

Un usuario furioso con Windows

Por [Daniel Mordecki](#)
4 de agosto de 2012

La Usabilidad no es consecuencia de una acción particular, sino resultado de la incorporación de la disciplina a todos los procesos de generación de aplicaciones y sitios Web.

Y sin duda alguna, requiere el compromiso incondicional de la dirección.

El email de queja

Transcribimos un interesante email sobre la Usabilidad de Windows. Intente adivinar mientras lee quién es el autor.

"**Asunto:** La llama de la degradación sistemática de la Usabilidad de Windows.

Estoy un poco decepcionando por cómo la Usabilidad de Windows ha retrocedido y el grupo de gerenciamiento de programas no maneja los problemas de Usabilidad.

Déjame darte mi experiencia de ayer.

Decidí descargar (Moviemaker) y comprar el Digital Plus pack... y por lo tanto fui a Microsoft.com. Tienen allí un lugar para descargas, por eso fui allí.

Las primeras 5 veces que use el sitio, dio un error de time out mientras intentaba que aparezca la página de descargas. Luego, después de 8 segundos de demora, la pude cargar.

El sitio es tan lento que es inusable.

No estaba entre los primeros 5, así que expandí la lista a los otros 45.

Los 45 nombres confunden totalmente. Esos nombres hacen que cosas como: C:\Documents and Settings\billg\My Documents\My Pictures parezcan claros.

El sistema no los filtra... y muchas de esas cosas son extrañas.

Intente alcanzar los ítems de "Media". Todavía no aparece moviemaker. Tecleé "movie". Nada. Tecleé "movie maker". Nada.

Entonces me di por vencido y le envié un email a Amir diciendo - dónde está la descarga de Moviemaker? Existe?

Ellos me dijeron que utilizar la página de descargas para descargar algo no es algo que tuvieran previsto.

Me dijeron que vaya al botón de búsquedas de la página principal y digite movie maker (no moviemaker!).

"Estoy un poco decepcionando por cómo la Usabilidad de Windows ha retrocedido y el grupo de gerenciamiento de programas no maneja los problemas de Usabilidad."

"Me dijeron que utilizar la página de descargas para descargar algo no es algo que tuvieran previsto."

Intenté eso. El sitio era patéticamente lento, pero después de 6 segundos de espera apareció.

Estaba seguro de que ahora aparecería un botón para ir a la descarga.

De hecho es más como un rompecabezas que tienes que resolver. Me indicó que vaya a Windows Update y realice un montón de pases mágicos.

Esto me pegó como algo totalmente extraño. ¿Por qué tengo que ir a otro lado y hacer un escaneo para bajar moviemaker?

Fui a Windows update. Windows Update decidió que yo tenía que descargar un montón de controles. (No) en una sola pasada, sino que tuve que pasar reiteradas veces por extraños cuadros de diálogo.

¿Es que Windows update no tiene una clave para hablar con Windows?

Entonces hice el escaneo. Eso llevo algún tiempo y el sistema me indicó que era crítico para mí descargar 17 megabytes de software.

Esto fue después de que el sistema indique que estábamos haciendo parches delta, pero en vez de obtener las 6 cosas que estaban etiquetadas de la forma más ESPANTOSA, tuve que descargar 17 megabytes.

Hice la descarga. Esa parte fue rápida. Después quise hacer la instalación. Me llevó 6 minutos y la máquina estaba tan lenta que no pude hacer ninguna otra cosa durante ese tiempo.

¿Qué carajo sucede en esos 6 minutos? Es algo loco. Esto fue después de que la descarga terminó.

El sistema me indicó que apague y arranque mi máquina. ¿Por qué tengo que hacerlo? La apago y arranco todas las noches - ¿por qué debería arrancarla en ese momento?

Hice el apagado y arranque porque el sistema INSISTIÓ. Por supuesto que eso significó que me deshiciera completamente del estado de mi Outlook.

"Hice la descarga. Esa parte fue rápida. Después quise hacer la instalación. Me llevó 6 minutos y la máquina estaba tan lenta que no pude hacer ninguna otra cosa durante ese tiempo. ¿Qué carajo sucede en esos 6 minutos? "

Ya estaba nuevamente en funcionamiento y fui a Windows Update nuevamente. Ya había olvidado completamente por qué estaba en Windows Update, dado que lo único que quería era conseguir Moviemaker.

Fui nuevamente a Microsoft.com y revisé las instrucciones. Tenía que clickear en una carpeta llamada WindowsXP. ¿Por qué debería hacerlo? Windows Update sabe que yo estoy en Windows XP.

¿Qué quiere decir que tengo que clickear en esa carpeta? Que voy a recibir un conjunto de cosas confusas, pero seguramente una de ellas será Moviemaker.

Hice la descarga. La descarga fue rápida pero la instalación lleva muchos minutos. Es asombroso que lento que es.

En un punto el sistema me indicó que tenía que descargar Windows Media Series 9.

