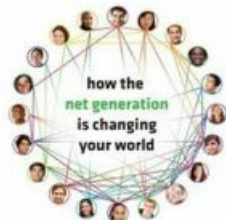


"Demonstrates the world-changing power of the Net Generation.
If you want to understand their impact, read this book."
-Eric Schmidt, Chairman and CEO, Google

grown up digital



DON TAPSCOTT

bestselling author of *growing up digital* and *wikinomics*

Libro Criados en la era digital

Cómo la generación Net está cambiando al mundo

Don Tapscott

McGraw-Hill, 2008

También disponible en: Inglés

Reseña

En 1997, Don Tapscott escribió *Growing Up Digital*, una profunda investigación sobre cómo el haber crecido inmerso en la tecnología digital cambió a toda una generación. Tapscott retoma esta pregunta, explorando qué es lo que ha pasado, ahora que esa generación y su tecnología han madurado. Tapscott aborda varias inquietudes y profundiza en acusaciones que se escuchan con frecuencia acerca de esta “Nueva Generación”. En general, cree que los insultos son sin mérito. De hecho, es casi un animador de la generación digital (o “*Net Gen*” como él la llama). Este libro se lee rápido, especialmente considerando que está basado en un proyecto de investigación de varios años con un costo de US\$4 millones y que incluye cerca de 10.000 entrevistas. Cuando muestra su investigación de apoyo, Tapscott es muy persuasivo. Cuando expone sus posiciones personales, su razonamiento es menos convincente. *BooksInShort* recomienda este exhaustivo reporte a una amplia gama de lectores: a todos los profesionales de mercadotecnia y futuristas, a cualquier persona que esté interesada en la ciber-cultura y a cualquier profesional de recursos humanos que no sepa cómo integrar a la Generación Net, o *Net Gen*, en su fuerza laboral.

Ideas fundamentales

- La tecnología con la que crecieron los miembros de la “Nueva Generación” básicamente los formó y ahora ellos la están formando a ella.
- Estos “Net Geners” (jóvenes que crecieron en la era de Internet) utilizan tecnología de computación de manera natural y con facilidad.
- Los Net Geners comparten “ocho normas”: “libertad, personalización, escrutinio, integridad, colaboración, entretenimiento, velocidad e innovación”.
- Los Net Geners prefieren aprender y trabajar de manera colaborativa.
- Este grupo espera que las comunicaciones sean rápidas y frecuentes.
- Los Net Geners personalizan sus compras y esperan colaborar con negocios para hacer mejoras.
- Los Net Geners están más unidos a sus familias, y encuentran esta relación más segura y democrática que las generaciones anteriores a sus familias.
- Los Net Geners juzgan a las empresas por su integridad, sus prácticas laborales y su preocupación por el medio ambiente.
- Los Net Geners quieren ser evaluados por su desempeño, no por su jerarquía o lealtad.
- Los Net Geners no hacen grandes distinciones entre el trabajo y el ocio, ni entre sus esferas públicas y privadas.

Resumen

¿Quiénes son los “*Net Geners*”?

Seguramente ha escuchado que los miembros de la Generación Net, o *Net Gen*, son egoístamente adictos a sus computadoras, las cuales han podrido sus cerebros, destruido sus habilidades sociales y los han hecho violentos e inmaduros. Esta generación es definitivamente diferente a las generaciones anteriores, pero ¿cómo no iba a serlo? Esta es la primera generación que creció con la tecnología digital como parte de sus vidas. Los *Net Geners* asumen que el acceso a las computadoras, a Internet y entre ellos mismos es continuo y constante, ya sea por teléfono, texto o alguna otra tecnología aún en desarrollo. Esos factores cambiaron la manera en la que actúan los *Net Geners* e incluso cómo funciona su cerebro en algunas áreas. Sin embargo, muchos de estos cambios son positivos. Por ejemplo, su conexión continua con otras personas a nivel mundial ha creado la primera verdadera generación global. La inmigración a los Estados Unidos ha hecho que los *Net Geners* sean “cada vez más multi- raciales” y tolerantes.

“La Generación Net es una generación distinta. Está hecha de los hijos de la generación posterior a la Segunda Guerra Mundial, conocidos como los *baby boomers* en los Estados Unidos”.

