

UNIVERSO MULTIMEDIA

ENRIQUE DANS

Director del Área de Sistemas y Tecnologías del Instituto de Empresa

## Protocolos

Me resulta muy interesante la relación entre la difusión de una tecnología, y el desarrollo de sus protocolos de uso.

Entendemos por protocolo el conjunto de normas que la costumbre o las leyes establecen para el uso, en este caso, de un dispositivo o medio.

Todos tenemos ejemplos de cómo, en una tecnología de tan rápida difusión como la telefonía móvil (más del ochenta por ciento de la población en menos de siete años), los protocolos de uso se han ido modificando con el tiempo: al principio, una llamada al móvil era "un acontecimiento", algo que no se podía dejar pasar. Podíamos estar en el medio de una conversación importante, una declaración de amor, una película en el cine o una agradable comida... aquella llamada, que en el teléfono fijo podía tranquilamente no ser contestada o pasar al contestador, tenía que contestarse de manera imperiosa, como si pudiese ser el Kremlin llamándonos para preguntar si debían oprimir el botón rojo que desencadena un ataque nuclear a escala planetaria.

En el fenómeno existían numerosos elementos, que iban desde el uso del móvil como símbolo de status, hasta la naturaleza de la tarea desempeñada: no era lo mismo un directivo cualquiera, que recogía sus llamadas con un gesto de displicencia, un "que importante soy, no paran de llamarme" que un médico u otra profesión en la que el factor tiempo jugaba un papel fundamental.

Las operadoras, mientras, examinaban el fenómeno con regocijo: no sólo había más llamadas y se facturaban cantidades superiores por ellas, sino que, además, un porcentaje altísimo de las mismas se completaban, dado que el uso del teléfono móvil trajo consigo también una popularización del hasta entonces no tan difundido buzón de voz o contestador.

### Normas

Otros elementos implicados en el desarrollo de protocolos son, indudablemente, las normas expresas: algunos lugares, como templos, espectáculos o actividades de formación se declararon santuarios libres de teléfonos móviles, con grados de éxito mayor o menor en el empeño. En otros casos se hace "por decreto", como en el coche, e impone la adquisición de tecnología adicional.

Y entre algunas personas, que han acumulado ya ciclos considerables de experiencia



*El correo móvil  
convierte en  
incómodamente  
síncrono un medio  
que era asíncrono*

de utilización, se empieza a imponer el uso del aviso por vibración en lugar del tono de llamada en casi todo momento por su menor intrusividad, y el envío sistemático de llamadas al buzón como muestra de deferencia o educación con el interlocutor presente.

El porcentaje de uso de una herramienta tan interesante como el buzón de voz, sin embargo, sigue siendo muy inferior al de otros países de nuestro entorno: al español no le gusta dejar su voz grabada en ningún sitio.

Ahora, cuando ya entreveamos cierta madurez en el desarrollo del protocolo asociado con el uso del móvil, irrumpe otra tecnología: el correo móvil.

### El problema del correo móvil

El correo móvil plantea un problema fundamental, al convertir en incómodamente síncrono un medio que era cómodamente asíncrono: en el momento en que ponemos en manos de un empleado un terminal con capacidad de recepción de correo electrónico, le estamos pidiendo, de facto, que conteste a los mismos en tiempo real.

Pero ver como síncrono el correo electrónico puede resultar, en realidad, un error. En la panoplia de medios a nuestra disposición existen ya opciones, como el móvil o el mensaje corto (SMS), con sincronía suficiente como para solucionar la mayor parte de las situaciones que surgen en el contexto de la actividad profesional.

El e-mail, por el contrario, era un reducto de asincronía, que tal vez resulte incómodo retirar.

Ya tenemos la tecnología. Ahora nos toca desarrollar protocolos de uso adecuados. Acceder al correo electrónico en el móvil, ¿es bendición o maldición? ¿Es correcto contestar mensajes mientras se habla con alguien, o en una reunión? ¿Debemos esperar una respuesta inmediata? El protocolo, el tiempo y el sentido común lo dirán.