo de la comunidad on line. Los cambios en los sistemas operativos, las nuevas versiones de programas y demás avances tecnológicos se producen con tal rapidez, que una persona que no está en línea con cierta frecuencia, puede descubrir en un momento dado que sus conocimientos han quedado obsoletos y que apenas logra entender lo que esta ocurriendo.

Además, como existen distintos estilos de pensamiento humano, las clases de lógica que se manifiestan en el funcionamiento de las interfaces y programas, en la estructura de la Web y en otros elementos similares pueden adecuarse mejor a la forma en que ciertas personas organizan o comunican la información. En la actualidad, los softwares pueden adaptarse en gran medida a las necesidades individuales,

---

<sup>3</sup> En el presente análisis no pretendemos dar a entender que existe una marcada distinción entre el contenido y la forma. En realidad, como comentaremos en otros capítulos, en lo que concierne a la Internet los dos son inseparables.

<sup>4</sup> Cynthia Selfe y Richard Selfe (h.): "The politics of the interface: Power and its exercise in electronic contact zones", en *College Composition and Communication*, Vol. 45, Nº 4, 1994, págs. 480-504.

pero no totalmente, ya que sus diseñadores parten de ciertas suposiciones y decisiones básicas sobre la resolución de problemas y las probables necesidades de los usuarios, privilegiando así inevitablemente ciertas formas de pensar sobre otras.

La arquitectura básica de la Web, tal como la veremos en el siguiente capítulo, se sustenta en la idea de “hipertexto”, o sea, un conjunto de recursos de información (que en la actualidad comprende millones de páginas) conectados por enlaces, que mediante clics nos llevan de un sitio a otro, a menudo de una manera no lineal y sin seguir una jerarquía.<sup>5</sup> Parte de la fascinación que genera la Web tiene que ver con esa estructura “de rizoma” en perpetua evolución; sin embargo, en la práctica, al explorar ese laberinto, los usuarios – en especial los principiantes – viven la experiencia de perderse, de no lograr ubicar información que ya habían encontrado, o simplemente de verse abrumados por el volumen de información disponible. Distintos usuarios viven distintas experiencias con respecto a la estructura de hiperenlaces de la Web: algunos pueden trabajar con líneas de asociación tanto laterales como lineales; a otros les resultan confusas u opuestas a lo que les dicta su intuición.

Habitar un entorno tan complejo significa soportar una gran incertidumbre, la sensación ocasional de estar perdido, la necesidad de hacer conexiones a medida que se avanza. Éstas no son cuestiones derivadas sólo del aprendizaje y la experiencia, sino también de la confianza y actitud; el mismo entorno puede resultar fascinante y alentador para algunos, y para otros caótico y angustiante: los defensores de las nuevas tecnologías no han pensado lo suficiente en ello.

Agreguémosle a esto la otra característica principal de la Web, su capacidad multimedial, y están dadas todas las condiciones para una verdadera discordancia. Para quienes ya tienen bastante experiencia en entornos de computación y manejan gráficos, vídeos y sonido, estas capacidades generan enormes posibilidades. Recorren con toda tranquilidad largas listas de opciones: se sienten cómodos obteniendo muestras (a veces al azar) de lo que encuentran; han desarrollado estrategias tácitas bastante sofisticadas para filtrar y elegir lo que vale la pena. A esos expertos tal vez les resulte difícil apreciar cuán abrumador puede ser el desafío para los principiantes, y que a quienes por alguna razón se sienten intimidados por la alta tecnología, esa misma riqueza y complejidad tiende a proporcionarles no una sensación de posibilidades abiertas, sino el recuerdo de haberse sentido incompetentes en ocasiones anteriores.

En lo que respecta a los contenidos, en la Internet existe una gran cantidad que va desde lo trivial, lo tonto, lo extraño y lo escandaloso, hasta lo ofensivo. Es muy fácil decir que ello proviene del hecho de que se trata de un medio descentralizado, abierto y sin censura; y muchos diríamos que esta apertura es justamente una de sus virtudes. Sin embargo, una consecuencia de ella es que para algunas personas ciertas experiencias o encuentros en la Internet pueden llegar a ser profundamente perturbadores, o incluso perjudiciales, y no se puede restar importancia a tales efectos negativos. En la Internet hay hostigamiento, insultos y amenazas, oferta de cosas no deseadas, tanto comerciales como de otra índole; hay pornografía, imágenes y relatos de violencia y explotación de niños: es un microcosmos de todo lo bueno y lo malo de las sociedades humanas en general. Después de encontrarse con este tipo de material, algunas personas se retiran y nunca vuelven; otras siguen conviviendo y trabajando en el ciberespacio, pero dentro de límites más estrechos, marcados con mucho mayor cautela. En la superficie, estas renunciadas al acceso pueden parecer voluntarias y autoimpuestas, pero en otro nivel, más profundo, surgen de limitaciones no elegidas y que afectan a diferentes grupos de participantes e individuos de diferentes maneras. En resumen, el contenido de las páginas Web o de los grupos de discusión atraerá y encantará a algunos, y frustrará y ofenderá a otros.

