

F.3. Reflexión abierta sobre las reuniones virtuales en internet

Por **Jordi Grau**

Grau, Jordi. "Reflexión abierta sobre las reuniones virtuales en internet".
En: *Anuario ThinkEPI*, 2008, pp. 170-173.



Resumen: Las videoconferencias, las herramientas de colaboración o el software para reuniones virtuales llevan años funcionando en internet y sus requerimientos son cada vez más económicos y accesibles. Sin embargo la presencia real en las organizaciones aún es muy pequeña: existen problemas tecnológicos y culturales para implantar de forma masiva estas herramientas que podrían abaratar las comunicaciones y ahorrar en desplazamientos.

Palabras Clave: Videoconferencia, Conferencia web, Reuniones virtuales, Telepresencia, Colaboración, Asistencia remota.

Title: Open reflections on virtual meetings on the Internet

Abstract: Videoconferences, collaboration tools, or virtual meeting software have all been in use for years on the Internet and have steadily become more affordable and accessible. Nevertheless, their actual presence in organizations is still very small: technological and cultural problems remain before these tools can achieve the broad public use that could lower the price of communications and save the costs associated with travel to meetings.

Keywords: Videoconference, Webconference, Virtual meetings, Collaboration, Remote attendance, Remote access.

LAS REUNIONES, SEAN DEL TIPO QUE SEAN, requieren de una cierta disciplina: no cortar el discurso de los demás, procurar no extenderse, no desviarse del tema que se trata, evitar excesivas improvisaciones, entre otras muchas otras cosas que podríamos denominar de sentido común.

En muchas reuniones reales, presenciales, no se respetan esas cuestiones de sentido común y es habitual quejarse de la pérdida de tiempo que representan. Mucho más si esa reunión es en otra provincia o en otro país.

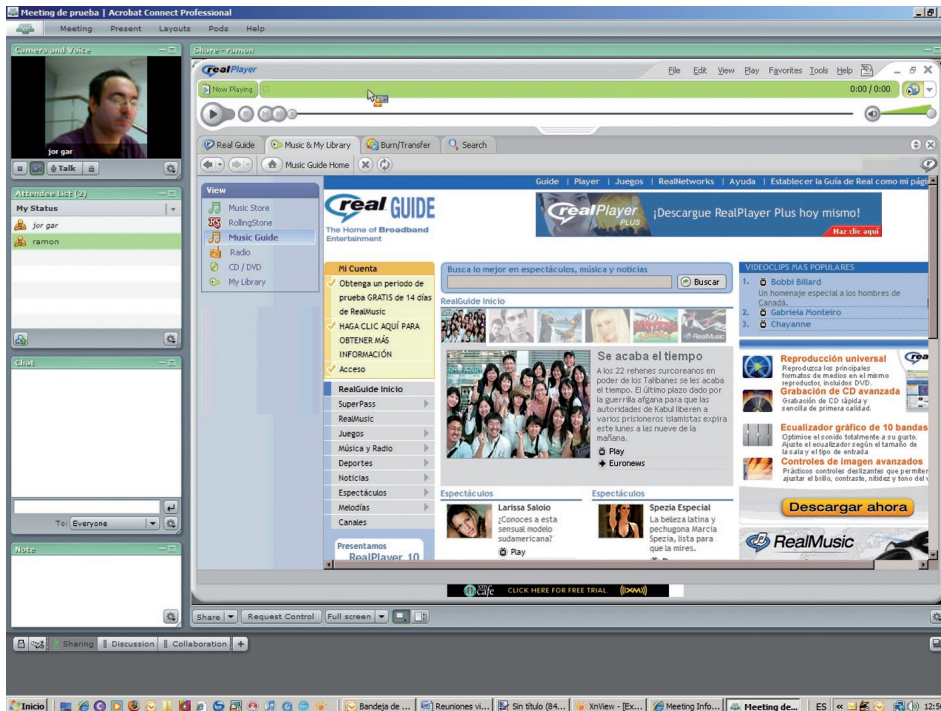
Al igual que existen profesionales en realizar, moderar, liderar o dirigir reuniones, también hay especialistas en perder el tiempo en esas reuniones. Lo malo, lo nefasto, es que el tiempo lo pierde cada una de las personas que se encuentran encerradas en la reunión: llegar 10 minutos tarde a una reunión de 8 personas, que no empieza sin todos los asistentes, representa una pérdida de 80 minutos.

