UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

UIT-T

E.134

SECTOR DE NORMALIZACIÓN
DE LAS TELECOMUNICACIONES
DE LA UIT

(03/93)

RED TELEFÓNICA Y RDSI

EXPLOTACIÓN, NUMERACIÓN, ENCAMINAMIENTO Y SERVICIO MÓVIL

ASPECTOS RELATIVOS A FACTORES HUMANOS DE TERMINALES PÚBLICOS: PROCEDIMIENTOS GENÉRICOS DE EXPLOTACIÓN

Recomendación UIT-T E.134

(Anteriormente «Recomendación del CCITT»)

PREFACIO

El Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-T) es un órgano permanente de la Unión Internacional de Telecomunicaciones. El UIT-T tiene a su cargo el estudio de las cuestiones técnicas, de explotación y de tarificación y la formulación de Recomendaciones al respecto con objeto de normalizar las telecomunicaciones sobre una base mundial.

La Conferencia Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (CMNT), que se reúne cada cuatro años, establece los temas que habrán de abordar las Comisiones de Estudio del UIT-T, que preparan luego Recomendaciones sobre esos temas.

La Recomendación UIT-T E.134, preparada por la Comisión de Estudio I (1988-1993) del UIT-T, fue aprobada por la CMNT (Helsinki, 1-12 de marzo de 1993).

NOTAS

1 Como consecuencia del proceso de reforma de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el CCITT dejó de existir el 28 de febrero de 1993. En su lugar se creó el 1 de marzo de 1993 el Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-T). Igualmente en este proceso de reforma, la IFRB y el CCIR han sido sustituidos por el Sector de Radiocomunicaciones.

Para no retrasar la publicación de la presente Recomendación, no se han modificado en el texto las referencias que contienen los acrónimos «CCITT», «CCIR» o «IFRB» o el nombre de sus órganos correspondientes, como la Asamblea Plenaria, la Secretaría, etc. Las ediciones futuras en la presente Recomendación contendrán la terminología adecuada en relación con la nueva estructura de la UIT.

2 Por razones de concisión, el término «Administración» se utiliza en la presente Recomendación para designar a una administración de telecomunicaciones y a una empresa de explotación reconocida.

© UIT 1993

Reservados todos los derechos. No podrá reproducirse o utilizarse la presente Recomendación ni parte de la misma de cualquier forma ni por cualquier procedimiento, electrónico o mecánico, comprendidas la fotocopia y la grabación en micropelícula, sin autorización escrita de la UIT.

ÍNDICE

Página

1 Consideraciones generales 1
1.1. Objetivo 1
1.2 Alcance 1
2 Recomendación 1
2.1 Inicialización 1
2.2 Medio de pago 2
2.3 Identificación 2
2.4 Comunicación 2
2.5 Siguiente 2
2.6 Fin 2
3 Resumen 2

ASPECTOS RELATIVOS A FACTORES HUMANOS DE TERMINALES PÚBLICOS: PROCEDIMIENTOS GENÉRICOS DE EXPLOTACIÓN

(Helsinki, 1993)

1 Consideraciones generales

1.1. Objetivo

Los terminales públicos abarcan una amplia gama de capacidades de servicio. La lista actual incluye servicios tales como el telefónico de previo pago, el facsímil y el vídeotex. Estudios realizados han puesto de manifiesto que la complejidad y la diversidad de los procedimientos de explotación constituyen un inhibidor importante de la utilización de los terminales públicos.

El objetivo de esta Recomendación es proporcionar una secuencia de las acciones de usuario básicas que deben figurar en el diseño de todos los terminales de telecomunicación públicos. Esto redundará en beneficio de los clientes, ya que podrán aplicar esa secuencia cuando utilicen un terminal al que no estén habituados o bien un nuevo tipo de terminal. De esta manera disminuirá la pérdida de ingresos debida al desconocimiento de los clientes y se reducirá al mínimo el coste de instruir a éstos.

Los terminales y los servicios de red pueden diseñarse de modo que permitan variaciones de la secuencia de acciones de usuario. Se admiten secuencias distintas de la recomendada cuando así se estimule la innovación y en previsión de errores de los usuarios. No obstante, la secuencia de acciones de usuario básicas descrita en esta Recomendación deberá ser siempre la secuencia por defecto, cuando no la secuencia principal.

1.2 Alcance

La base de esta Recomendación la constituyen principios relativos a factores humanos fundamentales. Dichos principios tienen por objeto optimizar la relación entre usuarios y sistemas. Las descripciones utilizadas en esta Recomendación son de alto nivel y no se pretende entrar en detalles al respecto. Los servicios individuales ofrecen una diversidad de opciones y alternativas. El propósito de la presente Recomendación no es limitar o impedir esas ofertas. De lo que se trata más bien es de proporcionar una estructura genérica para los procedimientos de explotación de los terminales públicos que facilite su utilización.

