

Y el síndrome de Diógenes llegó al ordenador

La manía de almacenar basura aterriza en el 'e-mail' - Algunos se enganchan a sus recuerdos y convierten el buzón en un trastero digital

CRISTINA CASTRO 31/03/2009

Si usted no suele borrar los correos electrónicos que le van llegando tenga cuidado, porque la cosa puede ir a más. El volumen de *e-mails* está creciendo de manera desorbitada, tanto por el *spam* como por la moda de socializar, y está provocando una epidemia entre los usuarios: el síndrome de Diógenes.

Si usted no suele borrar los correos electrónicos que le van llegando tenga cuidado, porque la cosa puede ir a más. El volumen de *e-mails* está creciendo de manera desorbitada, tanto por el *spam* como por la moda de socializar, y está provocando una epidemia entre los usuarios: el síndrome de Diógenes. Cuentas de correo desbordadas a las que no se puede hincar el diente si no se tienen dos horas por delante, con una sensación generalizada de que el *e-mail* nos supera y nos hace perder un tiempo precioso. Es cierto.

Millones de personas trabajan conectadas al *e-mail*, para comunicarse incluso con quien está frente al ordenador de al lado. Si a la cantidad de los mensajes que envían y reciben le añadimos el correo no deseado, nos encontramos con que la dirección de correo tiene que soportar una cantidad de mensajes que, en la mayoría de los casos, resulta imposible ir borrando sobre la marcha. "Lo primero que hago al llegar al trabajo es mirar los *e-mails* e intento borrar los máximos posibles, pero me llevaría demasiado tiempo valorarlos uno a uno, por lo que se me van acumulando", dice Alicia, que trabaja en una empresa de servicios de comunicación y cuya cuenta de correo la avisa de vez en cuando de que necesita una limpieza, la última vez con más de 11.000 mensajes acumulados.

Sobre las causas de esta sobrecarga de mensajes, Fernando Garrido, vicepresidente del Observatorio para la cibernsiedad, revela el que puede ser uno de los principales motivos de que la mayoría de bandejas de entrada parezcan trasteros abandonados: "El usuario tiene la percepción de que su capacidad de almacenamiento es infinita, por lo que tan sólo elimina correos de coordinación (quedar en un sitio a una hora) o *spam*". Pero el correo corre el riesgo de reventar. "Conozco a gente que ha perdido todos los *e-mails* porque se le ha saturado la cuenta, y es una papeleta de cuidado", cuenta Alicia.

Según Contactlab, una empresa especializada en correo electrónico, los españoles reciben diariamente 350 millones de mensajes, una media de 23 cada uno. El rey sigue siendo Hotmail, que es el favorito del 70% de los internautas, según este estudio.

Garrido va más allá y profundiza en la relación con el correo electrónico, culpable de que las cartas hayan pasado a mejor vida: "El valor de los *e-mails* está en su valor como configuradores de recuerdos personales, de la historia de cada uno en la Red. Sobre todo en las cuentas personales los motivos son los mismos que los que hacen a los adolescentes guardar los SMS". "¿Por qué voy a borrar los *e-mails*? Es como guardar las cartas que te enviaban por correo, es algo a lo que puedes recurrir, para buscar a un antiguo amigo o acordarte de alguien, no tiene nada de malo", afirma Carmen, que utiliza el correo electrónico para trabajar pero también como una fuente para almacenar recuerdos.

Ya sea por nostalgia, por falta de tiempo o por simple dejadez, la sobrecarga de las bandejas de entrada es un hecho. Otra razón, a la que apunta el doctor en Psicología Guillermo Fouce, es que las personas estamos entrenadas tradicionalmente en la acumulación de conocimientos: "Tienen que cambiar las pautas de comportamiento, hay que cambiar hacia el saber dónde buscar".

Enrique Dans, profesor de sistemas tecnológicos del Instituto Empresa y experto en lo relacionado con el correo electrónico, confirma la nueva tendencia al síndrome de Diógenes. "La capacidad de las

cuentas de correo es cada vez mayor, y también tienden a ser más fáciles de gestionar, así que es lógico que seamos cada vez más como Diógenes". Dans elaboró hace tiempo una clasificación sobre los usuarios del *e-mail*, que dividía en: "El auditor", que lo guarda y clasifica todo; "el dotado de memoria selectiva", a quien alguna vez le reventó el correo y ahora sólo guarda lo que considera importante; "el sentimental", que conserva todo lo que considera emotivo; "el vivalavirgen", que no guarda absolutamente nada; y "el *diógenes*", que guarda todo, servible o inservible.

Para Dans, los diferentes tipos van encaminándose hacia el *diógenes* porque el síndrome se ha vuelto sano. "Las herramientas de búsqueda son cada vez más potentes. Es muy importante el papel de los filtros sociales, que a la hora de eliminar correos toman como referencia lo que otros usuarios han establecido que era basura, por lo que es más eficaz; se podría decir que hemos encontrado el orden en el caos".