Existen manuales de cómo liderar, organizar o dinamizar las reuniones. Hay practicas para no malgastar el tiempo asignado a una reunión; o incluso el famoso juego *Bullshit*

Bingo, en el que se hace una lista previa de 10 palabras de jerga empresarial (visualizar, implementar, *brainstorming*, *backoffice*, etc) y se apuesta a que esas palabras aparecerán en el contenido de reunión. Cuando alguien consigue borrar todas las palabras de su lista grita: "¡*Bullshit Bingo!*". Según algún especialista este tipo de juego mejora la atención de los asistentes durante todo el evento, ya que no quieren perderse ninguna palabra de su apuesta.

A la hora de plantear reuniones no presenciales (virtuales) a todas estas circunstancias se nos añaden las cuestiones tecnológicas: adecuación de ordenadores y periféricos, selección de programas, rendimiento de las conexiones, configuraciones de seguridad, etcétera; además, la preparación o formación de los asistentes para manejarse con soltura y, lo más importante, la predisposición o motivación para enfrascarse en esta nueva experiencia.

El dinero hasta cierto punto no es el problema, aunque puede que lo sea. En muchos casos se parte de un punto de partida erróneo: "Vamos a ahorrar mucho dinero en viajes", que por cierto cada día están más bara-



Software para reuniones virtuales *Adobe Connect*. En esta pantalla se puede ver el módulo de videoconferencia, *chat*, usuarios, archivos y, en la zona central, el módulo de compartir aplicaciones.

tos. Este ahorro de dinero es relativo, porque para realizar una reunión virtual con unas ciertas garantías requiere de dispositivos de una cierta calidad (pantallas, cámaras, micrófonos), líneas de alta velocidad o punto a punto, e incluso es aconsejable una sala con la iluminación adecuada y aisladas del ruido habitual del lugar de trabajo. Y todo eso en cada punto de acceso a la reunión, más el adecuado mantenimiento y actualización de esos dispositivos.

Una instalación de estas características puede costar a partir de los 3.000 ó 4.000 euros, más las conexiones, que generalmente pueden tener otros usos, y una sala acondicionada, lo que es relativamente fácil de encontrar en cualquier oficina (aunque siempre acostumbran a estar ocupadas). Cuando se concierta la reunión es habitual llamar al técnico para que prepare los componentes (muchas veces la gente que hace reuniones virtuales no sabe apretar los botones adecuados o no se molesta en aprender a apretar los botones) o llamar por teléfono a todos los puntos para ultimar los detalles del evento y sincronizar los horarios.

Si las reuniones son frecuentes será fácil amortizar la inversión y los gastos de mantenimiento. Aunque si se siguen manteniendo

muchas reuniones presenciales todo este material puede caer en la obsolescencia y pasar a ser un elemento decorativo.

También existen otras soluciones más económicas, *webcam* de 100 euros, cascos con micrófono y el ordenador de sobremesa con la conexión que disponga a la Red. El resultado no es el mismo. Aparecen los cuadrillos en las pantallas, la iluminación de los asistentes es pésima bajo la luz de los fluorescentes, la imagen se mueve a trompicones, como teletransportada de un lado a otro de la