También vale la pena reflexionar sobre ciertas características implícitas de la comunicación on line. Una vez más, para quienes pasan mucho tiempo usando esta tecnología, gran parte de esas características se han vuelto invisibles, se aceptan en forma automática, y hasta se consideran necesarias o inevitables. Pues no lo son; el examen de algunas de esas características puede hacernos recordar que lo que hemos llegado a percibir como fácil o natural, a los nuevos usuarios puede parecerles lo contrario, y puede constituir una barrera activa o desalentar su participación.

Mencionaremos sucintamente cinco rasgos de la comunicación on line cuya naturaleza y efectos no son neutrales. Los presentaremos de a dos, porque queremos poner de relieve que cada elemento del par ofrece ventajas Dará algunos y desventajas para otros. Cuando los sistemas de computación adoptaron un aspecto y descartaron el otro, crearon un entorno que algunos ven como ideal, otros como problemático o, lo que es peor, como hostil y extraño. En otras palabras, éste es otro dilema del acceso: lo que se podría hacer para alentar la participación de algunos, puede inhibir la participación de otros.

---

<sup>5</sup> Ver Michael Peters y Colin Lankshear: “Critical literacy and digital texts”, en *Educational Theory*, Vol. 46, N° 1, 1996, págs. 51-70. Ver también Ilana Snyder: *Hypertext: The Electronic Labyrinth*, Melbourne, Melbourne University Press, 1996.



1) Las redes de computación permiten tanto la comunicación sincrónica (en tiempo real) como la asincrónica. El *chat* funciona con la primera; el correo electrónico con la segunda (cuando uno envía un e-mail no importa que el destinatario esté presente; quedará en su buzón hasta que lo vea). Cada enfoque tiene sus beneficios y alienta un estilo de comunicación particular (la extensión de los mensajes, el uso de preguntas, etc.). No obstante ello, no todos los sistemas de computación permiten ambos estilos; los enlaces asincrónicos tienen menos exigencias en lo que respecta a los equipos. ¿Qué clases de personas prefieren cada tipo de comunicación? ¿Para quiénes, y en qué circunstancias, determinadas cualidades de una de las dos constituyen una desventaja? Por ejemplo, si no domino muy bien el inglés, pero debo escribir en esa lengua, tal vez prefiera un sistema que me dé más tiempo para redactar y corregir mi respuesta antes de enviarla. Para otro tipo de personas (o para un tema en particular), el lapso transcurrido entre el envío del mensaje y la recepción de la respuesta (si llega) representará un riesgo que no quieren correr, y preferirán quedarse callados o dar por terminado el intercambio.

2) Las convenciones de la comunicación on line no requieren que uno dé a conocer su identidad; la dirección del remitente puede ser una palabra, un apodo o una serie de letras y números sin sentido. En la comunicación cara a cara, por supuesto, en general recibimos gran cantidad de información de la persona con la cual estamos hablando. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del anonimato? ¿Les permite participar *más* a aquellos que son tímidos, al brindarles confidencialidad? ¿Significa que la gente debe reaccionar ante el contenido de lo que dicen los demás, y no ante su sexo, el color de su piel, etc., que no son visibles en su personaje digital (a menos que se identifiquen de alguna manera por la dirección del remitente o su nombre on line)? Por otro lado, ¿acaso no permite a algunos esconder su identidad en forma fraudulenta, engañando a los demás con respecto a quiénes son y a su postura ante un tema en particular? ¿Acaso no permite realizar declaraciones sin responsabilizarse por ellas dado que no son firmadas con el nombre real? ¿O, más bien, promueve una mayor franqueza al permitir que se expresen abiertamente opiniones que la mayoría no acepta, mientras que antes sólo se las pensaba pero no se las manifestaba por temor a las represalias de la sociedad?

Por ejemplo, en una conferencia reciente, un orador estaba describiendo una clase de la universidad en la que se analizaba on line la política de exigir a los profesores de California que denunciaran a los alumnos que fueran inmigrantes ilegales (muchos de esos niños son descendientes de latinoamericanos). Los participantes se identificaban sólo por un código de letras, no por el nombre. Una de ellas era latinoamericana, y por supuesto, podría haber tenido una perspectiva particular sobre el tema: hasta podría decirse que tenía mayor autoridad para adoptar una postura al respecto. Pero ninguno de los demás sabía quién era “D-4”. ¿Esto es beneficioso o perjudicial para el diálogo abierto? ¿Debe quedar a criterio de la persona darse a conocer o no, o – en el caso del ejemplo – debería haber manifestado su nacionalidad, aunque protegiendo el anonimato? Y si así hubiera sido, ¿esa persona habría participado igualmente? Lo que queremos resaltar es que como estas decisiones se toman en distintos contextos, también se toman (tácitamente) decisiones con respecto a quiénes tendrán acceso, cómo lo tendrán y si de hecho intervendrán.

