



**HAL**  
open science

# Technologías de la comunicación y cuidado: una experiencia inédita

Francis Jauréguiberry

► **To cite this version:**

Francis Jauréguiberry. Technologías de la comunicación y cuidado: una experiencia inédita. La ciudad digital. Esperanzas, riesgos y desilusiones en las redes, 2015, 978-84-9044-12-9. hal-04318407

**HAL Id: hal-04318407**

**<https://hal.science/hal-04318407v1>**

Submitted on 6 Dec 2023

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

# TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN Y CIUDAD: UNA EXPERIENCIA INÉDITA<sup>1</sup>

FRANCIS JAURÉGUIBERRY  
Université de Pau

Casi sin percatarnos, estamos entrando en un nuevo mundo. Un mundo en el que la realidad no se contenta con estar ahí, frente a nosotros: un mundo donde, a partir de ahora, esa misma realidad nos habla y nos informa sobre su estado. Chips y sensores electrónicos distribuidos en nuestro entorno. RFID pegados a objetos, sistemas de geolocalización nos informan en tiempo real acerca del estado de lo que nos rodea, del tráfico, de la contaminación del aire, del número de taxis o de bicicletas disponibles en tal o cual estación, de los servicios aledaños. Así, basta apuntar con el *smartphone* (en modo foto o vídeo) hacia un monumento para saber de inmediato en qué año fue construido, quién lo construyó y para qué, o cuáles han sido sus utilidades sucesivas, etc.

De forma banal, es posible saber exactamente dónde estamos en una ciudad, cuántos metros hay que recorrer hasta la próxima boca de metro, dónde se halla el restaurante vegetariano más cercano (o al contrario el mejor asador) o incluso conocer los horarios de las próximas sesiones de films proyectados en el término de media hora y en un radio de 500 metros.

Se fusionan los entornos situacionales “clásicos” (físicos y accesibles por nuestros cinco sentidos) y el nuevo entorno informacional (mediático y accesible por el oído y la vista). Emanan una información omnipresente a golpe de clic desde cualquier objeto y lugar. Pero no se trata de una capa suplementaria, informacional,

---

1 Traducción de Antonio Fernández Vicente.

que se añadiría a una superficie de base que vendría a ser el entorno, la infraestructura o los objetos. No hay ya, como solía decirse hace poco tiempo, de un lado el mundo real y de otro el mundo de las TICs –tecnologías de la información y la comunicación.

Esto es así al menos por dos razones. La primera, que la naturaleza misma del entorno físico, incluso el funcionamiento de las infraestructuras y las características de los objetos se tornan cada vez más impensables sin las dimensiones informacionales y comunicacionales que se les asocian. Las infraestructuras emplazadas en nuestros territorios integran en su propia concepción estas dimensiones.

La segunda razón reside en que no es ya posible contraponer mecánicamente un mundo *on line* a un mundo *off line* porque nuestra relación con el entorno, nuestro modo de percibirlo y de actuar en él mezclan constantemente ambos mundos. Cuando salimos por la mañana a la calle, esperamos ver a gente telefoneando en espacios públicos y telefoneamos a su vez. En nuestros desplazamientos, consideramos cada vez más corriente guiarse por el GPS; en nuestras compras, recurrimos más a menudo a aplicaciones que comparan precios; y antes de ir a una dirección, la pre-visitamos también cada vez más en Google Street View, etc.

Las TICs no son, pues, algo que se añade a un real pre-existente, sino lo que se le mezcla y nos lleva a un nuevo entorno híbrido. La noción de experiencia parece ser un concepto central para situar esta nueva forma de ser, de percibir y de actuar. Remite de hecho a dos dimensiones. Por un lado, a la forma como recibimos y percibimos el entorno que se presenta y se nos impone como algo exterior y *ya ahí*. Por otro lado, la experiencia implica lo que hacemos con este mundo, la manera como lo practicamos, las acciones por las cuales participamos en su funcionamiento o en su cambio. La experiencia es a la vez la forma de recibir el mundo y lo que se hace de él. La pregunta que hemos de formular es la siguiente: ¿de qué está hecha esta nueva experiencia del mundo híbrido en el cual hemos entrado y qué cuestiones inéditas comporta?

La primera gran lógica que podemos observar en esta experiencia es utilitaria. En un mundo donde una información omnipresente y a golpe de clics se mezcla potencialmente con todo objeto y lugar, la realidad deviene “aumentada”. ¿Pero aumentada con qué? Esencialmente, con informaciones de tipo enciclopédico, prácticas y útiles. Lo queramos o no, nuestra proximidad se “subtitula” con informaciones. No tendríamos que quejarnos de ello porque son en general de gran utilidad, muy prácticas y sinónimos de economía de tiempo y energía.

