

NO ES ESO, NO ES ESO...

Miquel Barceló

Parece ser que la frase *¡No es eso, no es eso!* (con signos de exclamación) es la que usó José Ortega y Gasset en una famosa conferencia (dictada el 6 de diciembre de 1931 en el Cinema de la Opera de Madrid), para mostrar su rápido descontento con la República nacida el 14 de abril de ese mismo año. La conferencia se titulaba precisamente "Rectificación de la República" y se dictaba solo unos ocho meses después de su nacimiento. Por razones obvias, el franquismo se encargó de publicitar esa frase y de convertirla en una frase hecha.

A veces me parece necesario exclamar el *¡No es eso, no es eso!* ante algunos de los que me parecen graves errores del desarrollo de la tecnología informática.

No me refiero aquí a cosas casi elementales como el poner en circulación sistemas operativos que nadie ha pedido ni necesita como el Vista. Eso responde, simplemente, a las exigencias crematísticas del capitalismo y a la necesidad de crear nuevos productos para el mercado cuando los anteriores ya lo habían saturado. Según la torcida ética de nuestro sistema socio-económico, no hay culpa en ello...

Pero hay veces en que la necesidad capitalista de vender puede llevar a errores serios y, a mi entender, sumamente graves.

¿Se imaginan ustedes que a algún constructor de automóviles se le ocurriera poner el embrague a la derecha y el acelerador a la izquierda? ¿O que algunos de los vehículos con cambio de marchas automático tuvieran el pedal del freno a la derecha y el del acelerador a la izquierda?

Evidentemente no. Sería una tontería ya que, existieran o no razones tecnológicas para ello, supondría un severo cambio en la forma de utilización del producto, sobre todo tras muchos años en que los usuarios se han acostumbrado ya al habitual juego de tres pedales (embrague, freno y acelerador, de izquierda a derecha).

Tiene todo ello relación con lo que solemos denominar la "curva de aprendizaje" del uso de un determinado producto (sea hardware o software). Algo tan sencillo como que al usar por primera vez cualquier producto debemos "aprender a usarlo". En este sentido, aprovechar lo que los usuarios ya han aprendido con productos anteriores suele ser una buena estrategia para introducir nuevos productos en el mercado.

Pues bien, esto tan sencillo e incluso ampliamente establecido en el mercado informático desde hace ya casi una treintena de años, ha sido violado innecesariamente por el nuevo Office 2007 de Microsoft. Un verdadero disparate a mi entender.

Comprendo que nuevas competencias (seguro que Google no es ajeno a esa absurda decisión de Microsoft) o nuevas posibilidades tecnológicas pueden llevar a cambios más o menos severos, pero alterar repentinamente la forma de usar una herramienta informática no parece la mejor manera de mantener contentos a los usuarios.

Y lo más sorprendente es que eso de la "curva de aprendizaje" y la necesidad de respetar el conocimiento existente y la práctica de los usuarios ya lo sabían en Microsoft. Recuerdo que cuando apareció el primer Word para Windows se ofrecía la posibilidad de usarlo con la interfaz que se utilizaba en el Wordperfect (recordemos que, en los años ochenta, Microsoft vendía un Word poco exitoso en el mercado, de la misma manera que su Multiplan era una hoja de cálculo que estaba muy lejos de alcanzar la cuota de mercado del 123).

Intentar introducir un producto, el Office 2007, que tiene una interfaz distinta a lo utilizado hasta entonces hace que los usuarios de Office hasta hoy se sientan desconcertados y,

en la mayoría de los casos (como he hecho yo...) se nieguen a utilizar el nuevo producto. Al fin y al cabo, para lo que la mayoría solemos hacer con Office sigue bastando incluso el Office 97 o, mejor, hoy ya se puede usar el Open Office y olvidar a una empresa tan desconsiderada que no cuida a sus usuarios.

Creo sinceramente que Microsoft ha cometido una gran equivocación con el Office 2007 y, aunque comprendo el miedo que hoy le da Google (y, por ejemplo, su nuevo navegador *Chrome...*), estoy seguro de que toda empresa debería respetar a sus usuarios.