3) Otra característica de la comunicación on line, como mencionamos en el ejemplo anterior, es si los mensajes se envían a un grupo “público” (como una lista de correo electrónico o un grupo de *chat*) o a un individuo. Naturalmente, en las situaciones de habla habituales surge la misma distinción. ¿Qué clases de comunicación alienta cada formato y una vez más, quién se siente cómodo con ellas? ¿En qué momento los mensajes públicos se convierten en comunicados oficiales y quién no deseará ser incluido en ese tipo de pronunciamientos? ¿Quién, de hecho, preferirá el contacto cara a cara en todas sus interacciones comunicativas y juzgará alienante lo impersonal del mundo on line? ¿Existen grupos culturales para los cuales la presencia de gestos y ademanes son elementos indispensables en una conversación?

4) Siguiendo con el punto anterior, en la actualidad la mayor parte de la comunicación on line se realiza en forma escrita (aunque los enlaces de voz y vídeo están mejorando en cuanto a calidad, facilidad de uso y coste en los sistemas que operan en red). Sin embargo, es obvio que la comunicación escrita y la hablada tienen diferentes formas, convenciones y efectos. Surgen nuevamente en este contexto los temas de la capacidad y discapacidad. Para algunos, la comunicación hablada no es posible en absoluto; para otros, es la única opción, dado que no pueden utilizar un teclado o un *mouse*. En algunos idiomas, y para ciertas culturas, el tono de las expresiones no se puede separar del significado. La escritura *no es* simplemente el habla trasladada al papel (o a la pantalla) ¿Qué se gana y qué se pierde en cada medio, y quién sentirá esa ganancia o esa pérdida con mayor intensidad?

5) Por último, dentro del ámbito de la escritura misma están surgiendo nuevas subformas. A medida que el uso del hipertexto, que analizamos anteriormente, se entrelaza con las capacidades de todos los procesadores de texto y programas de correo electrónico, una nueva distinción entre la escritura on line, predominantemente directa, y la escritura hipertextual, diversificada, compleja, entretejida, creará un rasgo más, que distintas personas recibirán de distintas maneras. Las formas de pensar, las características

sintácticas de los distintos idiomas y las intenciones, problemas y propósitos que la gente transmite en la comunicación on line influirán en las posibilidades de que este nuevo entorno hipertextual se viva como una gran ayuda o como una gran pesadilla (y por supuesto, lo que deseamos destacar aquí es que algunas personas disfrutarán a pleno en ese contexto y otras lo evitarán).

Hemos tratado de dejar en claro que en todos estos entornos de comunicación las decisiones sobre el acceso están implícitas en las elecciones sobre los medios y los métodos de interacción. Sin embargo, a menudo no se las considera como tales y, como resultado de ello, las elecciones que se realizan (a veces sobre la base de restricciones de presupuesto) y que quedan fijadas por las capacidades de los sistemas, terminan por tener consecuencias de distintos grados de sutileza para quienes pueden o quieren emplearlas y quienes no lo harán.

Ahora bien, como ya observamos, no todas las personas sostienen estos criterios implícitos de acceso (y otros que podrían inferirse a partir de este análisis) en la misma medida, ni todas pueden desarrollarlos con igual facilidad. En muchos casos la carencia de esas características no se remediará fácilmente, y tal vez las personas que «se resisten a deponer o cambiar lo que consideran aspectos importantes de su identidad y su enfoque del mundo, ni siquiera lo sientan como déficit. Ello hace que proporcionar el acceso a los entornos tecnológicos sea un rompecabezas mucho más complicado que el mero hecho de suministrar equipos y programas. Es necesario pensar en ese problema sin dar por sentado que todos los usuarios son iguales, ni culparlos por su diversidad.

Lo que demuestra esta discusión es que el tema general del acceso no puede separarse del análisis del campo al cual estamos tratando de proporcionarlo.<sup>6</sup> Si las mismas experiencias y oportunidades que a algunos les resultan deseables son para otros mucho menos atractivas, ¿qué obligación tiene la sociedad de cambiar ciertos aspectos del contenido – a menudo a costa de otros valores – considerados por determinados ciudadanos como barreras para el acceso? A la inversa, cuando la sociedad les pide a ciertas personas o grupos que soporten experiencias o contenidos que para ellos podrían resultar incómodos, contenidos perturbadores para obtener otros supuestos beneficios, ¿no los coloca acaso en una situación sin salida?