Pero el peligro reside en que el espacio urbano se ve amenazado por el hecho de no ser ya vivido más que como un simple conjunto funcional, utilizado y consumido lo mejor posible. Es cierto que nuestra relación con el territorio se hace más eficaz, útil y rentable, pero también se halla definitivamente desencantada. En unos

años, ¿habrá todavía lugares y sitios que podamos experimentar sólo con nuestros sentidos, sin asistencia tecnológica y con nuestra propia interioridad? ¿Será posible deambular, pararse, perderse e incluso tomar la dirección de un embotellamiento sin parecer por ello mismo desfasado o incluso marginal?

Y no es un fenómeno solamente urbano. En la montaña, por ejemplo, ¿será imposible perderse! Lo cual puede conllevar sensación de seguridad. Y también será imposible desconocer el nombre de todos los picos que nos rodean y al mismo tiempo el nombre de los que realizaron la primera ascensión, en qué año y por qué cara. O el nombre botánico de cualquier planta. Será improbable no estar al corriente de cuántos metros por año decrece el glaciar que tenemos enfrente debido al calentamiento climático.

Así, será posible saber casi todo sobre nuestro entorno. Pero el tiempo que pasamos informándonos no dejará lugar para que, sencillamente, admiremos el paisaje, meditemos y, por qué no, demos un nombre a esta planta o a este pico hasta entonces desconocidos. Todos los jefes de estaciones turísticas lo saben: al ser instrumentalizados y convertidos en productos de consumo, los lugares pierden su alma e incluso su especificidad. Devienen así caricaturas de ellos mismos bajo la forma de clichés. De este modo, no será extraño que en los años venideros haya lugares en los que se anuncie con una pancarta “aquí, la realidad no se aumenta: se basta a sí misma”, ¡y tendrán a buen seguro un éxito demencial! Pero se visitarán como se frecuentan hoy las reservas naturales en una globalidad contaminada...

No es necesario decir que las TICs traen consigo una única lógica de instrumentalización del mundo. Un *smartphone* puede servir tanto para saber a qué altitud se encuentra un lugar como para congelar la emoción que esto provoca en una foto, un texto o un audio. Pero hay que reconocer que, por el momento, en la experiencia del nuevo mundo híbrido, la lógica instrumental y utilitaria prima hasta el punto de reducir la lógica de subjetividad sensible, desinteresada y emotiva, a la más simple expresión. Por lo tanto, se trata de encontrar un nuevo equilibrio en una mezcla inédita entre saber enciclopédico y utilitario de una parte, y experiencia sensible e interior de otra. La dificultad estriba en poder aprovecharse del saber y de lo útil sin cercenar lo sensible y subjetivo.

Una cosa es llegar a un lugar (o estar frente a una pintura, una escultura) y experimentarlo en lo sensible, subjetivo y por qué no poético a partir de la propia interioridad para, en segunda instancia, ampliar el conocimiento de detalles precisos (a riesgo de quedar hipnotizado por esta nueva información). Y otra cosa es que abordemos ese lugar sólo a través del prisma de las informaciones de tipo enciclopédico o prácticas proporcionadas por el *smartphone*.

Podemos advertir fácilmente este fenómeno en algunos museos y sitios turísticos donde los visitantes se desplazan con el audio-guía: observan en función de lo que escuchan y sólo experimentan lo que se señala como importante; pasan a otra cosa cuando los comentarios cesan. En un mundo donde es preciso ir a lo esencial rápidamente, corremos el riesgo de no ver ni experimentar más que lo que ha sido seleccionado como “notable” o “beneficioso” en función de lo que, por otra parte, ha sido percibido como interesante para la mayor cantidad de personas (y esto no es, evidentemente, un indicio de calidad...).

Ahora bien, todavía hay lugares, espacios que frecuentamos por su ambiente, su atmósfera, por las cualidades que se le prestan, la emoción que pueden suscitar o los imprevistos que permiten. Se trata de una extraña alquimia, muy frágil. No funciona socialmente más que cuando se comparte física y emocionalmente por quienes se encuentran allí. Haría falta que esta atmósfera no fuese horadada por la aproximación instrumental y utilitaria que la reventaría y vaciaría su alma.