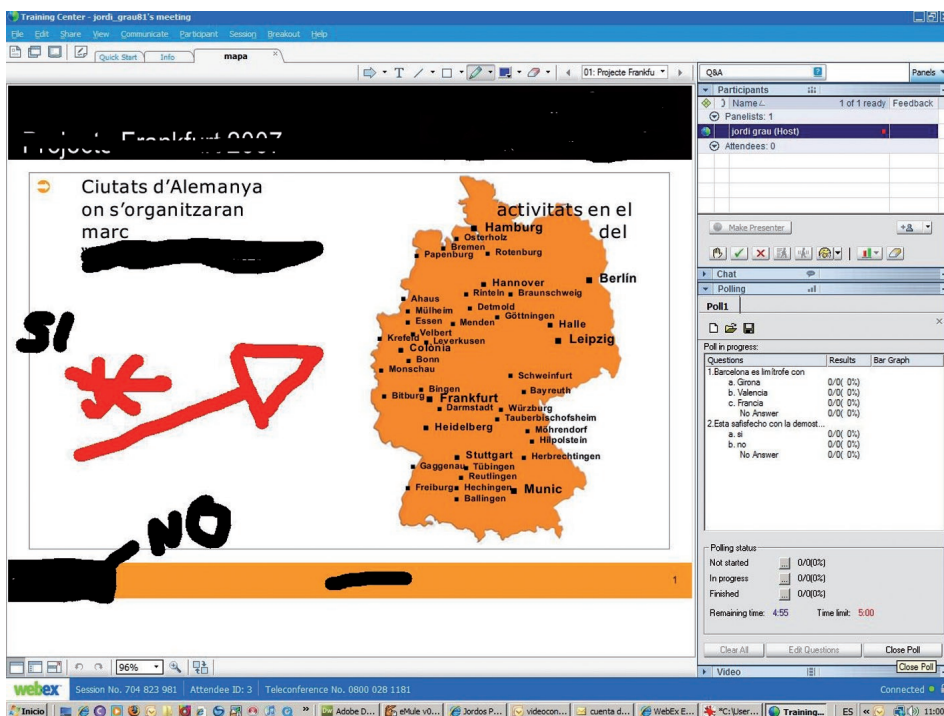
pantalla, y el sonido de la voz entremezclado con los ruidos de fondo de cada oficina hacen muy difícil la comunicación fluida. Cuantas más cámaras y micrófonos se activen en la multiconferencia, más problemas aparecen. Al final es necesario ir cerrando o abriendo las cámaras desde la posición de moderador, o pasar a hablar por *chat* o teléfono.

Porque no nos engañemos, en una reunión profesional la imagen de vídeo es lo de menos, mientras que la voz es absolutamente imprescindible. Podemos hablar con una imagen que llega entrecortada, pero no podemos mantener una conversación con una voz intermitente como pasa en algunas zonas de poca cobertura de teléfono móvil.

Pero el tiempo está de nuestro lado: las *webcams* de calidad cada vez son más económicas; los ordenadores, aunque no van mejor, cada vez son más rápidos y potentes; las pantallas son mayores y tienen mejor definición; y las conexiones, por mucho que se empeñen algunos en España, van abaratándose o al menos se aplica la vieja fórmula de más rendimiento por el mismo precio (que nunca baja). Y lo que es más importante: el *software* para conectarse es cada vez más fácil de usar y requiere menos configuraciones por parte del usuario.

Algunas aplicaciones como Ccc o WebEx (recientemente adquirida por Cisco Systems) sólo requieren acceder a un sitio web con contraseña y, sin necesidad de un software previamente instalado, comenzar la reunión virtual (con videoconferencia, chat, pizarra, envío de ficheros, posibilidad de compartir aplicaciones, invitar a asistentes por e-mail, trabajar remotamente con el ordenador de otro usuario, entre otras cosas).

Pensemos un momento en la capacidad que tenemos para hacer reuniones virtuales por el método que sea: ¿hacemos llamadas a tres personas o más por el teléfono móvil o el fijo habitualmente?, ¿sabemos mantener un chat ordenado con varios asistentes hablando de cosas medianamente importantes (no vale la sala de sexo latino del IRC)?, ¿solemos mantener alguna videoconferencia por internet habitualmente, aunque sólo sea con una persona? Algo que vaya más allá de probar la webcam cuando nos la regalan con el alta de alguna suscripción, o intentar ver alguna monería de nuestro hijo de dos años cuando nos vamos de viaje más de una semana.

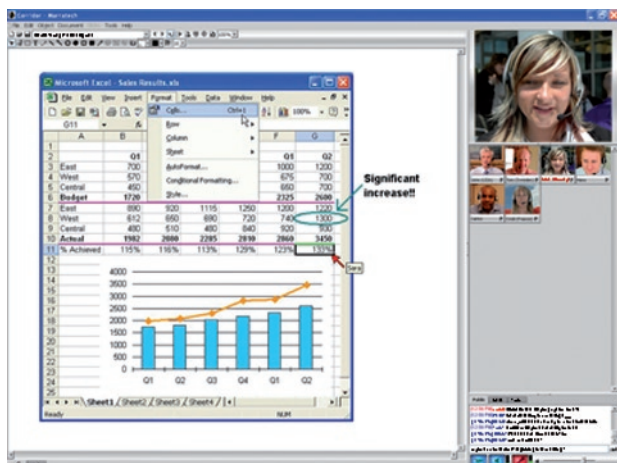


Software para reuniones virtuales WebEx. Se puede ver el modulo de usuarios, chat, encuestas y, en la zona central, el módulo de presentaciones y la pizarra.