Debido a que los miembros de la Generación Net han estado “bañados en bits” – es decir, inmersos en tecnología de computación toda su vida – son mucho más adeptos que las generaciones anteriores. Esto ha generado una “vuelta generacional”, en donde la generación más joven tiene que guiar y educar a las anteriores. La Generación Net utiliza los medios de manera diferente a la de sus predecesores. En vez de ser receptores pasivos, los *Net Geners* son mucho más activos. Casi el 80% de ellos leen *blogs* interactivos a diario, dejan sus comentarios y agregan vínculos. Efectúan tareas múltiples, y miran televisión mientras mandan mensajes de texto, hablan por teléfono o navegan por Internet. Más que una herramienta, ven la computadora como un lugar para congregarse con sus amigos. Sus espacios comunitarios seguros están principalmente en línea, en redes sociales como Facebook.

“La tecnología está influyendo en la manera en que los niños piensan y se comportan, pero es un arma de doble filo: la manera en la que los niños piensan y se comportan está influyendo y moldeando a la misma Internet”.

Los *Net Geners* comparten “ocho normas” que los unifican como generación:

1. **“Libertad”** – Los *Net Geners* esperan y exigen libertad, opciones y variedad en todas las áreas de sus vidas. En vez de buscar trabajo después de la universidad y quedarse con él, siempre están buscando el trabajo ideal.
2. **“Personalización”** – Las generaciones previas aceptaron productos de fabricación masiva. Por lo general, los *Net Geners* personalizan sus compras e incluso sus empleos.
3. **“Escrutinio”** – Habiendo estado siempre expuestos a innumerables canales de medios competitivos, los *Net Geners* inspeccionan instintivamente cualquier información que encuentran. Detectan engaños rápidamente y no pierden el tiempo con falsas pretensiones.
4. **“Integridad”** – Los *Net Geners* esperan que las compañías muestren sinceridad. Pueden perdonar errores genuinos, pero no las prácticas decepcionantes o dañinas.
5. **“Colaboración”** – Los miembros de generaciones previas a veces se tomaban una copa e intercambiaban historias sobre su trabajo, aunque hacían su trabajo solos. Los *Net Geners* crecieron colaborando, por lo tanto es algo natural para ellos. Su colaboración va más allá del trabajo en equipo o de las aportaciones sociales y con frecuencia toma la forma de una creación conjunta (piense en Wikipedia).
6. **“Entretenimiento”** – A los *Net Geners* les encanta divertirse. Se toman recesos regulares en el trabajo para relajarse. De hecho, no ven líneas de división muy claras entre el trabajo y el juego; quieren divertirse en el trabajo.
7. **“Velocidad”** – Los *Net Geners* dominan la mensajería instantánea y de texto mediante conexiones de alta velocidad, por lo tanto esperan que todo suceda rápido. Quieren respuestas rápidas, decisiones inmediatas y acción. Las cosas lentas les aburren, enojan e irritan.
8. **“Innovación”** – A través de sus vidas, los *Net Geners* han visto llegar nuevos productos y tecnologías en un flujo constante de cambios, de modo que esperan cambios y quieren los últimos y mejores artefactos.

Cambios cerebrales

La interacción con la tecnología de computación ha cambiado el cerebro de los *Net Geners*. Estudios recientes muestran que, cuando las conexiones neuronales se forman en las partes más utilizadas del cerebro, continúan durante toda la vida adulta. Por consiguiente, la experiencia de los *Net Geners* con múltiples medios, ha agudizado sus habilidades visuales y tienen mejor percepción del espacio. Los juegos de video los han beneficiado de manera sorprendente. Tienen mucha mejor coordinación entre manos y ojos y son mejores tomadores de decisiones y colaboradores. Sus habilidades de memorización han ido de mal en peor, sin embargo, debido a la omnipotencia de Internet, ya no son tan necesarias. Ya no hace falta conocer todos los hechos, pero sí hay que saber cómo buscar y evaluar lo que encuentran. Los *Net Geners* saben hacerlo. Son muy hábiles para pasar de un sitio a otro, para ordenar, entresacar y evaluar información. ¿Qué es lo que no ha mejorado? El pensamiento crítico. Aún se requiere concentración, por lo tanto los *Net Geners* tendrán que aprender a desconectarse de las distracciones.