Ha llegado la hora del desorden, pues. El profesor afirma que lo malo no es tener la bandeja del correo llena, sino llena de basura. Y no sólo el *spam*. Ahora ataca una nueva especie, el *bacn*: se trata de notificaciones que quieres ver, pero no en cualquier momento, explica Dans. Van desde los avisos de redes sociales a los comentarios en *blogs*. [*Spam* era una marca de jamón enlatado que usaba Monty Python en un *sketch*; y, siguiendo con el chiste, llega *bacn*, pronunciado como bacon en inglés].

No borrar los correos electrónicos tiene relación también, según Dans, con la proliferación de nuevos dispositivos. "Antes se volcaban muchos mensajes al ordenador, porque se saturaban los correos. Ahora, la gran capacidad de las cuentas se suma a la necesidad de poder gestionarlo desde la PDA, el móvil u otro ordenador: ahora quiere tenerse todo a mano desde cualquier lugar". El 12% de los usuarios, según Contactlab, mira ya su correo desde dispositivos móviles.

Pero no todo el mundo piensa igual. Muchos expertos siguen estableciendo fuertes correspondencias entre la bandeja de entrada y el carácter de cada uno. Para Jeffrey Zaslow, columnista de *The Wall Street Journal*, la bandeja de entrada de alguien es como su armario personal: "Te puede decir cómo de desordenada o cuidadosa es la persona, lo que considera valioso para guardar y lo que no, o cuáles son sus prioridades".

José Miguel Bolívar, autor del *blog* Optimainfinito sobre productividad, también considera que a la hora de gestionar el correo la personalidad se proyecta en la Red. Establece dos categorías: "Los clasificadores y los encontradores". Los primeros son, según Bolívar, gente ordenada que sabe perfectamente dónde tiene cada cosa, en contraposición con los encontradores, que utilizan la opción de buscar: "La tendencia está cambiando, de archivar se pasa a etiquetar, que sirve para optimizar la búsqueda, más práctico que las carpetas porque permite clasificar cada correo con más de una palabra clave, como si estuviera en varias carpetas", explica.

Además, Bolívar asegura que, entre quienes tienden a borrar o a guardar, hay una relación implícita con la seguridad personal: "Lo mejor es, como siempre, la moderación; pero en el extremo están los inseguros, que tienen miedo a borrar por si lo necesitan en un futuro, y los muy seguros que se tiran a la piscina y lo borran todo, con el riesgo de pillarse los dedos". Alicia asegura que el *e-mail*, que considera su principal herramienta de trabajo, "es la prueba fehaciente de los acuerdos a los que llego, asuntos que me aprueban, etcétera; para borrarlos tendría que perder demasiado tiempo valorando su importancia, no me compensa".

A pesar de las quejas y el posible estrés, nadie duda de las bondades del correo electrónico, que por algo es la herramienta más utilizada de Internet, según el último estudio de la Asociación de investigación de los medios de comunicación (AIMC) sobre comportamiento de los internautas. El 96,4% de los encuestados declararon haber mirado el correo el día anterior, un 68% varias veces. El Estudio de la Sociedad de la Información en España 2008 corrobora que para el 85% de los internautas el *e-mail* es su medio de comunicación más habitual por Internet. Según Garrido, el correo es en muchos casos "el principal elemento de identidad en la Red: un canal para acceder a servicios [redes sociales y casi cualquier programa que requiera registrarse para acceder] como un DNI digital".

Admitido que los internautas dejan huella en su cuenta de correo, habría que ver cuántas. Porque el

80% de los usuarios tiene más de una, y el 11% llega a tener más de cuatro direcciones. ¿Es posible llevar al día cuatro cuentas de correo? ¿Cuánto tiempo se necesita? Para Dans, la cuestión no es cuánto tiempo se usa el *e-mail* sino cuánto tiempo se pierde gestionándolo. "Hay dos escuelas sobre el uso del correo electrónico, la de la atención permanente y la de revisarlo varias veces al día; los jóvenes suelen ser más de la primera, están acostumbrados a estar pendientes de varios temas a la vez y no les molestan las pequeñas interrupciones".

Lourdes Ibiricu, trabajadora de una empresa de gran volumen, es todo un ejemplo de gestión del *e-mail*. "Lo tengo abierto constantemente y me suena una alarma cada vez que entra un mensaje, es una de mis principales herramientas de trabajo y me ocupa al menos una cuarta parte de la jornada". Aún así, podría perder mucho más tiempo si no hiciera uso de todas las opciones de mantenimiento automático que le proporciona el programa (borrar correos antiguos, clasificarlos tal como llegan según el destinatario...): "Tengo que guardarlo todo porque no sé si lo puedo necesitar al cabo de dos años, así que todo lo que me llega se copia en una carpeta del ordenador para que no se me sature el correo; algunos se borran de forma automática y otros los limpio cada cierto tiempo. Todo lo hago funcionar según reglas".

Éste es un problema añadido: poca gente conoce las herramientas que le ofrece el correo. José Miguel Bolívar, asesor de empresas, es muy consciente de ello: "Las empresas invierten en *software* pero no en formación, luego tienen programas con cientos de opciones que resultan inútiles porque la gente no sabe usarlas".