Observamos, entonces, cuatro niveles conexos del tema del acceso y la equidad. En primer lugar se encuentra la provisión de acceso técnico: una propuesta de por sí costosa y complicada. En segundo lugar, el desarrollo de técnicas, actitudes y predisposiciones necesarias para el uso eficaz de ese equipo. En tercer lugar, la compleja interrelación de las condiciones pragmáticas y los criterios de acceso: examinar las circunstancias que diferencian, en la práctica, quién puede utilizar las nuevas tecnologías en forma productiva de quien no puede hacerlo. En cuarto lugar, las cuestiones de acceso que surgen de la naturaleza misma del entorno al que estamos tratando de proporcionarlo, las características que no se podrían modificar o que se desprenden de los beneficios que (para algunos usuarios) hacen que ese entorno sea valioso. El desafío de los dos primeros niveles es en sí mismo un emprendimiento difícil: un precio que dudamos de que la sociedad y las instituciones educativas en verdad estén dispuestas a pagar. Algunos usuarios siempre quedan muy rezagados con respecto a otros en lo que respecta a la cantidad y calidad de acceso a esas tecnologías. El tercer y el cuarto nivel dan lugar a paradojas conceptuales y prácticas aún más profundas, que tal vez no tengan solución evidente. Los cambios en la forma y el contenido de la Internet no se realizan ni se imponen con facilidad, e incluso cuando se efectúan para proteger y alentar a algunos posibles usuarios, su adhesión se obtiene a expensas de limitaciones al acceso a otros recursos de la Internet y de restricciones que también podrían inhibir a otros de alcanzar lo que quieren o necesitan. Estas consideraciones nos llevan a ahondar en la naturaleza de la Internet y sus supuestos beneficios, y en el modo en que los experimentan distintos grupos, en lugar de tomarlos como un hecho y pensar sólo en cómo conseguir que todos tengan la oportunidad de aprovecharlos. “Todos” es un concepto sin sentido en este contexto.

Al igual que a la mayoría de los aficionados a la Internet, nos interesa leer resúmenes de estudios demográficos acerca del uso que hacen de la Red algunas minorías de los Estados Unidos (mujeres, afroamericanos, etc.). Todas las tendencias demuestran que, si bien sus cifras iniciales iban a la zaga, la participación de estos grupos está aumentando significativamente, en ocasiones con mayor rapidez que la de otros. Esta noticia es alentadora. Sin embargo, de acuerdo con el análisis que presentamos aquí, esos datos estadísticos no nos dicen todo lo que necesitamos saber para determinar si la sociedad estadounidense está progresando o no con respecto al tema del acceso. Es evidente que la consideración sobre cantidad y calidad de acceso (o sobre las concepciones “estrechas” o “amplias” del acceso) está relacionada con este problema: existe un juicio cualitativo que no se puede aislar de la cantidad de gente on line. Es necesario evaluar *a qué*

---

<sup>6</sup> Ver, por ejemplo, Jane Kenway: “Backlash in cyberspace and why girls need modems”, en Leslie Roman y Linda Eyre, eds.: *Dangerous Territories: Struggles for Equality and Difference*, Nueva York, Routledge (de próxima publicación).

se está accediendo (por ejemplo, un asunto técnico tan sencillo como la velocidad de conexión puede en la práctica limitar el acceso a una gran cantidad de sitios y material de la Web). Sin embargo, existe otro asunto, otro dilema que también debe ser analizado.

Podría parecer que la preocupación por el acceso, y por ampliarlo, deriva de un sentimiento igualitario estrechamente relacionado con los valores de la democracia participativa y de la sociedad abierta. A menudo es así, pero existen otras motivaciones que también pueden dar lugar a esa atención. Según creemos, un factor significativo en los actuales llamamientos para que aumente el acceso a la Internet son los intereses del comercio electrónico. A medida que la publicidad y las ventas on line abarcan una mayor proporción del mercado, aumentar la cantidad de posibles clientes tiene una influencia cíclica en el crecimiento del comercio electrónico: cuantos más compradores haya, mayor será el volumen y la variedad de productos disponibles (incluyendo los bienes vendidos por particulares mediante sitios de remates); cuanto mayores sean las oportunidades de comprar on line (a menudo con descuento), mayor será el incentivo para que los clientes lo hagan. En la actualidad, a nuestro entender, quienes más se benefician con los descuentos por comprar por pantalla no son precisamente aquellos que más necesitan ahorrar dinero. (Tal como en los barrios más pobres los comestibles son con frecuencia más caros que en las tiendas que venden esos mismos productos en barrios de mejor posición económica.)

