





Prácticamente, todo el mundo admite que la tecnología de la información es compleja, pero luego nos las arreglamos todos para simplificarla de mil maneras: sus vendedores, sus usuarios y sus glosadores. Los primeros, porque les interesa. Los usuarios, porque no disponen del tiempo, del interés o de la formación necesarios para hacer otra cosa. Y los terceros, nosotros, porque sólo somos capaces de abarcar una mínima parte de esa complejidad. Entre todos proyectamos imágenes falsas de la tecnología, espejismos.

Hay un discurso inmanente a los productores de tecnología, optimista, potente, esteticista, que deliberadamente enmascara sus complejidades internas y especialmente sus vergüenzas: su falta de fiabilidad, la dificultad de uso, sus efectos secundarios. Los agentes de venta estilizan aún más este mensaje, ayudados por la publicidad. "La informática es tan fácil como hacer un huevo frito", dice el último anuncio.

Hay también sutiles mecanismos económicos que, al tiempo que facilitan a los usuarios su elección, simplifican el panorama tecnológico, destruyendo o haciendo inviables importantísimas propuestas técnicas. Nos referimos a los llamados estándares "de facto", piezas insustituibles para la creación de grandes mercados, y por tanto inevitables en el proceso de internacionalización de la economía.

Los usuarios, por diferentes causas,

realizan después su correspondiente filtraje, coadyuvando intensamente al continuo despilfarro de sustancia técnica que se produce en el trayecto, desde la sofisticación inicial de la tecnología en el laboratorio hasta que ésta es utilizada. Puede elaborarse todo un catálogo de ejemplos.

Tomemos por caso los programas para tratamiento de textos con ordenadores personales: estadísticamente se utiliza aproximadamente sólo un 20 por ciento de sus posibilidades, y las funciones empleadas son siempre las mismas —las más simples—, casi con independencia de su evolución a lo largo de los años. Situaciones parecidas se reproducen con los lenguajes de programación, el correo electrónico, los sistemas de bases de datos y otros muchos sistemas tecnológicos. El otro 80 por ciento simplemente se pierde.

¿Qué pasa con las cada día más espectaculares funciones manipuladoras incorporadas a los vídeos? Es muy sencillo, no se usan.

Casi ni siquiera se usan las funciones clásicas, ya que, al parecer, la gente suele limitarse a alquilar cintas. Algo parecido sucede con la oferta de canales de televisión, ante la que el usuario se defiende fijando en un número mínimo de opciones las teclas o el dial.

En las empresas, la implantación de sistemas informáticos u ofimáticos acostumbra a guiarse por métodos intuitivos o tan extraordinariamente simplificados, que

prescinden de la mayoría de los factores que los estudios más solventes propugnan como imprescindibles.

Así que, a lo que puede verse, cada cual opera una selección y se queda con lo que le conviene, o entiende a lo que es inducido. Eso es innegable. Pero lo que sucede en realidad es que nadie necesita o puede afrontar tanta complejidad asociada con la tecnología. Tampoco los glosadores.

Los glosadores no somos productores/vendedores ni usuarios de tecnología. O por lo menos no lo somos básicamente. Somos enseñantes, ensayistas, comentaristas, ingenieros y técnicos de las empresas. Interpretamos la tecnología y sus impactos. La divulgamos. Ayudamos a su transferencia social. Lo que ocurre es que, como los demás, introducimos nuestro particular sesgo simplificador.

El glosador simplifica porque, lo quiera o no, es un especialista. Por eso mismo, tiende a no tratar lo esencial de la tecnología de la información, ya que ésta es multidisciplinar, lo que vale para decir que lo esencial es un compendio de varias disciplinas. He aquí, por ejemplo, cómo competentes autores enfocan los sistemas de información: "no son sistemas técnicos que tienen consecuencias conductuales y sociales, sino que más bien son sistemas sociales que para su función se apoyan de forma creciente en la tecnología de la información".

Por su formación, el sociólogo es ciego

a los contenidos técnicos y científicos; el ingeniero, a las repercusiones humanas; el economista está capacitado para sintonizar la innovación tecnológica como un problema de costes y de competencia comercial, mientras que carece de claves frente a los aspectos de resistencias cognitivas; y así sucesivamente. Todos ellos crean, transmiten u operan con una representación que amputa una parte importante de la realidad tecnológica.

Al leer las líneas anteriores, alguien pensará que, al revés de lo que se está diciendo, muchos glosadores más que simplificar lo que hacen (o hacemos) es complicar las cosas, pero la verdad es que sí las simplifican, por las razones aludidas, aunque, de otra parte, propendan a embarullarlas introduciendo rasgos no esenciales, que es complejidad espúrea. Todavía más, las trivializan, puesto que simplificar supone utilizar un modelo a es-

cala reducida, pero completo en cuanto a los aspectos fundamentales, proceso mental en nada parecido a la operación mutiladora que es la propia de cada especialista, y a la cual, como hemos dicho, éste no puede sustraerse.

Con esta última perspectiva, podemos ahora revisar la mayoría de las actuaciones de productores/vendedores, usuarios y glosadores para caer en la cuenta de que donde decíamos 'simplificación', tal vez deberíamos haber escrito con más rigor 'trivialización'.

Lo "light" es una modalidad adicional y actual de trivialización, consistente en empaquetar los mencionados tratamientos de la tecnología con un formato breve, liviano y burbujeante, acorde con los deseos y posibilidades de una sociedad/mercado de usuarios. Éstos eligen a su glosador/"lightificador" según sintonías de longitud de onda intelectual o ideológica.

La consecuencia es que el discurso duro y completo se queda fuera del dial del aparato social difusor. A lo más que se llega es al libro colectivo, que irradia una yuxtaposición de trivializaciones, sin más. Sintetizar e integrar son tareas que se delegan en el lector, pero éste no parece tener intención de jugar a ese juego, en plena coherencia con sus mecanismos de uso de la tecnología.

Siempre se dice que estamos en una era de incertidumbre. Uno cree que estamos más bien en una era de complejidad, puesto que la incertidumbre es una manifestación de ésta. Por lo que respecta a la tecnología, tal parece como si para afrontarla no supiéramos hacer otra cosa que trivializarla. Quizá sea un mecanismo social de compensación.

F. Sáez Vacas