

“La red ha condicionado la forma de ver y entender la vida de una forma inconsciente, pero radical”



**La manita blanca**



Por Rafael Orihuela  
Director Gerente EMT Madrid  
gerencia@emtmadrid.es

## La manita blanca

El transporte público se enfrenta a un nuevo modelo de movilidad. Los ciudadanos, sobre todo los llamados nativos tecnológicos, están condicionados por la aparición de unas tecnologías que dan acceso a un mundo virtual en el que pueden hacer casi de todo: la compra, descargar una película, comprar un viaje, hablar con un amigo, tener una reunión de trabajo... Ya no tienen que salir de casa para muchas cosas que antes eran imprescindibles. Pero además las tecnologías han desarrollado nuevos modelos de movilidad más “baratos”, como el del coche compartido. “¿Cómo afecta esto al transporte público?”.

El responsable de la empresa de autobuses más grande de España, EMT Madrid, reflexiona en el siguiente artículo sobre estos temas e invita al sector a abrir un debate sobre los mismos, remitiendo nuevas consideraciones directamente a su e-mail.

En estas líneas, Rafael Orihuela no pretende dar una solución, pero sí, mostrar unas pautas de comportamiento imparables con las que ya convivimos.

Ahora que la crisis parece tocar a su fin, la sensación es que en el transporte de viajeros la crisis no termina de desaparecer. Los viajeros no regresan a la comunidad de la movilidad en el transporte colectivo público, ya sea en autobús, metro o ferrocarril. Ese escenario de estancamiento, cuando no de ligero descenso en algunos casos, lleva a pensar qué puede estar ocurriendo, además de la tan manida crisis, porque además, ésta acabará y el efecto será aún más palpable.

A continuación se propone un análisis de esta situación desde el punto de vista de cómo el vertiginoso avance en las tecnologías de la comunicación ha influido en la percepción de la realidad.

## Los nativos digitales

---

Actualmente vivimos una velocidad de desarrollo tecnológico que a veces realmente abruma y hace más cierta que nunca la frase "las ciencias avanzan que es una barbaridad". En este contexto, ya hace tiempo que se definió el concepto de **nativos digitales** como **aquellas personas que han nacido rodeadas de tecnología a su alcance, ya sea en la forma de ordenadores, videojuegos, teléfonos móviles y otros tipos de gadgets electrónicos**, pero me atrevo a añadir que sobre todo, **gozan de un acceso a la comunicación masiva de la que hacen un uso casi compulsivo**.





Podría pensarse que pertenecer a ese colectivo no tiene otra consecuencia que la mera superación tecnológica frente a generaciones previas y algunos cambios en las rutinas diarias. Sin embargo, hay que resaltar que **el principal aspecto distintivo de**

**este grupo es el acceso total a la información.** La información siempre ha estado y ha existido, pero no ha estado accesible y mucho menos con carácter inmediato. Ya no hay que peregrinar por las bibliotecas, mejor dicho, no hay que buscar los soportes físicos de la información en los distintos lugares geográficos donde se supone que ésta se encuentra. Ahora se puede obtener desde cualquier lugar sin necesidad de moverse. También se da lo contrario, se pueden ofertar contenidos a un coste casi nulo en relación a su posible capacidad de impacto, de forma que sean visibles para cualquier persona del mundo. Es decir "subimos" y "bajamos" información sin dificultad. Y en ese momento descubrimos que **estamos en un nivel superior, el del acceso total a la comunicación bidireccional y gratis, o casi gratis.**

Pero hay más y es que, en esa avidez de información, aparece el reflejo condicionado de que tocamos con la "manita blanca" en cualquier imagen o texto de la pantalla y automáticamente ocurre algo. Generalmente, la aparición de más información y comunicación. Surge a continuación la demanda de información sobre todas las cosas, surge **el concepto "internet de las cosas"**. Ya no nos vale con el acceso al mundo virtual de internet. Queremos que ese reflejo condicionado se lleve a nuestro mundo real. **Queremos interactuar con todo y que todo interactúe con nosotros y si es a través de un gesto de la punta de nuestros dedos, mejor que con un teclado.** ¿Quién no se ha montado en el coche nuevo del amigo y al ver la "superpantalla" del ordenador ha preguntado: ¿es táctil no? Y ya comprendemos como los dispositivos móviles han liquidado las cámaras de fotos, ¡las digitales!, los aparatos de música y para las actividades más rutinarias incluso el PC. Vuelve la manita blanca, nuestro mundo es de cristal liso y sin teclas y todo en un solo dispositivo que, seamos objetivos, ni son una réflex ni un buen estéreo pero, nos sirven. Ha bajado nuestro umbral de exigencia a favor de una mejor disponibilidad de los servicios. Me atrevo en consecuencia a introducir el concepto del "nativo del guante blanco", esa manita blanca que sólo requiere de gestos y huye de los teclados.

