

Junio 24, 2010

Tecnología y usuarios ¿quién se adapta a quién?

Categoría: [Sin categoría](#) — dccuchile - 4:12 pm

Patricio Inostroza, profesor del Departamento de Cs. de la Computación, FCFM, Universidad de Chile.



¿Acaso el usuario debe adaptarse a la tecnología o la tecnología debe ser adaptada para facilitar la vida del usuario? Mi apuesta va por el segundo caso. Pero basta intentar ingresar a portales Web chilenos para quedar con la sensación de que muchos toman el camino contrario. Veamos ejemplos ya comunes y que reafirman esta fea sensación.

Diversos portales Web de instituciones obligan a sus clientes a tener como nombre de usuario el RUT. Pero usarlo presenta varios problemas operacionales que se transforman en una limitante para el desarrollo de la empresa ¿Cómo un cliente extranjero puede ingresar a una página Web si no tiene RUT? ¿Cómo se expande un negocio o servicio al extranjero con una limitante como esa? Presiento que aún hay empresas que creen, erróneamente, que su página Web sólo se verá y usará en Chile. Además considero poco agradable ser tratado como un simple número. A lo anterior se agrega el típico mensaje: coloque el RUT sin puntos ni guiones; frase que he visto en portales de empresas de retail, bancos, instituciones del Estado y educacionales (incluidas universidades) y más.

Consulté a mis alumnos de primer año de Ingeniería (Plan Común) qué tan difícil les sería crear un algoritmo que pudiera tomar un texto (12.345,678-9) y que recupere sólo los valores de interés (12345678-9). Esto tiene una respuesta tan simple, que ni siquiera me permite plantearlo como tarea de 'mechón'. ¿Qué impide entonces que un programador profesional de páginas Web lo haga?

Hay otras páginas que piden crear un "extraño" nombre de usuario. Esto surge porque es altamente probable que el nombre que se tenga en mente (por ejemplo, Juan) ya esté registrado, lo que obliga a inventar uno nuevo (juan_1960). Y estos en muchos casos terminan convirtiéndose en nombres de usuario completamente absurdos (jjuaannniitoo) y, por tanto, a la semana son mal recordados. Otra consecuencia de aquello es que así también se obliga a las personas a tener un nombre de usuario distinto por cada portal Web que usa, lo que a la larga se transforma en una barrera de entrada, ya que estamos exigiendo al usuario adaptarse a la tecnología.

Es posible minimizar todo este impacto con algo tan simple como la dirección de correo electrónico del usuario. En efecto, una dirección es única en el mundo, universal; no depende de las políticas del país ni de las de una empresa. Es de uso relativamente frecuente, por lo que es más difícil de olvidar. Y es uno de los datos que en general los portales Web piden a sus usuarios. ¿Por qué entonces su uso no está masificado?

Desde hace tiempo este cambio ha sido adoptado por algunos portales Web. Una vez que el usuario ingresa lo saludan con su nombre y no con el RUT o "jjuaannniitoo". Estas instituciones adaptan la tecnología en beneficio de sus usuarios. Pero hay otras que se esfuerzan por hacer lo contrario.

Para una próxima columna dejaré como tema el uso y abuso de la tecnología, como es el caso de los portales donde Flash aparece hasta en la sopa...

[permalink](#) [trackback](#)

2 Comentarios »

1. Muy acertado tu "texto" existena lgunas paginas que realizan eso y "buxa" que ayuda ingresar con correo + clave ; lo que dijiste respecto a los banco no se si sea tan acertado ya que quizas los bancos no trabajan con clientes extranjeros si no solo con inversionistas extranjeros , los cuales no visitan un portal web si no que su dinero lo ven de otra forma.

Comentario by Roberto — Junio 25, 2010 8:44 am

2. Hay mucho mas ejemplos, tan en la tecnología que en la burocracia (que es no mas que un otro tipo de tecnología):
 - el sitio de alguno banco Chileno que tiene mas seguridad en su nombre que en su organización, con claves limitadas a 4 símbolos, iniciadas a la creación de cuenta con los 4 primeros números del RUN, preguntando de firmar contratos con fecha y detalles en blanco, otros contratos con fecha en el pasado o con fecha en blanco.
 - la administración de esta misma universidad, que regularmente pide a invitados extranjeros de firmar una carta diciendo que recibieron un montón de plata (para pagar su hotel y comida para la duración de la visita), que van a recibir un mes después, un par de días antes que se van del país.

Ayer escucho el gerente de una grande empresa decir que Chile a veces es un poco como un república bananera. Me parece mas como la planeta de los monos, en cual muchos de los habitantes intentan de duplicar la organización de otros países sin tomar el tiempo de estudiarla, entenderla o adaptarla, llegando a practicas absurdas.

La sola manera de cambiar estas practicas a la escala de un país, de un continente, es de educar a los jóvenes, enviarlos afuera para que vean otros sistemas, y darlos la oportunidad de cambiar el sistema (si y

Archivos

- [Educación, juventud y tecnología ¿Cuál es la calidad de nuestros estudiantes?](#)
- [Tecnología y usuarios ¿quién se adapta a quién?](#)
- [Conferencia de Computación: las tendencias en bases de datos](#)
- [Qué hace que un software sea seguro](#)
- [Monos al teclado II: Kolmogorov y la entropía del Universo](#)
- [La lógica de Twitter: ¿se puede razonar en poco espacio?](#)
- [Twitter: el mundo de las pildoritas de pensamiento](#)
- [Sistemas criptográficos RSA: seguros mientras no se demuestre lo contrario](#)
- [Monos al teclado, la ley del menor esfuerzo y los buscadores Web](#)
- [El futuro de la Web: ¿nuestro futuro?](#)

Otros Blogueros



Belisario Iturra Peralta
(Noticias)



Claudio Usón
(Tecnología)



Juan Guillermo Tejeda
(Noticias)



Tomás Flores
Economista (Invertia)



Ximena Torres Cautivo
(Libros)

cuando vuelven.

Todavía Chile no me parece listo para eso: este mismo sitio perdí el texto de mi comentario cuando el rechazo mi lectura de su código anti-spam. Frustrado, vuelvo a comer mi banana.

Comentario by Jeremy — Junio 25, 2010 [11:25 am](#)

[Feed RSS para comentarios en este post.](#) [TrackBack URL](#)

Dejar un comentario

Nombre (obligatorio)

Email (no será publicado) (obligatorio)

Sitio Web

Enviar comentario