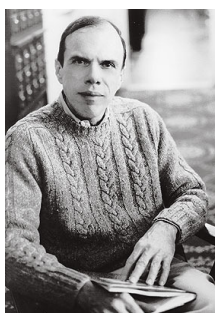


"Eles vendem a ilusão tecnológica"

ENTREVISTA com Edward Tenner

O historiador afirma que os avanços tecnológicos, em vez de facilitar, complicam mais nossa vida.

PETER MOON



A tecnologia é quase sempre louvada pelo conforto que proporciona à vida moderna. Mas pouca gente presta atenção às conseqüências perversas ou negativas de cada novidade tecnológica. O historiador americano Edward Tenner devotou sua carreira a entender esse lado sombrio da tecnologia. Pesquisador da Universidade da Pensilvânia e autor de *A Vingança da Tecnologia* (Editora Campus, 1997), ele falou a ÉPOCA sobre problemas como lixo eletrônico, o tsunami de informações gerado pela internet e o descompasso do desenvolvimento das diferentes tecnologias.

QUEM É

Pesquisador visitante da Universidade da Pensilvânia e do Museu Nacional de História Americana. Colabora com o *The New York Times* e com as revistas *Technology Review*, *U.S. News* e *Forbes*

O QUE PUBLICOU

A Vingança da Tecnologia (Editora Campus) e *Our Own Devices – How Technology Remakes Humanity* (Nossos Próprios Dispositivos – Como a Tecnologia Refaz a Humanidade), inédito no Brasil

ÉPOCA – Nossa civilização é o resultado de milhares de anos de evolução política, econômica e tecnológica. Mas continuamos às voltas com aborrecimentos simples, como filas demais, pneus furados e congestionamentos. Por que isso não tem solução?

Edward Tenner – Você está descrevendo algo que eu consideraria dois tipos de problemas distintos. Filas (especialmente em aeroportos) e trânsito congestionado são resultados da nossa eficiência nos transportes, colocando mais carros e pessoas em espaços já congestionados. Os engenheiros de trânsito dos Estados Unidos identificaram a tendência de novas rodovias ficarem abarrotadas como as antigas. Eles chamam a isso de demanda induzida. Sei pouco a respeito de filas. Grandes organizações e supermercados nos EUA usam software para limitá-las, pois perceberam que as pessoas vão embora quando as filas ficam grandes. Por outro lado, muitos médicos ainda parecem indiferentes ao manter seus pacientes na sala de espera. Talvez por essa razão algumas grandes redes de farmácias e de supermercados começam a oferecer clínicas internas.

ÉPOCA – Por que a tecnologia nem sempre melhora a qualidade do atendimento ao consumidor?

Tenner – O mau serviço de atendimento no varejo parece ser a conseqüência indesejada do crescimento de outras oportunidades de emprego. As posições de atendimento passaram a ser ocupadas por gente menos qualificada, e o serviço piorou. Quando

algumas lojas de departamentos dominavam o mercado aqui nos EUA nos anos 1950, trabalhar numa loja famosa em Chicago, onde cresci, não era um emprego bem pago, mas era uma carreira digna para a classe média. Hoje existem outras possibilidades. O crescimento proporcionado pela tecnologia criou ocupações mais bem pagas, como a de webdesigner. Ao mudar de ocupação, a classe média deixou de lado as carreiras ligadas ao atendimento. Aí reside um paradoxo da tecnologia: a eficiência global da produção transforma as sociedades em economias baseadas no serviço. Mas bons serviços requerem gente qualificada e treinamento contínuo e custoso, o que nem sempre acontece.

ÉPOCA – Vivemos num mundo onde a cada mês surge uma nova tecnologia. Mas temos de conviver com objetos ultrapassados, como as pilhas. Por que isso?