El correo electrónico, tan indispensable, puede volverse un arma de doble filo si el usuario no se maneja con cierta organización. Ibiricu, que presume de tener una bandeja impecable y no estresarse con el *e-mail*, admite: "Cuando voy a estar fuera unos días dejo un aviso de que no voy a estar y los que van a mi grupo de trabajo se me borran automáticamente pero, aún así, el día que vuelvo estoy cinco o seis horas para verlo".

Al correo no se le puede dejar solo. En un descuido de pocos días la cuenta de alguien que trabaje con él puede engordar del orden de 400 o 500 mensajes. No obstante, la mayoría de los usuarios son fieles a la tecla y prefieren el *e-mail* a otros medios, ya sea la comunicación personal o el teléfono. Ibiricu afirma que el correo electrónico es más eficaz: "A veces el teléfono puede parecer más rápido, pero para mí no, porque entre que si te tienen que pasar con la persona en cuestión, te presentas, si lo conoces te pregunta por tu vida... es mejor el correo, además así se pueden hacer varias cosas a la vez". Alicia también prefiere que las comunicaciones con sus compañeros se hagan por correo electrónico: "A veces hablamos, pero el *e-mail* es mejor porque no molestas a la gente, simplemente se lo envías y cuando está libre te responde, así el trabajo es más fluido".

¿Puede mermar el *e-mail* las relaciones entre compañeros de trabajo? Fouce cree que "es demasiado arriesgado decir que tiene un efecto negativo, pero lo que sí es cierto es que las relaciones han dado un giro de 180 grados". Para el psicólogo, profesor de la Universidad Carlos III, esta pauta se repite también en clase: "Hay alumnos que no se hablan en clase pero sí lo hacen por *e-mail*". Por otro lado, la tendencia a pensar que las comunicaciones por correo electrónico ofrecen más seguridad también es discutible, según Fouce. "La seguridad en la Red depende de con quién estés conectado, es más posible que te puedan espiar las conversaciones por Internet que por teléfono o en persona".

Fouce es de los que apuntan al reflejo de la personalidad en las nuevas tecnologías, "como no podría ser de otra manera, ambos aspectos interactúan. Si en su vida alguien es obsesivo, lo plasmará ordenando los mensajes y tratando de tenerlo todo bajo control; o si se tiene tendencia paranoide, pensará que los mensajes tienen contenidos ocultos". La inquietud por no poder responder rápido los *e-mails* o la incapacidad para borrar por no saber separar lo útil de lo inútil también tiene su origen, según el psicólogo, en la personalidad del cibernauta.

"El *spam* es una pesadilla, porque a pesar del filtro todos los días me llegan correos, que si irse de vacaciones, dar clase o alargarse el pene, es horrible", dice Ibiricu. Tomás Albadalejo, catedrático de la Universidad Autónoma de Madrid y miembro de un grupo de trabajo que estudia temas relacionados con el correo electrónico, afirma que "la proliferación de *spam*

[casi el 10% de los encuestados por la AIMC dice recibir más de 100 a la semana] está haciendo que

mucha gente abandone su correo institucional y los reciba todos en una cuenta personal más libre del acoso de los virus".

El correo ha de ser una herramienta útil, pero no un estorbo. Parece necesario, visto lo visto, hacer algunos ajustes para evitar que se nos contagie el síndrome de Diógenes.

Reglas para mejorar el uso del 'e-mail'

1. Mire todos los mensajes de una sola vez: si va escudriñando los de su jefe, los privados, los más urgentes, los que puede borrar, etcétera, acabará repasando la lista de correos de entrada varias veces, con la consiguiente pérdida de tiempo.

2. Agrúpelos en cuatro carpetas. Por ejemplo, llámelas así:

- Por hacer

- Debo

- Me deben

- Leer

3. Juegue al primer toque: los e-mails hay que abrirlos el menor número de veces posible. Cuando abra uno:

- Si es inútil, bórralo sin más

- Si tiene información que pueda serle útil en algún momento, póngalo en la carpeta Leer.

- Si puede contestarlos en menos de dos minutos, no lo retrase ni lo deje para más tarde. Hágalo ya o le hará perder el tiempo en otro momento. Si le llevara más tiempo, guárdelo en Debo

- Si necesita que le confirmen o aprueben algo, póngalo en el Me deben.

4. Procese las carpetas Por hacer y Debo lo antes posible. No deje que engorden. Y utilice sus ratos libres para gestionar

Leer (y borrar todo lo que pueda una vez haya recogido la información pertinente).

5. Minimice el número de e-mails que envía y recibe. Regla de oro: cuantos menos mande, menos le llegarán.

6. Haga que su cuenta de correo trabaje por usted. No se autoengañe pensando que no tiene tiempo para aprender unas cuantas reglas. En media hora puede aprender un par de cosas que le ahorrarán mucho trabajo.

7. No viva pendiente del correo. Mírelo dos o tres veces al día como máximo.

Estas reglas han sido elaboradas por José Miguel Bolívar, inspiradas en la filosofía GTD (Getting Things Done), que trata de mejorar la productividad en todos los ámbitos de la vida mediante un método sencillo y flexible.