



Profesores de la Universidad de California en Berkeley, Lisa Wymore (izq.) y Greg Niemeyer, miran la pantalla Zoom que muestra a los estudiantes en su curso en línea.

Z *Ahora vivimos en* zoom

La plataforma de videoconferencia ha tenido un explosivo aumento de usuarios como efecto del distanciamiento social en tiempos de coronavirus. Es el nuevo lugar donde ahora se trabaja, se aprende y se festeja.

POR TAYLOR LORENZ, ERIN GRIFFITH Y MIKE ISAAC

El domingo por la tarde, Eleanor Dolan celebró su cumpleaños número 17 en Minnesota con 20 de sus amigos más cercanos. Escuchaban música pop e intercambiaban chistes. Cuando el grupo comenzó a cantar el feliz cumpleaños, Eleanor acercó un trozo de torta y fingió so-

plar el palito que había sustituido por una vela.

Luego, sopló en la pantalla de su computadora. A kilómetros de distancia, sus amigos apagaban velas sobre productos horneados frente a ellos. La fiesta se llevaba a cabo a través de Zoom, una aplicación de videollamada. El padre

de Eleanor apareció brevemente en su pantalla para tomar una foto.

Los adolescentes se han referido en broma a sí mismos como "Zoomers" durante años; ahora el nombre es literal. De la noche a la mañana, Zoom se ha convertido en una plataforma social fundamen-

tal para millones de personas, muchos de ellos estudiantes de enseñanza media y universitarios, a medida que esas instituciones avanzan hacia el aprendizaje en línea.

Zoom Video Communications es una compañía de videoconferencia de California, que ha sido puesta en el centro

de atención durante la semana pasada. El lunes por la mañana, su aplicación para iOS se convirtió en la principal descarga gratuita en la App Store de Apple.

El domingo, casi 600 mil personas descargaron la aplicación, su mayor día, según Apptopia, que rastrea las aplicaciones móviles. Mientras el mercado de valores se desploma, las acciones de Zoom se dispararon este año, valorando a la compañía en 29 mil millones de dólares, más que las aerolíneas como Delta, American Airlines o United Airlines.

Zoom se ha estado preparando para este momento desde que el nuevo coronavirus comenzó a extenderse en China en enero. Incluso entonces era fácil ver que la base de clientes primaria de Zoom, los trabajadores de escritorio de videoconferencia, se volverían más dependientes de sus servicios mientras estuvieran en cuarentena. Entonces, la compañía comenzó a monitorear de cerca su capacidad y a organizar sesiones de capacitación gratuitas. En China, Zoom redujo su límite de 40 minutos para llamadas gratuitas.

Pero ninguna cantidad de planificación podría haber anticipado el surgimiento de la compañía como un fenómeno cultural utilizado para organizar fiestas, conciertos, servicios religiosos y espectáculos de arte. Zoom no podría haberse preparado para convertirse en un meme.

Un grupo de Facebook para jóvenes atrapados en casa llamado "Zoom Memes for Self Quaranteens", fundado hace menos de una semana, ya tiene más de 150 mil miembros.

Los estudiantes universitarios tienen citas a ciegas por Zoom. Los padres de alumnos de sexto grado de Rosenbaum Yeshiva Of North Jersey orga-

nizaron un "recreo" de Zoom para sus hijos. Y Ethel's Club, una plataforma de bienestar, está haciendo lecturas de cartas del tarot por Zoom, ejercicios de respiración y reuniones de cannabis.

Es un momento de alto riesgo para Zoom, que fue fundado en 2011 por Eric Yuan, un ejecutivo de Cisco Systems. Su repentino prestigio también trae nuevas preocupaciones sobre la privacidad, la seguridad, la moderación del contenido, la seguridad de los jóvenes y la sensibilidad a la gravedad de la pandemia. También está la pequeña cuestión de mantener el servicio en funcionamiento.

"Este es un momento muy crítico", dijo Yuan, director ejecutivo de Zoom, en una llamada de analista a principios de este mes. "Durante la noche, casi todos leyeron y entendieron que necesitaban una herramienta como esta".

Las reuniones virtuales están proliferando. La Universidad de Harvard, como muchas escuelas, ha cancelado todas las clases presenciales de graduados y estudiantes universitarios y las llevará a cabo a través de Zoom.

Una broma común entre los estudiantes universitarios es que todos van a la "Universidad de Zoom" ahora.



¿Pero por qué Zoom? ¿Por qué no Skype, que existe desde 2003? ¿O Hangouts de Google o Facebook Messenger o FaceTime de Apple? Todos han tenido un impulso recientemente. Marco Polo, una aplicación de video chat, vio que las suscripciones aumentaron casi tres veces la semana pasada durante la semana anterior, dijo la compañía.

Zoom está integrado en muchas universidades y escuelas

que ya lo usan. El diseño del producto facilita la conversación con varias personas a la vez. Y tiene algunas características que reflejan las aplicaciones de redes sociales. Un botón llamado "Touch Up My Appearance" proyecta un foco suave sobre la pantalla de video, suavizando el tono de piel del presentador como un filtro de Instagram. Los fondos personalizados pueden ocultar habitaciones desordenadas.

Zoom tiene una asociación de "marca más popular", dijo Rishi Jaluria, analista de investigación sénior de D.A. Davidson. "Las personas más jó-

Una broma común entre los estudiantes universitarios es que todos van a la "Universidad de Zoom" ahora.

venes no quieren usar la tecnología anterior".

La gente también elige Zoom porque funciona. Paul Condra, analista de tecnología de Pitch Book, dijo que la confiabilidad y simplicidad de Zoom lo han convertido en el "estándar" en el *software* de videoconferencia. "Esta es una crisis hecha a medida para Zoom", sostuvo Condra.

Al igual que con todos los productos, los usuarios deben tener cuidado al adoptar Zoom sin ser conscientes de algunos de los problemas de privacidad. Jules Polonetsky, director ejecutivo del Foro del Futuro de la Privacidad, advir-

tió que los términos de servicio de Zoom incluyen algunas estipulaciones que podrían llegar a invadir la privacidad del usuario.

"La política de privacidad estándar de Zoom permite que los datos se compartan para publicidad dirigida", dijo Polonetsky en una entrevista por correo electrónico. Agregó que algunos de los términos estándar de la compañía no son consistentes con la ley de derechos educativos y privacidad de la familia.

Existe la preocupación de que a medida que Zoom aumenta su popularidad, la compañía se encontrará con algunos de los problemas de moderación de contenido familiares para compañías como Facebook y Twitter, donde las personas han publicado suicidios, intercambiado material de explotación infantil y transmitido tiroteos en vivo.

El año pasado, un caso judicial en Pensilvania mostró que Zoom se utilizó para distribuir pornografía infantil.

"Con una adopción más amplia, seguirán el abuso y el mal uso, por lo que Zoom debería estar preparándose para manejar informes y quejas", dijo Polonetsky. Pero debido a que Zoom está configurado como un servicio de llamadas de conferencia, no como una plataforma de publicación como Facebook, puede enfrentar menos problemas que las redes sociales tradicionales.

Una portavoz de Zoom dijo: "Está diseñado para ser utilizado como un servicio comercial, y nuestras políticas de usuario prohíben cualquier actividad o contenido ilegal o abusivo en la plataforma, incluidas las actividades que amenacen, exploten o perjudiquen a los niños". S

© THE NEW YORK TIMES