

# Cuando la tecnología es una carrera de obstáculos

Las novedades, un lenguaje complejo y la constante evolución de Internet marginan a una franja de usuarios ● La brecha digital se convierte en cultural

FRANCESCO MANETTO

Los Juegos de Pekín empezaron *online*. Ése era uno de los objetivos de la cita olímpica más marcada por las tecnologías. Censuras aparte, el plan no ha salido mal, ya que la mayoría de los cientos de miles de espectadores que acudan a la capital china tuvieron que reservar o comprar las entradas para alguna competición enviando un mensaje de correo electrónico. Nada de colas en taquilla ni largas esperas telefónicas. Una ventaja considerable. O no. Porque, en muchos países, ésa era la única opción.

La evolución y la difusión de las nuevas tecnologías, más allá de sus indiscutibles ventajas, esconde una cara oculta que puede llegar a perjudicar, de alguna manera, a una franja de usuarios. Además, plantea algunas preguntas. La básica: ¿Podemos vivir desconectados? Internet determina considerablemente nuestras vidas, pero, ¿puede también discriminar a esos ciudadanos que no están tan familiarizados con los entresijos de la Red, los llamados *tecnofóbicos*? Y, sobre todo, ¿es realmente más práctico, rápido o eficaz hacerlo todo *online*?

Valga como ejemplo lo que ocurrió hace algunos meses en Reino Unido, el país más conectado de Europa, donde empezaron a surgir unas plataformas que reivindican los derechos de los usuarios que no quieren utilizar Internet para tramitar cierto tipo de documentos o hacer la compra. Piden que la Administración Pública y los comerciantes que planean trasladar su actividad en línea para ahorrar sigan respetando a los que se las arreglan mejor con el correo ordinario, no están acostumbrados a rellenar formularios *online* o prefieren acudir a una tienda de toda la vida. Bien porque la tecnología les supera o, sencillamente, por elección personal.

Más que un rechazo a la sociedad contemporánea —que también existe y coincide, sobre todo en los países anglosajones, con el resurgir de movimientos neoluditas, que propugnan un rechazo a las tecnologías y una vuelta al campo, o grupos ecologistas radicales—, esta última opción tiene una especie de carácter filosófico, relacionado con un estilo de vida

más analógico y, en muchas ocasiones, forzado por el lenguaje propio de la electrónica, plagado de neologismos y acrónimos.

¿Saben ustedes, por ejemplo, qué es un *widget*? Pues, los expertos aseguran que es un nuevo tipo de aplicación, útil para facilitar el acceso, por ejemplo, a “funciones utilizadas con frecuencia y proveer también de información visual”. En otras palabras, se trata de una forma de bajar y ver en la pantalla de sus ordenadores relojes, notas, calculadoras, calendarios, agendas, juegos o unas ventanas con información del tiempo en sus ciudades, como también explican los editores de Wikipedia. Sin más.

Y es que precisamente el lenguaje puede convertirse en un factor excluyente del universo tecnológico, porque parece estar demasiado orientado a los iniciados, señalan los expertos. Por otro lado, en algunas ocasiones no hace falta ser un tecnofóbico para salir corriendo. Porque la cantidad de cables, complementos y *gadgets* puede espantar incluso al *tecnófilo* más curtido.

Es el caso del madrileño Ícaro Moyano, periodista especializado y responsable de latejedora.es. En su opinión, la industria nos juega unas bromas pe-

Las entradas para los Juegos de Pekín se han vendido sobre todo por Internet

¿Es realmente más práctico, rápido o eficaz hacerlo todo a través de la Red?

sadas. “Hay muchas conexiones *wi-fi*, mucha conectividad sin interrupciones, pero yo cada vez llevo más cables encima. Sólo hace falta mirar su mochila de las vacaciones, por ejemplo: seguro que todos acumulamos cargadores, cables de datos y demás hilos del móvil, ordenador, cámara de fotos.... Por supuesto, todos son incompatibles entre sí y todos aparatosos. Además, ¿para qué valen todas estas cuerdas con sus puertos diferentes?”, se pregunta. “Se llaman HDMI, FireWire, RJ45...