Decidí hacerlo. Esta vez los diálogos que obtuve decían cosas como "Abrir" o "Guardar". No había guías en las instrucciones sobre cual utilizar. No tenía ninguna pista sobre cuál utilizar.

La descarga es rápida y la instalación lleva 7 minutos.

Ahora creo que voy a lograr tener Moviemaker. Fui a agregar/quitar programas para

asegurarme de que está allí.

No está allí.

¿Qué hay allí? La siguiente basura. Microsoft Autoupdate Exclusive test package, Microsoft Autoupdate Reboot test package, Microsoft Autoupdate testpackage1. Microsoft AUToupdate testpackage2, Microsoft Autoupdate Test package3.

"¿Qué hay allí? La siguiente basura. Microsoft Autoupdate Exclusive test package, Microsoft Autoupdate Reboot test package, Microsoft Autoupdate testpackage1. Microsoft AUToupdate testpackage2, Microsoft Autoupdate Test package3. "

¿Alguien decidió tirar a la basura la parte de Windows que era usable? El sistema de archivos ya no es usable. El registry no es usable. Este listado de programas era un lugar sano, pero ahora está todo cagado (sic).

Pero ese es solamente el comienzo de las porquerías. Después aparecieron en las listas cosas como Windows XP Hotfix see Q329048 para más información. ¿Qué es Q329048? ¿Por qué están listados acá esta serie de parches? Algunos parches decían solamente Q810655 en vez de Q329048 para más información.

Qué desorden absoluto.

Moviemaker simplemente no se encuentra allí en absoluto.

Decidí rendirme con Moviemaker y descargar el Digital Plus Package.

El sistema me indicó que debía ingresar un conjunto de información sobre mí persona.

La ingresé toda y porque decidió que había digitado mal algo, tuve que intentar nuevamente. Por supuesto se había borrado la mayoría de lo que había digitado.

Intenté (digitar) la información correcta 5 veces y el sistema sigue borrando las cosas haciendo que las tenga que digitar nuevamente.

Después de más de una hora de locura y de transformar mi listado de programas en basura, de ser asustado y de ver que Microsoft.com es un sitio terrible, no pude correr Moviemaker y no pude obtener el paquete plus.

"Después de más de una hora de locura y de transformar mi listado de programas en basura, de ser asustado y de ver que Microsoft.com es un sitio terrible, no pude correr Moviemaker y no pude obtener el paquete plus."

La falta de atención a la usabilidad que estas experiencias representan me vuelven loco. Creí que habíamos tocado fondo con Windows Network places o los mensajes que obtuve cuando intenté usar 802.11. (¿Acaso no adoras ese mensaje sobre el certificado raíz?)

Cuando finalmente pueda usar el software estoy seguro que deberé dar más feedback.

Este es el encabezado del email:

"De: Bill Gates

Enviado: Miercoles 15 de enero de 2003. 10:05 AM

A: Jim Allchin

CO: Chris Jones (WINDOWS); Bharat Shah (NT); Joe Peterson; Will Poole; Brian Valentine; Anoop Gupta (RESEARCH) "

Salió a luz como parte del juicio antimonopolio a Microsoft en el año 2004. Cada lector sacará sus propias conclusiones, yo adelanto las mías.

Primero, la crudeza con que Bill Gates habla de sus propios productos. No se priva de nada, en una muestra ejemplar de que el primer paso para resolver los problemas de Usabilidad, y cualquier problema, es el reconocimiento de los mismos sin edulcorantes.

En segundo lugar, que la Usabilidad no es un momento, una foto, sino un largometraje. No hay conquistas que no se puedan perder. Es muy ilustrativa al respecto la queja sobre agregar / quitar programas. Todos los cambios que se hacen a un sistema introducen mejoras y problemas a la interfaz, y es necesario un trabajo sistemático en Usabilidad para que las mejoras sean significativas y los problemas introducidos sean mínimos o nulos.

No nos cansaremos jamás de reiterar que la Usabilidad no es nunca resultado de la inspiración, y mucho menos del azar

Tercero, que al final la Usabilidad no es un problema de recursos, sino de compromiso. Nadie puede pensar que Microsoft carezca de recursos para el diseño de sus interfaces, y mucho menos si se trata de Windows. Bill Gates deja translucir en el texto una fuerte reprimenda porque quienes trabajan en el desarrollo de los sistemas no toman en cuenta la Usabilidad. No nos cansaremos jamás de reiterar que la Usabilidad no es nunca resultado de la inspiración, y mucho menos del azar.

Por último, que la responsabilidad final es de la dirección. Gates está asumiendo su cuota para cambiar el curso de la Usabilidad de los productos de su empresa. Tendrá o no éxito, eso lo puede evaluar cada uno ya que pasaron más de 9 años desde este email, pero sin dudas no elude una responsabilidad que es suya, y es intransferible.

[Copia del original presentado como prueba en el juicio antimonopolio de 2004](#) (PDF - 215 KB)