Estas preguntas me gustaría plantearlas no a técnicos, tecnólogos o tecnófilos o especialistas en las autopistas de la comunicación y la información, sino a usuarios habituales del correo y la Web: profesores, funcionarios, contables, administrativos, abogados, médicos o cualquiera que requiera mantener reuniones en su trabajo. Generalmente, los grupos de correo es la herramienta de colaboración que más se usa, porque es la herramienta más asumida junto con la Web.

En los periódicos no dejan de aparecer las excelencias de las videoconferencias, reuniones con teléfonos de voz IP, o cursos en línea de todo tipo. Pero también son realidad circunstancias diferentes: las dificultades para configurar la Red, los cortafuegos que no permiten la salida o entrada de vídeo, anchos de banda escasos o colapsados en ciertos momentos, tarjetas multimedia de poco rendimiento, o la simple carencia de unos altavoces, micrófono o auriculares en muchas organizaciones para evitar distracciones del personal (periféricos que se regalan hasta con la compra de una revista).

En el uso de las nuevas tecnologías ocurre como siempre ha ocurrido en internet: existen dos velocidades. Una muy rápida que arranca generalmente cuando las redes, el hard-



Sistema Marratech.

ware y las aplicaciones lo permiten. Y una segunda velocidad que requiere de todas las facilidades y, aun así, necesita de un cierto tiempo para cuajar como herramienta de trabajo habitual del usuario.

Porque en una reunión virtual no sólo se habla al micrófono, se mira a la pantalla y se escucha (con todo lo que eso comporta: esperar turno, pedir la palabra, ser breve en cada intervención, etcétera). También se comparten y comentan documentos, se hacen test o encuestas, se realizan presentaciones, se envían y reciben archivos, como acciones más habituales. Y todo eso, que nos cuesta hacer en la realidad, hemos de hacerlo a través de la pantalla del ordenador (y demás periféricos).

En un estudio de la consultora *Gartner* se vaticina que entre 2005 y 2010 las empresas gastarán innecesariamente 20.000 millones de dólares en dispositivos telefónicos IP con pantalla. Una cuarta parte de ese presumible derroche será en Europa. **Bob Hafner**, vicepresidente de la consultoría incide en que “muchas empresas están reemplazando los viejos teléfonos con nuevos modelos de telefonía por internet (IP) con pantalla, sin embargo la mayoría de sus empleados siguen utilizándolos como los viejos, que tenían muy pocas funciones: ver las llamadas perdidas y la agenda de direcciones”; además, señala: “Paradójicamente en la mayoría de las empresas, la pantalla del teléfono IP está colocada en la mesa de trabajo junto al ordenador, que tiene una pantalla mucho mayor y con mejor resolución”.

En sus conclusiones, *Gartner* aconseja que se opte por teléfonos IP de gama baja, sin pantalla y conectado al ordenador con aplicaciones unificadas de comunicación. Esa vinculación del ordenador con el teléfono mejoraría la productividad gracias a la mensajería instantánea, servicio unificado de mensajería, movilidad, videoconferencia y la unificación o identificación de la mesa de trabajo con las comunicaciones de voz en el teléfono. Según *Gartner*, estas aplicaciones son mucho más útiles y productivas que la pantalla de un teléfono IP y cuestan lo mismo.

Algo me dice que aún estamos no sólo técnicamente, sino también culturalmente, poco preparados para asumir las reuniones virtuales, videoconferencias, o herramientas de colaboración. Al menos ésa es la conclusión que se puede obtener del hecho de buscar “videoconferencia” en una hemeroteca como la del periódico *El país*: aparecen noticias como que un futbolista famoso, un político, un juez o un escritor han realizada una videoconferencia para promocionar algún producto, realizar una conferencia de prensa, tomar declaración o presentar un libro. Esos titulares revelan que se ha dado más importancia al medio que al contenido que se ha comunicado.

La compra de *Marratech* (software de videoconferencia) por parte de *Google* podría ayudar a cambiar las perspectivas.

Algunos enlaces:

Gartner
<http://www.gartner.com/>

Adobe Connect
<http://www.adobe.com/es/products/connect/>

WebEx
<http://www.webex.es/>

Marratech
<http://www.marratech.com/>