Tenner – Os diversos tipos de tecnologia não avançam no mesmo passo. O desenvolvimento dos chips é extremamente rápido. A cada 18 meses surge uma geração mais poderosa. Já a capacidade das baterias avança num passo mais lento. Tenho um celular com uma das melhores câmeras do mercado americano. Mas, quando começo a usá-lo para fotografar, ele consome a bateria rápido. A solução seria comprar uma bateria especial de alta capacidade. Mas descobri que ela não é mais vendida. Essa é uma nova forma de obsolescência planejada. As empresas retiram do mercado equipamentos que podem solucionar os problemas dos modelos mais antigos. Porque querem vender o modelo novo, com maior margem de lucro.

ÉPOCA – Dizem que a tecnologia é muito boa para oferecer soluções para problemas que não tínhamos antes.

Tenner – Sim. Chamo isso de “recomplicação”. Comprei um computador de bolso pensando que poderia registrar todas as minhas despesas e fazer anotações em bibliotecas com um teclado portátil. Mas descobri que o programa de despesas não realizava funções simples. Aí um dia a bateria esgotou e perdi todos os dados. Os Palms, iPods, iPhones e muitos outros aparelhos avançados não têm baterias que possam ser trocadas pelo consumidor. Eu estava procurando um sistema de localização para o meu carro e descobri que é difícil usá-lo para planejar uma viagem tentando evitar determinadas estradas. Os novos modelos sempre custam entre US\$ 600 e US\$ 800. No ano seguinte, o preço cai pela metade, mas então já há outro modelo. Eu poderia comprar um monte de mapas de viagem pelo mesmo preço. Na verdade, nenhuma tecnologia se torna obsoleta. Há vários exemplos. As máquinas de fax ainda são necessárias para garantir a privacidade na transmissão de informações confidenciais. É mais fácil escrever um endereço numa etiqueta que imprimi-la usando um computador.

"O que torna a web tão maravilhosa também é o que a deixa perigosa: sua eficiência"

ÉPOCA – A internet inundou nossas caixas postais de lixo e impregnou nossos computadores com programas espíões e vírus eletrônicos. Há salvação?

Tenner – O que torna a web tão maravilhosa é o mesmo que a faz tão frustrante e perigosa. A base de tudo é sua tremenda eficiência, que permite, a um custo irrisório, nos conectarmos com gente em todo o mundo. Não existe uma única solução para esse dilema. Veja o caso do lixo eletrônico. Há uma corrida tecnológica constante entre os que distribuem esse lixo e os fabricantes de programas bloqueadores, os filtros anti-spam. É mais barato para as

empresas ressarcir as perdas do usuário provocadas pelo spam que se prevenir montando um sistema mais seguro. Pois amanhã poderá aparecer alguém que descubra uma brecha no sistema. E isso acontece a toda hora.

ÉPOCA – Outro problema é o excesso de informações. Como lidar com ele?

Tenner – No fim do século XIX, as pessoas já se queixavam disso em cidades como Paris e Londres, que tinham uma dezena de jornais. Hoje, uma grande cidade americana possui em média um único diário. A sobrecarga de informações vem dos meios eletrônicos. Mecanismos de busca, como o Google, têm sido uma solução. As pessoas encontram o que procuram geralmente na primeira página. Quando converso com professores e bibliotecários das universidades, eles dizem que muitos alunos de hoje, embora inteligentes, não sabem buscar informações. Não sabem como decidir qual informação é melhor e mais confiável. Não culpo os sites de busca, mas eles vendem uma ilusão tecnológica de acesso à informação.

ÉPOCA – Muita gente passa por momentos nostálgicos e diz que a vida já foi mais simples no passado. O senhor concorda?

Tenner – A vida era mais complicada do que imaginamos, especialmente para as donas de casa. Se você fosse pobre, nem se fala. Mesmo a alta classe média precisava lidar com um código social complexo, tinha de trocar de roupa várias vezes por dia, submetia-se a rituais para se comunicar com os outros, escrevia cartas usando canetas-tinteiro, que borram. Hoje, perdemos mais tempo tentando fazer todos os nossos aparelhos funcionarem. Mas gastamos menos tempo obedecendo a regras sociais e formalidades. Os rituais para comprar, usar e cuidar de chapéus poderiam preencher um livro inteiro. Hoje, todo mundo, de adolescentes até executivos, usa bonés.