Cómo cambiará la Generación Net a las instituciones sociales

La educación tradicional solía generar información masiva, la cual era distribuida de la misma manera a todos. El contenido fluía hacia los alumnos como si fueran receptáculos pasivos. Eso ya no funciona; estos métodos de educación son anticuados. La educación tiene que evolucionar para satisfacer las cambiantes demandas de la Generación Net y para enseñarles a los alumnos, lo que necesitan aprender para poder salir adelante en una economía basada en la información. Debido a que los estudiantes pueden acceder a datos reales instantáneamente en línea y la fuente de conocimiento de cualquier profesión se está volviendo obsoleta rápidamente, la educación no debe enfocarse en la transmisión de conocimiento, sino en enseñarle a los alumnos a aprender. Los docentes tienen que cambiar del dictado a la orientación colaborativa e interactiva, y dejar que los alumnos exploren y descubran por sí solos. Las escuelas deberían usar computadoras para individualizar el acceso y maximizar el uso del tiempo de los alumnos.

“Para esta generación, Internet es como el refrigerador. No les importan los detalles de su operación: es parte de la vida”.

Los *Net Geners* también serán diferentes dentro de la fuerza laboral. En vez de ser leales a un sólo patrón, seguirán sus propios caminos profesionales: cambiando de trabajo, buscando la independencia empresarial o regresando con sus patrones anteriores después de algunas aventuras de aprendizaje. En lugar de revisiones anuales de desempeño, los *Net Geners* quieren retroalimentación regular, preferentemente a diario. En lugar de ser recompensados por su jerarquía y por trabajar en un horario establecido en el mismo lugar (como los típicos cubículos), los *Net Geners* quieren reconocimiento por su desempeño. Quieren trabajos flexibles, en términos de horario y ubicación. Quieren que su trabajo sea divertido y esperan que en su lugar de trabajo se fomenten las relaciones interpersonales (incluso si son virtuales). Desean colaborar, inventar y avanzar rápidamente.

“La gente joven insiste en la libertad de elección. Es una característica básica de sus hábitos de medios”.

Los *Net Geners* no son consumidores pasivos. Esperan relaciones interactivas con las empresas a las que les compran. Usando las palabras de Alvin Tofler, piense en ellos como “prosumidores”: consumidores que también producen. Los *Net Geners* abordan la actividad comercial de manera diferente, por lo tanto, los profesionales de mercadotecnia tienen que tratarlos diferente, empezando por su inmersión en los medios. En vez de inundarlos con anuncios de radiodifusión usuales, deben

comunicarse con ellos a su manera; por medio de las relaciones. Los *Net Geners* primero acuden a sus iguales para recibir retroalimentación sobre un producto nuevo, por eso los vendedores necesitan tener acceso a alguien que esté dentro de su “red de influencia”. Por ejemplo, haga algo para que los *bloggers* hagan comentarios acerca de su producto y llame la atención de la gente en sitios de medios sociales. Una vez que los *Net Geners* tengan su producto, puede estar seguro que lo van a personalizar y después van a compartir su opinión sobre él. Cuando hacen preguntas, esperan respuestas. Juzgarán a su compañía, no sólo por sus productos, sino por su comportamiento. Si usted participa en prácticas éticamente dudosas o dañinas al medio ambiente, llegará a arrepentirse.

La Generación Net en casa

La generación del *baby-boom* creció en hogares jerárquicos, con acceso limitado a la comunidad global (pocos canales de TV, sin Internet). Los *Net Geners* crecieron en hogares más democráticos. A diferencia de los de la generación del *baby-boom*, los *Net Geners* no tuvieron que abandonar sus hogares para hacerse escuchar; ya tienen voz. Los niños del *boom* salían de sus casas para jugar y corretear, pero cuando los niños de la Generación Net apenas estaban creciendo, ya el miedo al crimen era muy elevado. Los padres de familia vigilaban muy de cerca el tiempo fuera de casa, llevando a sus hijos de la Generación Net a todas sus actividades de escuela o recreo, en automóvil. El hogar era un lugar seguro en donde los *Net Geners* podían socializar a través de sus computadoras.