## Entender a los nuevos usuarios

Hasta aquí las condiciones de contorno. Ahora el problema. Según lo expuesto, la experiencia en la red ha condicionado la forma de ver y entender la vida de una forma inconsciente, pero radical. Las personas han modificando su forma de entender el mundo real como consecuencia de cómo entienden el mundo virtual de la red, y de

“Los nativos digitales deben aprender a vivir en un mundo con acceso total a la información sin necesidad de estar enganchados todo el tiempo”

la misma manera que en ella se obtiene información y comunicación inmediatas y se interactúa con las cosas de forma gratuita o casi, se quiere obtener lo mismo del mundo real. Las demandas requieren bajo tiempo de respuesta: las compras por internet, elijo, pulso, consumo y me lo traen, pulso “enter” y listo o en el entorno íntimo se anteponen mensajes a la relación familiar, ¡la urgencia del mundo virtual! Esto desemboca no solo en la pérdida de la noción del tiempo necesario para la ejecución de tareas, suministro de bienes o prestación de los servicios, también la de su coste. Lejos de encauzar el problema, cada vez favorecemos más ese reflejo condicionado desde edades más tempranas y con “gadgets” más potentes.

Y en el campo de los servicios la mayor dificultad es saber que demandan nuestros usuarios. La crisis ha sido el catalizador de, entre otras muchas cosas, la potenciación de la manita blanca. Hay que abordar la solución del problema planteado. ¿Cómo atendemos la nueva forma de ver y entender de los usuarios?

Quien espere encontrar en este artículo la solución, que deje de leer en este punto porque hay otro problema y es que **no vemos que no vemos**. Sí, no somos capaces de comprender el problema, unos por ser no nativos y otros por ser de los primeros nativos. El formar parte de esos conjuntos condiciona la forma de entender el problema y dificulta si no impide, alcanzar la fórmula mágica. Planteo, más que tener una solución aquí y ahora (¿recuerdan lo del “enter y ya”?) realizar una reflexión en la que primero, **debemos desprendernos lo más posible de nuestros condicionantes tecnológicos pre-red** para entender a los nativos sin teclas y segundo, ayudar en el uso racional de la necesidad de comunicación evitando la compulsión y sobre todo favorecer la distinción entre el mundo del beso real del beso digital. De esa forma empezaremos a ver aunque sea con dificultad, la solución y también a ofrecer servicios acordes con las nuevas necesidades. De la otra parte los “nativos del guante blanco” empezarán a vivir en el mundo real y a apreciar lo que ya existe y colaborar a través del desarrollo completo de sus vidas, en la mejora y optimización de los servicios que deban subsistir y en la incorporación de otros nuevos dentro de un marco regulado.

## Compartir medios, un nuevo modelo de movilidad

En el caso del transporte de personas está pasando algo como consecuencia del problema planteado. Como el acceso a la comunicación es ilimitado, las personas en su afán de satisfacer sus necesidades de movilidad a bajo coste utilizan la filosofía de la manita blanca. Se organizan de una manera informal y comparten medios. La conversación de cualquier foro es “-chicos voy a Valencia este fin de semana, ¿alguien va para allá?– Si yo voy, quedamos en tal sitio y te llevo. Gasolina a medias

La aparición de nuevos servicios basados en las facilidades de acceso a un cada vez más perfecto mercado no pueden llevarnos al engaño de que no requieren regulación. Las personas exigen garantías y seguridad en sus operaciones por internet

¿vale? –Vale nos vemos allí. Si pasa algo nos mandamos un mensaje y ya vemos. Tachan ya tenemos lo que se quería, se comparte el medio de transporte. Se contamina menos y se consume menos y los usuarios son felices y la sociedad ¿también? Pero alguien ve aquí una forma de negocio y se inventa un portal web en el que todo ya se organiza de una manera formal. Y aquello crece y cada vez son más los que se conectan en ese mercado perfecto de estar todos comunicados con todos. Ah bien, pero eso ya no nos gusta tanto. La clientela se organiza y se nos va del redil. Es lo que se perseguía con los carriles bus vao hace ya mucho tiempo ¿no? ¡Compartan el coche si no, nada carril! El problema es que la red, que da las condiciones para ese mercado casi perfecto, soluciona los problemas a veces con resultados que superan cualquier expectativa. Y entonces resulta que en algunos lugares,

las personas, las que viajan utilizando este nuevo sistema, constituyen el 50% del tráfico y abandonan el transporte colectivo, ya sea bus o tren. Pero eso, hasta ahora, no nos había inquietado. Error. Porque resulta que los “nativos de la manita blanca”, por favor que nadie vea aquí dobles sentidos, se organizan también en el entorno urbano y ya no les hacen falta cercanías, metro o autobús en sus desplazamientos habituales o el taxi en los de tipo más ocasional. Y ahí, ahí ya si se disparan las alarmas. Es el auto stop en formato digital y a lo grande. Y el abogado del diablo dice “¿y por qué no me puedo yo organizar con mi vecino o simplemente con otro ciudadano, no era eso lo que se quería, que ahorrásemos? Difícil respuesta ¿verdad?

