

## EL OCULTO COSTE DEL "TRAINWARE"

Miquel Barceló

En primer lugar debo pedir disculpas por eso de *trainware*, un nuevo "palabro" que propongo añadir a los ya tan habituales y conocidos de *hardware*, *software*, *firmware*, *groupware* o incluso *wetware*, que la informática ha hecho comunes pese al anatema de tantos lingüistas bien intencionados pero poco efectivos.

Lo cierto es que cada vez resulta más y más necesario tener en cuenta en un sistema informático, no sólo los costes ya habituales de *hardware* y *software*, sino también el coste de aprender su uso correcto que es, en definitiva, lo que podría etiquetarse como *trainware* (de *to train*: adiestrar, preparar, formar).

A veces, entre profesionales de la informática, no somos lo bastante conscientes de las complejidades que las nuevas herramientas informáticas comportan para muchos de sus nuevos usuarios. Lo que puede parecernos fácil a nosotros no tiene porqué serlo para un usuario no especializado. Y muy a menudo no lo es.

La mayoría de las herramientas que arriesgadamente llamamos "de usuario final" incluyen en sus nuevas versiones más y más funcionalidades en una sorprendente carrera hacia la nada.

La carrera por ofrecer productos informáticos de uso general (procesadores de datos, hojas de cálculo, navegadores, etc) con mayores y nuevas funcionalidades, ha llevado a herramientas de las cuales sus usuarios conocen en realidad sólo una pequeña fracción (¿el 15 o 20% tal vez?) de sus funcionalidades.

En la práctica el usuario se enroca en una determinada manera de utilizar "sus programas", y allí se queda aún cuando vayan variando las versiones y aumentando las funcionalidades a su disposición. El usuario no quiere problemas, desea terminar su trabajo, y recurre a "lo seguro", es decir casi siempre a eso que aprendió a usar al principio de su contacto con la nueva herramienta informática.

Con ese proceder ha de resultar evidente que se desaprovechan muchas de esas funcionalidades nuevas que, de ser conocidas, tal vez supondrían un ahorro de tiempo o esfuerzo para realizar un mismo trabajo. La necesidad del *trainware* es evidente. Pero tiene su coste.

La primera vez que fui consciente de este problema y de una inteligente (y cómoda) manera de afrontarlo fue hacia la segunda mitad de los años ochenta. Recordemos ahora que el PC apareció en 1981 y, en nuestro país, empezó a comercializarse fuertemente a partir de 1984 y 1985. En aquel entonces, las grandes empresas adquirían PC (clónicos muchas veces) para ejecutar en ellos programas emuladores de terminales, y sustituir así los llamados "terminales tontos" que proporcionaban los constructores tradicionales de la gran informática.

El ahorro de costes en *hardware* comportó un problema inesperado: los empleados usaban también ese PC en *off line* de una

forma totalmente anárquica con diversos programas obtenidos Dios sabe cómo. Podía ocurrir, por ejemplo, que tal vez los mejores y más recientes datos sobre un cliente pudieran estar en la pequeña base de datos local que el empleado había instalado por su cuenta en su PC (con dBASE III por ejemplo), y no en la base de datos corporativa de la empresa que era, casi siempre, mucho más farrogoso actualizar.

Evidentemente se imponía un proceso de corrección y se llevó a cabo incorporando la microinformática como tal a las empresas y, sobre todo, estandarizando el uso de determinado "software de usuario final". El proceso se hizo, en algunos sitios, de forma del todo impecable atendiendo también, casi como de pasada, al serio problema del *trainware*. Un maravilloso ejemplo.

Recuerdo que algunos bancos y otras grandes empresas uniformizaron el uso de PC's en sus instalaciones, seleccionando un proveedor (un *hardware*) y unos determinados programas (un *software*) que, a partir de un cierto momento, pasaron a ser los "oficiales" y los únicos con soporte técnico del departamento de informática.

Pero también se cuidaron del *trainware*, y muy bien por cierto, aunque nunca he sabido si fue de forma verdaderamente consciente.

Ocurrió que, si la empresa necesitaba, pongamos, unos 250 puestos de trabajo con PC, adquiría a su proveedor, digamos, 500 PC's. Y entonces ponía los ordenadores sobrantes a disposición de sus empleados, eso sí a un coste mucho menor del habitual en el mercado por el efecto de escala obtenido al comprar tan gran cantidad.

La novedad de la microinformática hizo que muchos de los empleados de esas empresas adquirieran uno de esos PC para su uso personal en casa. Evidentemente ese PC incorporaba el estándar de *hardware* y *software* elegido por la empresa. El empleado, en su interés por la nueva tecnología microinformática, se encargó de poner las horas necesarias para aprender y formarse en el uso del PC adquirido.

Así, de una forma harto curiosa, muchas empresas cubrieron sus primeras necesidades de *trainware* aprovechando el naciente interés de unos empleados en la microinformática. Un interés que les llevó a usar sus horas de ocio en beneficio de la empresa que obtenía así, gratis, un elevado nivel de *trainware*.

Ahora lograr algo parecido tiene mayor coste...

- - - - -