Aplicado a la ordenación de los espacios públicos, las colectividades locales deben hacer cualquier cosa para que sus servicios sean a la vez geolocalizables y disponibles de modo ubicuo para los usuarios. Poder seguir en tiempo real los flujos y las dinámicas urbanas para orientarse mejor y aprovecharse de ello mejor es, por ejemplo, una exigencia central. Pero si hacemos esto, la colectividad no debería por contra perder de vista que una ciudad, un barrio o un lugar no es solamente un conjunto de servicios. Es también y en especial un ambiente, una atmósfera, lugares para la improvisación donde el vínculo social debe mostrarse y experimentarse. Lo cual significa que estas tecnologías no deben ser intrusivas hasta el punto de que no se pueda hacer nada sin ellas. Y ante todo, habida cuenta de la hibridación, deben constituirse con los lugares, sus singularidades, sus originalidades y sus personalidades conforme a estas preguntas: ¿qué permiten y facilitan tales tecnologías en términos utilitarios? Y también ¿Qué podríamos perder en términos de sensibilidad, de originalidad, de subjetividad compartida?

El problema no es que la realidad aumentada exista, sino que no somos capaces de experimentar la realidad más que a partir de este añadido. Se habla de información “contextual”. ¿Y en qué se convierte el contexto cuando deja de ser informado? ¿Será posible entonces experimentarlo? ¿No estamos creando, sin que nos demos cuenta o siquiera sin haber calibrado bien las consecuencias, situaciones que serán difícilmente reversibles más tarde, o quizás a un altísimo precio?

Un ejemplo sencillo: ¿A partir de cuándo se suprimirán los carteles de señalización y las placas con el nombre de las calles? Si tenemos en cuenta las curvas de equipamiento individual en *smartphones* y en GPS, la pregunta amenaza con formularse en breve en términos de economía para las colectividades locales. De hecho, ¿por qué continuar colocando carteles onerosos cuando existen sistemas de

guías, por otra parte más elaborados y eficaces? Pero si se suprimiesen, el espacio urbano sólo sería legible para quienes estuviesen conectados. Y será pues preciso, como ya se hace para las informaciones fijas, pensar en nuevas formas de visualización de informaciones interactivas en los lugares públicos y accesibles para todos. La idea a defender es que la lectura de la ciudad debería poder hacerse de forma individual y no asistida. Y de ahí la responsabilidad de los representantes locales a la hora de preguntarse en qué medida la ciudad o el territorio permanecen practicable por aquellos que no serán grandes usuarios de estas tecnologías.

El peligro tecnicista reside en pensar que cuanto mayor sea la cantidad de informaciones y servicios en línea, mejor será. No obstante, sabemos que en el ámbito profesional, la saturación de informaciones vuelve imposible cualquier tratamiento eficaz; puede convertirse en ruido y conducir a situaciones de estrés y sobrecarga cognitiva. Y que, a nivel privado, el miedo a no estar en la red adecuada en el momento justo y de perder así una oportunidad también produce inquietudes que podrían derivar en conductas patológicas. La cuestión reside en saber qué tipos de infraestructuras informacionales quieren programar los responsables de las ciudades. Pueden (como ocurre casi siempre hoy) confiar este asunto a comisiones de expertos, que les venden servicios ya hechos. Las decisiones pertenecen entonces finalmente a técnicos cuya lógica no es siempre la misma que la de los usuarios, o no está abierta especialmente a la participación ciudadana. Sin embargo, estos servicios podrían implantarse de modo participativo a partir de las expectativas y experiencias de los usuarios. Se abre así un enorme espacio de diálogo, de participaciones cruzadas y de diseño de la reflexividad urbana.

El imperativo que acompaña esta apertura será el de cómo anticiparse y calibrar los tipos de irreversibilidades que pueden implantarse de modo que, después, no suframos consecuencias no queridas. Por ejemplo, la transparencia hacia la que pueden dirigirnos las tecnologías de geolocalización y de localización de actividades representa un innegable peligro. Frente a esto, el derecho a no empobrecer los lugares donde estamos, los sitios a los que vamos y lo que allí hacemos (salvo investigación policial ordenada por un juez tras un delito) es fundamental. Esto implica el respeto a una opacidad sobre la que se fundamenta al tiempo el gran juego social de lo urbano, la distinción de lo privado y lo público así como la libertad individual, que incluye el disimulo, el anonimato. En la sociedad de riesgo en la que estamos, los afectados por el desvío de datos, por su almacenaje no autorizado y por su explotación con fines comerciales o de vigilancia son muchos. Frente a tales riesgos, los principios éticos, políticos y organizacionales que dirijan los dispositivos deben explicitarse claramente, de modo que los usuarios se mantengan como dueños de esa tecnología... incluso cuando sabemos que esta capacidad de control está socialmente repartida desde la desigualdad.