Lo que queremos decir es que el acceso a menudo se concibe sobre la base de un modelo del *consumidor*: el propósito de aumentar el acceso está relacionado con el objetivo de ampliar y diversificar el público posible para sitios concebidos en función de la entrega de productos, incluyendo los sitios comerciales, y no fundamentalmente para reestructurar la Internet o aumentar la participación por razones democráticas. Este tema atañe a la educación, dado que una cantidad cada vez mayor de sitios educativos con orientación comercial –en especial en los niveles posteriores al secundario y de formación profesional buscan potenciales clientes/ estudiantes. Es cierto que los objetivos educacionales pueden estar relacionados con los valores de alcanzar y volver a capacitar a nuevos grupos (por ejemplo, los que están en zonas rurales aisladas); pero seguramente también están motivados por intereses económicos. ¿Son incompatibles estos intereses? Cada caso debe analizarse individualmente, pero creemos oportuno sugerir que, del mismo modo que la cantidad de acceso puede no significar calidad de acceso, intentar llegar a más consumidores puede no significar que éstos participen de todas las oportunidades ofrecidas por la Internet y las tecnologías afines (retomaremos este tema en otro capítulo).

Cuando una persona tiene acceso a otras, estas tienen acceso a la primera. Existe cierta indiferencia hacia el modelo de acceso concebido en función del consumidor; tal indiferencia no se ajusta al compromiso de promover la participación en todo sentido. La facilitación del acceso a los grupos poco representativos no siempre es consecuencia de una preocupación por los intereses y necesidades de dichos grupos. Centrar la atención en el acceso no implica necesariamente asumir un compromiso con la equidad.

## **Cuestiones relacionadas con la credibilidad**

La relación entre las cuestiones relacionadas con el acceso y las que tienen que ver con la credibilidad ya está implícita en el análisis precedente. Una manera de formular esta pregunta es: “¿Qué tipo de acceso *vale la pena tener?*”

Dado que la forma y el contenido de la Internet afectan de distinta manera a distintos individuos y grupos, también afectan el acceso de esas personas; y, dado que no es probable que esa forma y ese contenido se modifiquen de un modo radical (o, si ello ocurre, no se deberá principalmente a cuestiones relacionadas con el acceso), es necesario centrar la atención en la capacidad de los posibles usuarios para elegir, evaluar y analizar lo que encuentren allí. La interrelación entre las cuestiones de acceso y las de contenido demuestra que una de las mayores barreras para el acceso eficaz es, por un lado, la incapacidad o falta de voluntad para seleccionar y evaluar la inmensa cantidad de material que la Internet pone a disposición, y por el otro, la incapacidad para hacerse oír y ver, y así contribuir con información, ideas y puntos de vista propios. Desdoblamos este tema en los aspectos que llamamos *evaluación* y obtención de credibilidad. Aunque estos puntos se tratan a menudo, a nuestro parecer no se lo hace en el contexto de los factores relacionados con el acceso, lo que en realidad son.

## **Evaluación de la credibilidad**

Cualquier persona que haya utilizado la Internet sabe que el volumen de información, voces, puntos de vista y opiniones (algunos de los cuales pueden valer la pena y muchos otros no), llega a ser abrumador.

Una búsqueda en la Web mediante una palabra clave puede dar por resultado cientos de miles de referencias. Un simple grupo de debate es capaz de generar decenas de mensa es por día. Las publicidades y ofertas no solicitadas llegan casi tan pronto como uno obtiene su dirección de correo electrónico. Estas experiencias no son en esencia distintas de las que proporcionan otros medios (correo tradicional, teléfono, televisión por cable, periódicos y revistas, etc.), pero el volumen y la velocidad de las fuentes de información que proliferan en la Red no tienen precedentes. Los usuarios incapaces de distinguir lo útil, creíble, interesante o importante se verán literalmente sofocados; con el correr del tiempo, se darán por vencidos, desperdiciarán una gran cantidad de tiempo revisando trivialidades o información poco seria, intentarán disminuir su ingreso a la Internet – limitando así lo que no quieren, pero también lo que podrían querer y nunca van a conocer –, o (y tal vez esto sea lo peor) comenzarán a perder la capacidad o la paciencia para hacer ese tipo de discriminaciones con respecto al material on line; esto producirá una cierta nivelación en las expectativas, que se volverán uniformemente altas o uniformemente bajas.

De lo anterior puede concluirse que desarrollar una capacidad crítica para leer la información en forma selectiva, evaluarla y cuestionarla es uno de los desafíos educativos fundamentales que generan estas nuevas tecnologías. Más adelante llamamos a esta capacidad “hiperlectura”: no se trata sólo de encontrar y leer lo que se encuentra, sino también de aprender a realizar conexiones propias entre los hallazgos, poner en duda los enlaces que otros proporcionan, y preguntarse por los silencios o las ausencias, decir qué cosas o personas no están allí.

La evaluación de la credibilidad de los materiales, o de los individuos, tiene a la vez una dimensión *interna* y otra *externa*: una parte del proceso consiste en considerar elementos inherentes a los mismos; otra, en juzgar – indirectamente – los elementos que los rodean, incluyendo asociaciones con otros o referencias a ellos. Por lo tanto, evaluar la credibilidad requiere a veces tener suficiente conocimiento en un área (aunque quien lo posea podría necesitar en menor grado dicha información que alguien que sabe menos). Si una persona puede determinar en forma independiente que ciertas afirmaciones son válidas, es más probable que dé más crédito a otras afirmaciones de la misma fuente. Sin embargo, lo más habitual es que la gente no cuente con ese criterio independiente.

