

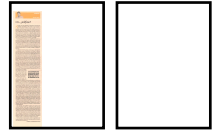


Tirada: **79.836**
Difusión: **51.293**
(O.J.D)
Audiencia: **179.526**
(E.G.M)
Ref: **2806372**

Expansión

Economico **Diaria**
Economía
2ª Edición **06/11/2009**

Superficie: **324,00 cm²**
Ocupación: **28.65%**
Valor: **3.549,30**
Página: **18**



1 / 1



OPINIÓN

Enrique Dans

Un... ¿teléfono?

Siempre me han llamado la atención los procesos de adopción tecnológica, sobre todo, los que ocurren a gran velocidad. Y además, tengo la suerte de vivir en una época en la que éstos ocurren con cierta frecuencia. La telefonía móvil es un claro ejemplo: de ser algo incómodo y caro, justificable únicamente en casos especiales, pasamos a que el número de terminales, en algunos países, superase claramente el de usuarios. La penetración de telefonía móvil en España supera el 111% y hay países como Reino Unido, con un 122%, o Hong Kong, con un 150%, en el que imaginamos a sus ciudadanos con un móvil en cada bolsillo.

Sin embargo, el modelo de uso resulta llamativo. Muchos usuarios de telefonía móvil siguen utilizando el teléfono para su función primigenia, la que les hizo empezar a llevar dicho aparato en el bolsillo: hacer y recibir llamadas de teléfono. Parecería lógico, si no fuese porque cualquier parecido con los ladrillos que se popularizaron a principios de los noventa es ya mera coincidencia: hoy en día, el dispositivo que muchos clientes llevan en su bolso o bolsillo es, digamos... otra cosa.

Analicemos el patrón de uso: pensemos en dos dispositivos populares, como el BlackBerry y el iPhone. Si observamos a sus usuarios, ¿qué vemos? En el primer caso, una persona que apoya el terminal entre los dedos índices flexionados de ambas manos, mientras teclea afanosamente con ambos pulgares. En el segundo, un usuario que sostiene el teléfono con una mano, mientras pasea el índice de la otra por la pantalla táctil. Cada modelo de interacción tiene sus apasionados y sus detractores, pero, en ambos casos, tenemos una evidencia común: el terminal pasa más tiempo en la mano que en la oreja. Muchos usuarios pasan más tiempo leyendo mensajes, viendo páginas web, consultando mapas y llevando a cabo acciones que requieren mantener la vista sobre la pantalla, que hablando por teléfono con el altavoz en la oreja y el micrófono cerca de la boca. A estas alturas, el artículo del Fortune de 1989 que mencionaba el Motorola MicroTAC, en el predecía que "los teléfonos móviles nunca serán mucho más pequeños que éste, porque tienen que llegar desde la oreja hasta la boca", nos provoca como mínimo una sonrisa.

¿Qué indica que muchos usuarios utilicen habitualmente su teléfono móvil para algo que no es hablar por teléfono, o que el diseño de estos terminales esté pensado precisamente para aumentar su ergonomía en la mano, y no en la oreja? Que lo que esos usuarios llevan encima se sigue denominando *teléfono móvil* por un mero atavismo, pero que, en realidad, es otra cosa. Lo que esos usuarios llevan encima es un ordenador. Pequeño, pero un ordenador: con su microprocesador, su memoria ROM y RAM, su unidad de almacenamiento, etcétera. Y con gran parte de sus capacidades: poca gente utiliza un terminal de ese tipo para escribir un texto largo, pero contestar un correo, hacer una búsqueda, leer el periódico, ver el menú del restaurante o la situación del lugar al que se está yendo son tareas ya habituales. Sigue habiendo quien se compra el último modelo de terminal porque "queda muy sofisticado" y lo usa para, en la práctica, hablar por teléfono. O quien niega la mayor y afirma que "el teléfono es para hablar por teléfono" y "no voy a andar todo estresado mirando la pantalla cada dos por tres", como si por el hecho de llevarlo le obligase a chequear su correo y a navegar cada diez minutos. En el fondo, un simple fenómeno de adaptación.

Por supuesto, este cambio requiere que muchas cosas cambien también. Implica que cambien las tarifas de datos para incentivar el uso, requiere un cambio de mentalidad en el diseño de la web que permita su acceso desde este tipo de dispositivos. Querer entrar en la página de tu empresa desde un móvil y encontrarse con que no se puede porque tienes ahí un absurdo Flash provoca frustración: haz la prueba. Nuestro *teléfono móvil* ya no es un simple teléfono móvil: hablar por teléfono es sólo una de sus funciones. El teléfono móvil ha crecido, y con él hemos entrado en otra época.

Pero las bases ya están puestas, revise sus apuntes de marketing y prepárese: frente a la vieja dama sorda de la televisión, Internet es el nuevo rey.

Profesor de IE Business School.

Los terminales han evolucionado hacia servicios que poco tienen que ver con las llamadas de voz