Bueno iremos por la parte de las garantías del servicio cuando las cosas se ponen feas. Mientras todo va bien como en el auto stop, pues todos tan contentos. Pero ¿y si las cosas van mal? Primero a nivel individual, ¿y si surge una discusión, o algo peor, un accidente, y descubrimos que el vehículo no estaba tan bien técnicamente como aparentaba?

A nivel colectivo, ¿es una colaboración entre ciudadanos o quien ofrece el servicio lo ha convertido en un modo de vida?, ¿está dado de alta?, ¿por qué reglamento o ley se rige?, ¿se está favoreciendo la economía sumergida? Y es que cuando las cosas se tuercen entonces todos volvemos la cara hacia las autoridades y demandamos acciones, pero nos olvidamos de que antes, cuando hicimos uso de ese servicio, no pensamos en estos extremos. Igual que la red, nos gusta mucho su inmediatez, facilidad y bajo coste pero sobre todo, como cuando el dinero viaja por la red, para pagar algo, queremos la máxima seguridad y eso cuesta.

En el mundo virtual, en muchos aspectos, aún estamos en la fase de ser colonos que pueblan un lejano oeste. Una tierra rica y prometedora pero en la que aún falta orden y regulación

## La red no es el mundo real

**No podemos transferir las sensaciones y experiencias puras de la interacción con la red a todos nuestros actos en la vida**, porque la red no es la solución a todo y las personas tienen nombre y no un nick y los actos requieren responsabilidad y no anonimato. La aparición de nuevos servicios basados en las facilidades de acceso a un cada vez más perfecto mercado no pueden llevarnos al engaño de que no requieren regulación y sobre todo respeto a los demás actores que operan en ese mismo mercado. El problema es que a pesar de lo que se pueda pensar, en el mundo virtual, en muchos aspectos aún estamos en la fase de ser colonos que pueblan un lejano oeste. Una tierra rica y prometedora de grandes éxitos pero en la que aún falta orden y regulación y aún impera la fuerza del más rápido.

Es aspiración natural acceder a más y mejores servicios y más baratos, también de transporte, pero no a costa de todo. Esa estrategia ya lleva tiempo implantada en el transporte en países poco desarrollados donde cualquiera puede hacer cualquier ruta y la libertad es total y la pelea es el precio. El resultado son sistemas poco eficientes, con pocas garantías y el uso hasta la congestión total de las vías de circulación.

No se trata de poner puertas al campo, porque estaríamos negando una vía importantísima de progreso, pero hay que regular para dar cabida a nuevos actores. Y los actores que ya están deben, ya, hacer un análisis interno e incorporar las nuevas

formas de abordar la movilidad en sus modelos de negocio. No podemos restringir la forma y la oferta de transporte público a los servicios de siempre, eso ya no vale. Un ejemplo es la bicicleta de alquiler en la ciudad. El gran triunfo no es la bici en sí misma, ni lo eficiente que es, ni lo amigable que es con el medio ambiente. El triunfo es que se ha ligado su uso al mundo virtual, se le ha sabido dar el toque tecnológico y de modernidad. Una vez registrados en su mundo virtual, es fácil reservarla, reservar un lugar de anclaje en el destino, y el pago también. Y esto atrae usuarios, porque la bici está a un toque de la manita blanca. Ir en bici, por fin, está bien visto.

Vuelvo a insistir en las dos reflexiones que proponía más arriba, primero despojarnos de la forma de entender la movilidad que tenemos hasta ahora para recibir a las nuevas opciones para, después encauzarlas en la intención de que no se haga un uso total y sin límite. Los objetivos finales serán hacer tomar contacto, a los actuales clientes y a los futuros, con la realidad de que un servicio de calidad y con garantías requiere de algo más. **El usuario quiere moverse en un marco de seguridad y tranquilidad** donde pulsar enter no signifique el borrado profundo de su disco duro. Aunque de momento poner puertas a este campo, va a costar mucho esfuerzo, sobre todo, entender y encauzar a los nuevos nativos digitales, los de la manita blanca.