Cuando los usuarios no tienen experiencia independiente, estimar la credibilidad implica examinar las fuentes de información (ya sean individuos, grupos o instituciones): ¿qué experiencia o capacitación tienen con respecto al material que están proporcionando? ¿Qué intereses los guían para promover cierta información y puntos de vista en lugar de otros? ¿Dan lugar a la posibilidad de que los usuarios interpreten la información de un manera distinta de la expuesta? ¿Anteriormente han proporcionado información u opiniones confiables? En el contexto de la Internet, como analizaremos en detalle más adelante, esto significa explorar la información de la dirección (URL) de páginas Web que identifican quién las hizo, cuándo se las actualizó, etc.

Un caso especial se da cuando se encomienda la evaluación a otros: editores o archivistas que encuentran material, lo recopilan, seleccionan, organizan y lo ponen a disposición vía boletín informativo, revista especializada, sitio de la Web, etc. En este caso, la cuestión de la credibilidad se transfiere a la persona, grupo o institución que realiza las evaluaciones por cuenta de otros; y existen las mismas razones para tener dudas sobre su capacitación, tendencias y puntos débiles. Sin embargo, a medida que la Internet crece, es probable que también lo haga su prestigio. Desde el punto de vista de la experiencia o el tiempo, será imposible para los individuos realizar esas tareas enteramente por su cuenta en todo el espectro de intereses que les conciernen. En ciertas áreas, al menos, necesitarán confiar en el criterio de sus delegados. Por lo tanto, la única protección contra los puntos de vista monolíticos o excluyentes será contar con una cantidad variada de personas, grupos o instituciones que presten ese servicio (en parte para que los resultados sean comparables). Actualmente la estructura de acceso es relativamente incondicional y descentralizada, de modo que muchas personas y agencias diferentes están cumpliendo esa función (para cualquier tema importante lo más probable es que haya muchas páginas Web de información archivada, incluyendo enlaces con otras páginas y recursos). He aquí, entonces, una razón valedera para preocuparse por las propuestas que intentan centralizar la Internet, limitar la cantidad de proveedores de información, introducir barreras económicas prohibitivas para convertirse en un proveedor activo o consumidor de información, o crear un único portal de acceso.

Otra dimensión de la credibilidad tiene que ver con los enlaces desde y hacia un recurso: cuando una persona proporciona el *link* a otra o lo menciona, se da una transferencia recíproca de credibilidad. Pérez autoriza a Varela cuando recomienda sus afirmaciones, sus escritos, su página Web, etc., y le transfiere parte de su credibilidad. Por otra parte, al citar el material de Varela, Prez gana (o pierde) credibilidad. La cadena de enlaces que constituyen la Internet (en especial la World Wide Web en sí misma) es una enorme red de relaciones de credibilidad: quienes establecen enlaces activos de información confiable y cuya información o

puntos de vista son a la vez identificados y recomendados por otros, ganan credibilidad a la vez como usuarios y como proveedores de información (otra forma en que estas dinámicas se relacionan). A esta red la denominamos *sistema de credibilidad distribuida*. En cierto grado, nuestros criterios tradicionales de credibilidad han estado estrechamente ligados a la capacitación y características de agentes particulares. No obstante, en la Internet los usuarios no siempre pueden identificar los agentes particulares que originalmente proporcionaron alguna información. En tales casos, los juicios sobre la credibilidad deben basarse por completo en las vías mediante las cuales se obtuvo dicha información, los *links* que otros (más conocidos) han realizado con la misma, la frecuencia con la que se ha accedido a ella (contadores de las páginas Web que registran la cantidad de visitantes), etc. Se debe resaltar que éstas son medidas de credibilidad indirectas e imperfectas, pero pueden llegar a ser lo único con lo que cuentan los usuarios; representan una forma más en que este nuevo entorno desafía nuestras ideas tradicionales sobre cómo obtener y evaluar información.

Finalmente, hay decenas de páginas Web dedicadas al tema de la evaluación de la credibilidad, con listas de control de criterios que permiten formarse una opinión mejor fundada. También aquí la Web se autorregula, dado que los medios para evaluar la información se basan en otra información que ella misma provee. Es previsible, entonces, que surjan cuestiones de credibilidad con respecto a esos criterios y listas de control, que se supone constituyen una base confiable para formarse una opinión. También, como sucede con otros aspectos de la Web, el hecho de que haya en numerosas páginas una cierta remisión recíproca de criterios, provenientes de numerosos puntos de vista, Podría hacerlos más verosímiles como normas relativamente objetivas y dignas de: crédito. No obstante, persiste la tendencia a tratar de salir adelante sin ayuda de nadie.

