

Internet debe entender nuestras rutinas y cambios

20/05/1999. Mensaje núm. 430

Estos últimos días he estado reflexionado sobre un "dipolo de ideas" que me parece interesante. Se trata del dipolo rutinas/cambios, o sea, de la pareja formada por lo que hacemos normalmente, por un lado, y las situaciones de cambio, por otro. Todo el mundo tiene sus rutinas. Todo el mundo experimenta en su vida algunos cambios importantes (se casa, cambia de casa, se compra un coche, cambia de trabajo, se jubila, etc), cambios que nos llevan, por lo general, a cambiar algunas de nuestras rutinas básicas. Entender bien por qué, y cómo nos movemos en nuestras rutinas, y cómo nos comportamos (y lo que necesitamos) en épocas de grandes cambios en nuestra vida) puede resultar fundamental para el éxito digital. Me explico...

La idea de la importancia de las rutinas la debo a una conversación con Javier Creus (<http://www.kubik.es/javier>) en la que me dijo haber oído a alguien (creo que al editor de la revista SiliconAlley, <http://www.siliconalley.com/>) que una de las cosas que funcionaban en Internet era aquello que se convertía en el equivalente del café de cada día: una rutina con la que cumples "religiosamente". La idea de la actividad-café me parece muy ilustrativa. De hecho, el día está construido a base de unas cuantas de estas rutinas, algunas agradables (como la del café, caso de que te guste...) y otras menos agradables. La pregunta es: que hay hasta ahora en Internet que cumpla con la metáfora del café, o sea que pueda convertirse en una nueva rutina en tu vida?

Creo que lo que más se acerca a esta situación son los periódicos. Así, por ejemplo, lo primero que hago últimamente cuando me conecto es ir al NewYorkTimes (<http://www.nyt.com>) y al Financial Times (<http://www.ft.com>). Seguro que tú haces lo mismo con otras fuentes. Quizás en la esperanza de que la rutina del periódico en papel se transforme en la rutina del periódico digital reside el rendimiento de la inversión realizada por las empresas del sector...

Pero, aparte de las rutinas que ya tenías y que sólo se han transformado en la forma, como el periódico, Internet nos ha traído nuevas rutina. La más clara, estaremos de acuerdo, es la consistente en el rito de la lectura y respuesta de tu correo electrónico. Quién iba antes cada x tiempo a mirar su buzón de correo normal a ver si llegaba alguna carta? En cambio, quién no va varias veces al día (especialmente si trabaja en red en una empresa) a mirar si ha llegado algo? Leer y responder correo se ha convertido en una nueva rutina para millones de personas. Pensemos en la cantidad de tiempo que esto ocupa, y en este caso, de "nuevo" tiempo, porque no ha sustituido a otras rutina. Para muchos de vosotros, ir a ver si hay algo nuevo en Extra!-Net es una rutina. Gracias! Y para muchos es ya una rutina acudir con frecuencia a una comunidad en Internet para ver qué dicen los que piensan o viven como tú. Para muchos es una nueva rutina acudir al "café" virtual, o sea al espacio de chat, para charlar, o para lo que sea, ya me entendéis...

Pero quizás lo realmente importante es que pueden ser muchas las nuevas rutinas en que Internet puede estimular. Hoy quizás vamos al banco alguna vez a la semana. Cuando nos sintamos cómodos con nuestro banco en la Red, iremos una o varias veces al día. Cuando el ordenador pueda estar conectado siempre, será una rutina ir a verlo al despertarse, para ver juntas un conjunto de rutinas que ahora resuelves por separado (titulares del día, estado del tránsito (por cierto, véase el caso de Barcelona, en <http://www.transit.bcn.es>), tiempo, bolsa, dónde comer hoy, tu agenda, etc). Que las rutinas se agrupen quizás resultará vital, porque nuestra agenda no nos permitirá en muchos casos añadir más rutinas...

En el otro extremo del dipolo están las situaciones de grandes cambios. La gente se casa, tiene hijos, adquiere una vivienda, compra un coche, cambia de casa, etc. En todas estas situaciones se presentan conjuntos de problemas que hay que resolver. Pues bien, resulta interesante que muchos webs se están organizando para dar soluciones a estos conjuntos de problemas que se presentan en situaciones de cambios.

Así, en Nuvisystem (<http://www.nuvisystem.com/>) está todo sobre una boda; lo mismo que en Brides (<http://www.brides.com/>). En DivorceNet está, por si acaso, todo sobre el divorcio (<http://www.divorcenet.com>). En Babycenter (<http://www.babycenter.com>) todo sobre los hijos, lo mismo que en Cyberpadres (<http://www.cyberpadres.com/>). En Realtor (<http://www.realtor.com>), y Owners (<http://www.owners.com>), todo sobre la compra/venta de una casa. En Cars (<http://www.cars.com>), todo sobre la compra de un vehículo. Y etc, etc, etc...

Es sola una idea pero creo que tendremos que hacer un esfuerzo para entender como dar satisfacción al dipolo rutinas/cambios puede ser fundamental para tener éxito en Internet.