

# La Usabilidad al Parlamento

Por [Daniel Mordecki](#)

25 de noviembre de 2003

**La ley votada por el parlamento uruguayo que prohíbe el pago de jubilaciones a través de cajeros automáticos ha desatado la más enconada polémica política. ¿No vale la pena mirar hacia otra arista del problema y preguntarse porqué los Jubilados odian los cajeros automáticos?**

Artículos relacionados:

[Diseño, los usuarios al poder](#)

[Los objetivos del diseño](#)

## Los antecedentes

Los más de 600 mil jubilados de Uruguay, representan más del 20% de la población del país y más del 30% de los habilitados para votar. Como parte del proceso de descentralización del pago de sus jubilaciones, se decidió sustituir una cantidad importante de cajeros humanos con cajeros automáticos en las dependencias del Banco de Previsión Social.

El objetivo de esta nota, lejos de intentar participar en la polémica, es preguntarse porqué los jubilados presionan en contra de los cajeros automáticos.

Producto de la presión de los grupos organizados de jubilados, el parlamento votó una ley prohibiendo el pago en dicho organismo a través de Cajeros Automáticos. El Poder Ejecutivo vetó la ley, pero en el parlamento se consiguieron las mayorías necesarias para levantar el veto del Ejecutivo, y reafirmar la vigencia de la ley.

La discusión arreció entre los que opinan que es una acción demagógica, que niega el progreso inexorable, y los que afirman que los jubilados tienen derecho a cobrar de la forma tradicional, que les da más confianza y seguridad.

El objetivo de esta nota, lejos de intentar participar en la polémica, es preguntarse porqué los jubilados presionan en contra de los cajeros automáticos

## Odio al cajero automático

"Siempre que retiro efectivo de un cajero automático me topo con el mismo comportamiento resentido y difícil que presentan todas las computadoras. Si cometo el más mínimo error, me rechaza toda la transacción y me expulsa del proceso. Tengo que sacar mi tarjeta, reinsertarla, volver a introducir mi número de identificación personal y después repetir mi pedido. Por lo común, ni siquiera es mi error, sino que el cajero hace que me equivoque. Siempre me pregunta si quiero retirar dinero de mi cuenta de cheque, ahorro o mercado de dinero, aunque yo sólo tengo una cuenta de cheques. Por lo mismo, nunca me acuerdo de qué tipo de cuenta se trata y la pregunta me confunde. Una vez al mes selecciono 'ahorro' sin darme cuenta y la máquina infernal rechaza la transacción sin averiguar nada, y me obliga a comenzar otra vez desde el principio. Para rechazar 'ahorro', al máquina tiene que saber que yo no tengo una cuenta de ahorro, pero me la pone como opción de todas maneras." ...

Usted podría pensar que esta cita es del enardecido discurso de un dirigente de una organización de jubilados, en la puerta del Banco de Previsión Social, pero no es así. Es de un norteamericano, llamado Alan Cooper

"Además, el cajero me pone un 'límite diario de retiro' de 200 dólares. Si sigo todos los pasos: me identifico, selecciono la cuenta, indico la cantidad y pido 220 dólares, la computadora, sin ningún miramiento, rechaza toda la transacción y groseramente me informa que he excedido mi límite diario de retiro. No me dice cuál es la cantidad, ni me dice cuánto dinero tengo en mi cuenta, ni me da la

oportunidad de volver a teclear una cantidad más baja."

Usted podría pensar que esta cita es del enardecido discurso de un dirigente de una organización de jubilados, en la puerta del Banco de Previsión Social, pero no es así. Es de un norteamericano, llamado Alan Cooper, que además de ser el creador de Visual Basic, es uno de los más destacados referentes en Diseño de la Interacción. Sus conclusiones son contundentes: las personas comunes y corrientes se sienten humilladas por el software mal diseñado, o sencillamente no-diseñado, que sólo responde a las necesidades de la computadora que lo ejecuta, ignorando completamente al ser humano que tiene enfrente.

El cajero automático puede ser incluido sin duda en el exclusivo grupo de las aplicaciones paradigmáticas de la pésima interacción y nula usabilidad. El diseño de sus aplicaciones, desarrolladas hace más de 30 años, responden a las necesidades de un pequeñísimo procesador y una comunicación de 300 baudios, de un elevado costo. Hoy el cajero cuenta con una línea dedicada, que pasa el 99% del tiempo inactiva, con un enorme procesador, que pasa el 99% del tiempo inactivo, con una cantidad importante de memoria RAM, que pasa el 99% del tiempo vacía y un gigantesco disco duro, que está mayormente desocupado. Pero sigue propinando en todos los lugares del planeta su prepotencia a quien se pare delante. Las personas los usan por una única, sencilla y poderosa razón: tienen aprisionado nuestro dinero, de lo contrario, muy pocas personas utilizarían los cajeros automáticos. Prueba de ello es que prácticamente nadie utiliza el resto de los numerosos servicios que el cajero automático brinda: depósitos, pago de tarjetas, pago de facturas, etc.

## Miopía informática

Los técnicos y programadores somos incapaces de ver la dimensión de los problemas que causa la omisión en el diseño de la interacción y la falta de preocupación por la facilidad de uso de los sistemas que desarrollamos, a pesar de que esos problemas están adelante de nuestros ojos. En un evento reciente sobre el futuro tecnológico del Uruguay, los seis oradores, de primerísima línea todos, citaron la ley como un símbolo de atraso y del país que no queremos tener. Ninguno se preguntó porqué los productos de software no consiguen cautivar al público masivo, y porqué el cajero automático está a la vanguardia de los aparatos basados en software que las personas más odian.

Los técnicos y programadores somos incapaces de ver la dimensión de los problemas que causa la omisión en el diseño, a pesar de que está adelante de nuestros ojos

Volviendo a Alan Cooper: "[los apologistas de la tecnología] pregonan los beneficios y restan importancia a las desventajas sin vergüenza de lo que defienden. Prácticamente todos los programadores entran en esta categoría y sus intereses creados explican sus motivos, pero es sorprendente cómo muchos usuarios no técnicos que padecen todos los días la mala interacción están dispuestos a justificar a sus opresores."... "Cuando se los ataca desde el punto de vista de cuestiones humanas tienden, como los políticos, a no contestar las preguntas planteadas sino a deshacerse en elogios de las nuevas características y capacidades del producto y del número de personas que lo utilizan."

No se trata de un problema de Uruguay, ni de los países subdesarrollados. Se trata de un problema mundial, y hay una enorme oportunidad detrás de ella: aquellos que consiguen romper la barrera de la facilidad de uso, acceden al verdadero mercado masivo y generan una enorme fidelidad en sus clientes. Ojalá que la polémica entorno a esta ley pudiera hacer pensar al menos 10 minutos en este problema a los programadores y desarrolladores.

Augusto Pereyra	
Saldo Disponible	11.873 pesos
Retiro máximo	7.500 pesos
Retirar 500	Ultimos 5 movimientos
Retirar 1000	Comparar dólares
Retirar 2000	Crédito en Efectivo
Retirar otro importe	Otras transacciones

Sin demasiado trabajo, sin cambios al hardware, y con cambios absolutamente marginales al software, se podría aumentar enormemente la Usabilidad de los cajeros. El punto de partida es tan bajo, que con muy poco esfuerzo se puede obtener un importante beneficio

Artículos relacionados:

[Diseño, los usuarios al poder](#)

[Los objetivos del diseño](#)