

Manténgalo simple

# SERVICIO TÉCNICO

Las madres y padres del mundo necesitan a alguien que ofrezca servicio técnico. **POR JON 'MADDOG' HALL**

**M**i madre y mi padre, “mamá y papá”, son bastante torpes para los aparatos electrónicos. Mi padre era mecánico de aviones, y muchas veces le ha quitado el motor al coche, lo ha reparado y lo ha vuelto a montar en su sitio sin que le falten ni le sobren piezas, y mi madre dirigió varias tiendas en su vida, administrando ella misma los libros de cuentas de sus comercios. Pero si pones algo electrónico con más de dos botones frente a ellos, parece que se vienen abajo.

Con los años he comprado muchos regalos con distinta cantidad de botones pensando que les gustarían. El dispositivo que menos botones tenía (dos) fue una cafetera automática, los cuales te llevaban paso a paso a través del proceso de ajuste del reloj para encender la máquina de café por la mañana. La instalé, la puse en hora y fijé el encendido a la hora en que se despertaban cada día, después guardé las instrucciones en el cajón de la cocina. Por desgracia, no había previsto el corte de luz que dejó el reloj parpadeando en las “12:00” durante seis meses hasta que pude llegar a casa de nuevo para volver a ajustarlo.

Mi padre me dijo que había seguido exactamente las instrucciones y aún así no pudo poner el reloj en marcha. Seguidamente, cuando lo restablecí (sin las instrucciones), dijo, “hice exactamente eso y no funcionó”.

Un horno microondas y una panificadora tuvieron más éxito porque tenían el incentivo de utilizarlos y a veces recibieron clases sobre cómo usar los nuevos regalos. Fueron durante dos años a la “escuela de cocina con microondas”, donde mamá aprendía a cocinar y papá se comía la comida que hacía el profesor.

Comencé a darme cuenta de que la verdadera clave del éxito era doble:

- haz las cosas fáciles e intuitivas de usar
- reduce el número de acciones que debe realizar el usuario para obtener lo que realmente desea y lo hará a menudo.

Cuando mamá y papá recibieron un ordenador, no esperaba que hubiese problemas, ya que aprenderían rápidamente a leer el correo electrónico (algo que querían hacer) y a navegar por Internet (algo más que querían hacer). Además hacían estas cosas a menudo, deberían haber retenido lo que habían aprendido.

Sin embargo, la idea de mi padre de la “copia de seguridad” es algo que se hace con el coche para ponerlo en el aparcamiento. La idea de mi madre de un virus es algo que tiene que ver con la sopa de pollo. Mamá y papá creían que el SPAM es carne enlatada. No harían cosas tales como instalar software, actualizar los programas antivirus y filtrar el SPAM. Desafortunadamente, su “mecanismo de apoyo” secundario (yo) vivía a 800 kilómetros de distancia, y su principal “mecanismo de apoyo” (la reunión de un club de ordenadores local donde vivían), a menudo creaba más problemas que los que arreglaba.

Ahora, flashback a 1969, cuando trabajaba en mainframes. Si tenía un problema, podía acudir a la persona de la oficina de al lado, que también tenía un master o un doctorado en ciencias de la computación y preguntarle. O podía ir a la sala de informática y encontrar muchas más personas versadas en ordenadores.

Los mainframes se transformaron en “mini-ordenadores departamentales” que ejecutaban sistemas operativos de tiempo compartido. Con todos los programas y datos en un solo lugar, se con-



trataron y formaron operadores para hacer copias de seguridad, restaurar archivos y encargarse de otras tareas de mantenimiento, y los usuarios podían concentrarse en la administración de los programas y en hacer su trabajo. La vida era dulce.

A finales de 1970, con la aparición del “ordenador personal”, el mainframe salió de la sala técnica, el CPD, y se colocó sobre la mesa de todo el mundo. Cuando el precio de los ordenadores empezó a bajar, la posibilidad de que un director enviara a un empleado a una clase de 3.000 dólares para aprender a usar un ordenador de 300 fue cada vez menor. Al mismo tiempo, el servicio técnico para mamá y papá se convirtió en un teléfono de ayuda en la India o en el oeste de Texas. Mamá y papá no conseguían entenderse con ninguno de ellos.

Me acordé de esto hace poco cuando un amigo mío estaba tratando de transferir archivos desde un PC a un sistema OS X utilizando una memoria flash USB. Como mamá y papá, este hombre no era “estúpido”, pero no pudo encontrar la manera de traspasar los archivos desde la memoria hasta el sistema OS X. Le comenté que, “se supone que OS X es fácil de usar”, y él contestó, “OS X puede ser fácil de usar, pero no sé cómo usarlo ... Tengo Windows”.

Estos ejemplos ilustran por qué las mamás y los papás del mundo necesitan de un servicio técnico para poder concentrarse en el envío de correo electrónico y navegar por la web. ■