2 Recomendación

Se han desarrollado procedimientos genéricos de explotación para las siguientes ofertas de servicios de terminales públicos:

- teléfonos de previo pago;
- facsímil (envío);
- facsímil (recepción);
- videotex.

La Recomendación incluye seis acciones de usuario básicas, a saber: inicialización, medio de pago, identificación, comunicación, siguiente (opcional) y fin. Las acciones de usuario básicas deben llevarse a cabo en el orden que a continuación se indica.

2.1 Inicialización

Este paso es la acción de usuario que activa el servicio que se proporciona.

2.2 Medio de pago

Son medio de pago las monedas, las fichas y todo tipo de tarjetas de pago. Quizá algunos servicios se proporcionen gratuitamente, en cuyo caso debe prescindirse de este paso. Los servicios gratuitos desde terminales públicos (por ejemplo, las llamadas de emergencia) no han de exigir la presentación de medio alguno de pago.

2.3 Identificación

Este paso es el punto de la transacción en el que la parte iniciadora identifique el destino de la comunicación. Esto podría ser el número llamado, la dirección facsímil distante o la dirección del proveedor del servicio.

2.4 Comunicación

Este paso es el punto de la transacción en el que tiene lugar la comunicación por la red.

2.5 Siguiente

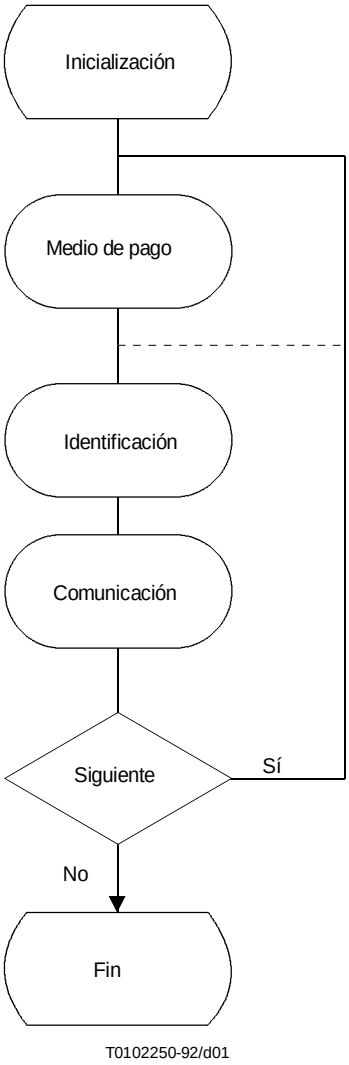
La disponibilidad de las capacidades de llamada «siguiente» u opción «nueva» en los terminales de telecomunicación públicos constituye una comodidad de uso en beneficio de los usuarios y un valor económico para el proveedor del servicio. Este paso es opcional.

2.6 Fin

Al concluir la utilización del terminal público, el usuario deberá efectuar una notificación, al sistema, donde proceda, en forma de acción que indique que se ha completado la prestación del servicio. El sistema ha de facilitar un mecanismo que recuerde al usuario que debe retirar (si procede) su medio de pago.

3 Resumen

Con las Figuras 1 y 2 se pretende dar unas representaciones visuales de cómo debe aplicarse esta Recomendación a las diversas realizaciones de terminales públicos.



- - - - - - - - - - - - - - - Opción

NOTA – El modelo anterior no excluye que el usuario realice alguna función, en algún punto, mientras dura la utilización del terminal público.

FIGURA 1/E.134

Modelo genérico de interacción de usuario para terminales públicos

Tipo de terminal	Acciones de usuario					
	Inicialización	Medio de pago	Identificación	Comunicación	Siguente	Fin
Telefono de previo pago	Descolgar el microteléfono	Introducir el medio de pago	Marcar el número (la dirección)	Transferir la información	Apretar el botón indicado	Colgar el microteléfono
Facsímil público (modo envío)	Colocar el documento	Introducir el medio de pago	Introducir el número	Transferir la información	Apretar el botón indicado	Automático
Facsímil público (modo recepción)	Colocar el documento	Introducir el medio de pago	Marcar el número (de nodo de red)	Transferir la información	Apretar el botón indicado	Automático
Videotex público		Introducir el medio de pago (si se precisa)	Seleccionar opción	Transferir la información	Seleccionar otra opción	

FIGURA 2/E.134

Utilización del modelo por tipo de terminal
Procedimientos de funcionamiento de terminales públicos/genéricos