## **Obtención de credibilidad**

Muchas de las preguntas sobre la obtención de credibilidad son inversas a las referidas a su evaluación: cómo ganar presencia en la Internet; cómo adquirir el sello de autoridad institucional o personal; cómo conseguir que otros se enlacen con la información o puntos de vista que uno propone, o que los recomienden, y a sí sucesivamente..

Una dimensión importante de este proceso (y, una vez más, en cierta forma una cuestión de acceso) es adquirir las aptitudes para llegar a ser un proveedor de información, por ejemplo aprendiendo a crear una página Web y poniéndola a disposición de la gente, de modo que pueda publicar allí sus propios escritos con el visto bueno de los editores o sin él. Uno puede recopilar información de otras fuentes y convertirse en editor o archivista. Puede Juntar enlaces y hacer que su propio sitio sea un recurso que promueva las fuentes de información que quiera hacer más visibles. Y algo más: cuanto mejor sepa alguien crear recursos en la Web, mejor podrá evaluar los recursos de otros; apreciará un buen diseño; podrá distinguir aplicaciones imaginativas y beneficiosas de los multimedia; será capaz de diferenciar los elementos superficiales de los importantes (por ejemplo, entre los anuncios publicitarios de las páginas Web) para formarse opiniones independientes sobre el valor y la calidad que reviste la información en su caso particular.

Lo que demuestra este análisis de la evaluación y obtención de credibilidad es que en materia de acceso hay un continuo de actividad y pasividad. Algunos simplemente navegan, mirando lo que hay, curioseando o explorando más o me nos al azar. En ocasiones eso puede ser muy útil y placentero, pero como único procedimiento es limitado y se corre el riesgo de caer en la trivialidad y en una orientación consumista. Un lector crítico de la información, un “hiperlector”, formula preguntas más activas sobre lo que encuentra y lo que no encuentra; hace continuas comparaciones y se forma opiniones sobre la credibilidad; va más allá de lo que descubre por casualidad y llega a lo que está oculto o implícito detrás de lo aparente. Un proveedor de información activo, un escritor, archivista o editor, emplea las relaciones entrelazadas de la Internet para ganar credibilidad, para publicar sus. propias ideas y puntos de vista, y para auspiciar las ideas y puntos de vista de los demás.

Sin embargo, esas capacidades no derivan simplemente de las características de los individuos; no son sólo criterios de acceso o credibilidad que se pueden enseñar o proporcionar. Como hemos destacado en repetidas ocasiones, son también condiciones de acceso, productos de la forma y el contenido de la Internet como estructura. Por consiguiente, las cuestiones vinculadas con la centralización o descentralización, la regulación, la censura, la comercialización, la confidencialidad, la vigilancia y la disponibilidad global tendrán consecuencias específicas en cuanto a quiénes tendrán o no acceso a este nuevo entorno. Aunque las cuestiones de acceso y credibilidad plantean importantes desafíos educativos, no tendrán ningún sentido si la estructura y las circunstancias de la Internet misma, incluyendo las condiciones explícitas y tácitas de acceso, son tales que en la realidad éste queda vedado para algunos individuos, grupos o regiones del mundo.

## Dilemas del acceso

El dilema central que hemos examinado en el presente capítulo es que la idea de proporcionar acceso total a la Internet para todos no es realista desde el punto de vista práctico, ni conceptualmente coherente. Los recursos son limitados en este campo, en el cual los equipos y los servicios no son baratos y se requieren constantes actualizaciones. Los cambios realizados para incrementar el acceso de algunos generarán interferencias en el acceso de otros.<sup>7</sup> Cuanto más acceso se proporciona y más participantes están on line, más problemas surgen en cuanto a la congestión, los residuos y los conflictos (al igual que en las zonas urbanas). Como ocurre con otros lugares para vivir, algunos prefieren el equivalente a “comunidades cerradas” y limitan su acceso (y el acceso que los demás tienen a ellos) a cambio de una sensación de seguridad y exclusividad. Observamos aquí, una vez más, un tema recurrente: al resolver un problema, se genera siempre uno nuevo inesperado; y, en ocasiones, como indica Edward Tenner, estos cambios incluso exacerban los problemas que, según se suponía, tenían que aliviar (“efectos paradójicos”).