“El *Net Gener* que desea cambiar al mundo, no sólo tiene una impresora digital, sino el equivalente a un millón de voluntarios que pasan sus volantes de mano en mano”.

Los costos de las universidades se han ido por las nubes. Por lo tanto, vivir en casa o regresar a casa, genera muy poca tensión o vergüenza. Este lazo familiar más estrecho también es necesario, pues Internet acarrea muchos peligros, de los cuales incluso los *Net Geners* jóvenes expertos en tecnología necesitan protección de los adultos: la pornografía, los ciber-acosadores, los ciber-intimidadores y muchos riesgos que emanan de simples errores de juicio, por ejemplo publicar comentarios o imágenes comprometedoras en sitios sociales en la Web.

“Los activistas están operando a velocidades nunca antes vistas”.

La exitosa campaña presidencial de Barack Obama muestra cómo los *Net Geners* cambiarán la política. Durante mucho tiempo no se involucraron porque no confiaban en los políticos o en el sistema político en general y, porque la política tradicional los abordaban de manera incorrecta. El paso lento de la organización y el cambio de políticas y normas los disgustó, y para involucrarlos fue necesaria una dramática combinación de factores. Los ataques terroristas del 11 de septiembre del 2001, fueron el primer detonador activista. Los siguientes ataques sobre los valores sociales de la Generación Net, como la tolerancia, los empujaron aún más al terreno de la política. Ya que es más probable que los *Net Geners* voten como demócratas, estaban listos cuando Obama llamó su atención a través de los medios sociales. Obama permitió que se disolviera parte de la tradicional jerarquía del partido, dando más voz a los *Net Geners* y mayor independencia. Utilizó YouTube y Twitter. Utilizó colaboración al estilo Generación Net en sus campañas y videos, en donde aparecía hablando en medio de una combinación de música y comentarios de los voluntarios. Esto puede indicar a dónde llevarán la política los *Net Geners*: a la interactividad, la movilización rápida, a un mercado de ideas en línea mucho más genuino, y a un escrutinio más democrático y más cercano a lo que dicen los principales medios (incluidos los ataques por medio de anuncios).

Cómo los *Net Geners* cambiarán al mundo

Los *Net Geners* no sólo van a heredar el mundo. En vez de eso, lo van a alterar activamente. De hecho, ya lo están haciendo: observe a los “Seis de Davos”. El Consejo Británico escogió a seis adolescentes para asistir al Foro Económico Mundial en Suiza. Se dirigieron a los líderes globales allí reunidos, para abordar el activismo de su comunidad, desde la recaudación de fondos para escuelas en otros países hasta el sembrado de árboles en Mongolia para ayudar a combatir las tormentas de arena. Este es el tipo de cambio político inmediato y básico, basado en la experiencia, que se debe esperar de los miembros de la Generación Net, quienes asumen que tienen el derecho a ser escuchados y a actuar. Dada la naturaleza interconectada de Internet, saben que pueden atraer la atención mundial inmediatamente. El voluntariado está aumentando, y los *Net Geners* están mucho más preocupados que las generaciones anteriores sobre las implicaciones globales de sus acciones.

“La espeluznante conclusión de mi investigación no es que la generación esté de alguna manera fatalmente estropeada. Mejor dicho, es que esta miserable y alegremente despectiva caracterización de la juventud actual no tiene ningún fundamento”.

La Generación Net no es perfecta, como tampoco los son Internet ni la tecnología digital. La tecnología facilita el robo de música por Internet, ver pornografía fácilmente y burlarse o acosar a otras personas de muchas maneras. Sin embargo, muchas de estas acusaciones son errores viejos expresados en formas nuevas. Los *Net Geners* individualmente, especialmente los más jóvenes, necesitan orientación sobre acciones éticas, sobre la responsabilidad y sobre la creación y mantenimiento de límites. Mientras tanto, los estudios muestran que el resto de las preocupaciones de las generaciones mayores sobre los *Net Geners*, están mal infundadas. Los jóvenes de ahora no sólo están bien: están prosperando y harán del mundo un mejor lugar.

Sobre el autor

Don Tapscott ha escrito o co-escrito 11 libros, entre ellos *Paradigm Shift* y *Wikinomics*.