## Evolución de los servicios ‘online’

### ■ USO DE INTERNET

En porcentaje

	ESPAÑA			UE-27
	2005	2006	2007	2007
Usuarios regulares	35	39	44	51
Correo electrónico	34	37	42	48
Información sobre productos	33	38	42	47
Llamadas telefónicas o videoconferencia	4	6	8	10
Jugar o descargarse juegos o música	20	23	25	22
Escuchar la radio y ver televisión	24	—	17	15
Lectura de periódicos y revistas	—	—	24	21
Operaciones bancarias	14	15	16	25

### ■ ADMINISTRACIÓN DIGITAL

En porcentaje

	ESPAÑA					UE-27
	2003	2004	2005	2006	2007	2007
Servicios disponibles para ciudadanos	33	33	—	33	58	51
Servicios disponibles para empresas	75	88	—	88	88	72
Usuarios de los servicios disponibles	—	—	—	25	26	30
Empresas que usan los servicios	44	50	55	58	58	65

Fuente: Comisión Europea

EL PAÍS

Parecen más bien una ensalada de alambres con muy pocos estándares. Y, a fin de cuentas, un engorro”. Mientras tanto, a la espera de que todas las marcas de electrónica de consumo se pongan de acuerdo en comercializar un par de cables compatibles y sólo unos pocos puertos USB, habrá que acostumbrarse o quedarse fuera de juego.

A propósito de esta supuesta exclusión, la agencia publicitaria estadounidense Wunderman acaba de difundir un anuncio titulado *My brain hurts* (algo así como me duele la cabeza), acompañado de un documento en el que sostiene que la revolución digital, sobre todo en el ámbito empresarial, está dejando atrás a muchos clientes. Se trata de una propuesta que, al margen de los posibles intereses de esta empresa, aplica una declaración de intenciones distinta de lo habitual. “Tenemos que ayudar a los consumidores a entender mejor la tecnología. Si no lo hacemos, la revolución digital fracasará. Porque nuestros trabajos, los precios de las viviendas, las pensiones, el futuro de nuestros países dependen del crecimiento económico que acarrea la digitalización...”. Este informe, elaborado por Simon Silvester, sostiene que el “secreto oscuro de la digitalización” es la “dificultad de la mente humana de asimilar la tecnología” y añade: “Estudios de los fabricantes de productos electrónicos de consumo revelan que los usuarios no pulsan nunca la mayoría de botones de los mandos de control remoto”. Por su parte, los

fabricantes de electrodomésticos, como las lavadoras, señalan que, a pesar de que introduzcan constantemente nuevos programas de lavado, no consiguen acostumbrar a los usuarios a utilizar con frecuencia “más de dos”.

Más allá de los tintes cuasi apocalípticos, la propuesta ha despertado el interés del sector y a algunos expertos. Porque, para explotar los aspectos positivos del universo digital, hay que tener en cuenta algunos fac-

En Reino Unido hay asociaciones para que sigan las ventanillas

Hay quienes prefieren el trato personal a vérselas con una máquina

tores. El experto en nuevas tecnologías Ricard Ruiz de Querol, autor del *blog Estrategias 2.0* y *ruizdequerol.wordpress.com* recuerda a este respecto que existen dos mundos separados por una barrera generacional y una brecha cultural antes que digital. Es cierto. Basta con acudir a los datos del Instituto Nacional de Estadística para comprobar que la gente menor de 45 usa Internet, y la gente mayor, no lo hace con tanta frecuencia. ¿Por qué? Ante todo, porque se trata de dos grupos

## ‘CIBER-BACHES’

► **El lenguaje.** La difusión de los neologismos, anglicismos, contracciones y palabras más o menos inventadas avanza al ritmo de las innovaciones tecnológicas. Uno de los últimos engendros lingüísticos es el término *widget*. ¿De qué se trata? Es una aplicación que sirve para visualizar en pantalla elementos gráficos como relojes, calculadoras, mapas, previsiones del tiempo... Así de sencillo.

► **Cables y periféricos.** El ordenador portátil, el móvil, el televisor, la impresora, el escáner, la cámara de fotos, la de vídeo, el reproductor MP3... Todos y cada uno de estos aparatos viene con sus propios cables, puerto USB y cargadores específicos. Por supuesto, no suelen ser compatibles entre sí. A la espera de que todos los fabricantes se pongan de acuerdo para producir unos pocos periféricos universales y compatibles, habrá que acostumbrarse. Y agenciarse una mochila para cargar con esos *alambres*, por ejemplo, cuando nos desplazamos o nos vamos de vacaciones.

► **Aplicaciones.** ¿Se han detenido alguna vez a mirar los teclados de sus ordenadores? ¿Saben para qué sirven exactamente, por ejemplo, teclas como las que indican PetSis o Bloq Despl? La mayoría de los usuarios habituales probablemente lo desconocen. Según algunos expertos, el fallo de los productos de electrónica de consumo consiste en ofrecer demasiado en lugar de acercarse a los usuarios corrientes.

► **Citas y encuentros.** La creciente difusión de festivales y encuentros de aficionados a Internet y las nuevas tecnologías, si bien son una excelente ocasión de intercambio de experiencias para miles de usuarios, puede reforzar esa idea de alejamiento del consumidor medio. Porque, a veces, se pueden convertir en citas para entendidos o *frikis* del sector.