Estas cuestiones dan lugar a una serie de desafíos para las sociedades que han asumido el compromiso de proporcionar a la gente los medios para obtener bienestar. Algunos de estos desafíos (pero sólo algunos) tienen que ver con la educación. Tienen influencia no sólo en la escolaridad, sino también en las oportunidades de aprendizaje antes y después de asistir a la escuela; la Internet hace que el ideal de la “educación permanente” sea una realidad posible. La educación tiene un papel muy importante en el progreso del conocimiento, las técnicas y la predisposición para el acceso, el desarrollo de la aptitud crítica que le permite al usuario diferenciar con eficacia la información creíble y valedera, y el ejercicio de las estrategias para llegar a ser un proveedor de información eficaz y notorio. Sin embargo, lo que está en juego aquí no es sólo la educación. Como ya indicamos, también tiene que ver con las oportunidades laborales, la adquisición de recursos culturales y de entretenimiento, interacciones sociales y, cada vez más, información y participación política. Los ciudadanos excluidos, o alejados, de este nuevo entorno se encontrarán al margen de muchas otras posibilidades, porque estas redes se transforman cada vez más en una vía para desplegar informaciones y técnicas nuevas. Si se descuidan esas cuestiones, con el correr del tiempo tendremos una sociedad segmentada en dos “castas de información”, que una vez establecida será inmodificable y se autoperpetuará como todas las sociedades de castas conocidas.. Y como sucede con otros tipos de analfabetismo, la falta de acceso a la Internet traerá aparejadas serias dificultades para adquirir las técnicas y conocimientos necesarios para cambiar esa situación.

Todas las metáforas existentes que han ayudado a concebir y organizar la sociedad, como las de los espacios públicos y privados, y las nociones afines de comunicación, comunidad, participación política, credibilidad, identidad personal y relaciones con los demás, están siendo transformadas por la preponderancia cada vez mayor de las nuevas tecnologías de información y comunicación en nuestra vida. Mientras los ordenadores, los teléfonos, los televisores y otros medios comienzan a combinarse en nuevas tecnologías integradas, las antiguas ideas sobre el modo en que las personas se comunican, envían, reciben e interpretan la información, y la manera como se relacionan unas con otras, tendrán que cambiar, lo cual significa que tendrán que cambiar nuestras ideas sobre la educación. Sin lugar a dudas, tendrán que cambiar asimismo las sedes físicas que llamamos escuelas y aulas (las cuales, para ser sinceros, no siempre han concretado su aspiración de constituir los medios idóneos para aumentar el acceso y las oportunidades). Perderán exclusividad como lugares en los que es posible realizar ciertas clases de aprendizaje. Si no cambian, tal vez se conviertan en simples depósitos de aquellas poblaciones escolares que no tienen alternativa. Cada uno de esos cambios genera beneficios y perjuicios potenciales. Lo que nos inquieta es que los beneficios para algunos se transforman intrínsecamente en peligros para otros.

A nuestro entender, aún no se les, ha prestado a estos aspectos del acceso y la credibilidad la atención que merecen. Nosotros, los más interesados en estas tecnologías y los que más las utilizamos, los que en general tenemos acceso libre e ilimitado a través de nuestras escuelas o universidades, los que contamos con equipos actualizados y con bastante flexibilidad para distribuir nuestro tiempo, no estamos siempre en la mejor posición para anticipar los problemas de quienes ven estos cambios tecnológicos desde lejos, y sólo de vez en cuando alcanzan a divisar lo que se están perdiendo.

En nuestro carácter de educadores, se espera que reflexionemos más que la mayoría de la gente sobre las formas en que podemos crear deliberadamente experiencias y oportunidades de aprendizaje que amplíen el ámbito de las posibilidades humanas. También se espera que nos preocupemos por quienes quedan al

---

<sup>7</sup> Tema muy bien explicado por Bertram (Chip) Bruce en “Speaking the unspeakable about 21st century technologies”, en Gail Hawesher y Cynthia Selfe, eds.: *Passions, and 21st Century Technologies*, Urbana, IL, University of Illinois Press (de próxima publicación).

margen de estas experiencias y oportunidades. Este es el momento de comenzar a pensar en serio en las siguientes preguntas: ¿Qué formas están adoptando las nuevas tecnologías educativas y qué formas estamos adoptando nosotros junto con ellas? ¿Quiénes están incluidos en este “nosotros” y quiénes no? Las respuestas – esperamos haberlo dejado en claro – no son simples ni obvias.

Las nuevas tecnologías de la comunicación e información compartidas están dibujando límites de inclusión y exclusión, e influyendo en gran escala en la cantidad y calidad de las interacciones que mantienen las personas. La gran trampa de la nueva tecnología se pone de manifiesto cuando se la define sólo como una comodidad: “¡Haga lo que solía hacer antes, pero más rápido, con mayor facilidad y por un precio menor!”. Nunca es así. Adoptar nuevas tecnologías modifica lo que queremos hacer, lo que intentamos hacer, lo que consideramos posible hacer. El éxito o la satisfacción a veces está a nuestro alcance, a veces no, ahora como siempre. La tecnología no resuelve ningún problema sin crear otro nuevo. Por lo tanto, aunque pensemos que con ella estamos alcanzando un determinado objetivo educacional, inevitablemente terminaremos por descubrir que hemos logrado algo muy distinto.