



Motivaciones, creencias y temores en la experiencia del usuario con las TIC

Motivations, Beliefs and Fears in the User's eXperience with ICT

Harvey Cortés Martínez
Universidad Nacional de Colombia (Colombia)
hcortesm@unal.edu.co

Recibido: 21 de mayo de 2019
Aceptado: 3 de agosto de 2019

RESUMEN:

Las experiencias de los docentes escolares al utilizar las TIC están afectadas por aspectos intrínsecos y subjetivos como sus motivaciones, creencias y temores. Es importante conocerlos por la poca comprensión existente respecto al por qué los docentes inician, perseveran, detienen o evitan el uso de las TIC en su labor educativa. Estos factores son difíciles de evidenciar con las técnicas cuantitativas usadas en las investigaciones consultadas pero el Diseño utiliza técnicas cualitativas que pueden aportar una nueva perspectiva y más información acerca de la apropiación dispar de las TIC.

Esta investigación, en desarrollo y con resultados en proceso, utiliza un prototipo provocador basado en el Test de Apercepción Temática y la Foto-evocación para generar discusión y develar patrones que, a través del Análisis temático, como herramienta metodológica, se puedan interpretar para identificar aspectos personales que afectan la experiencia de uso con las TIC de docentes públicos de bachillerato en Bogotá.

PALABRAS CLAVE: TIC, experiencia de usuario, diseño, motivaciones, creencias, temores, docente, prototipo.

ABSTRACT:

The experiences of school teachers when using ICT are affected by intrinsic and subjective aspects such as their motivations, beliefs and fears. It is important to know them because of the low level of understanding about why teachers initiate, persevere, stop or avoid the use of ICT in their educational work. These factors are difficult to demonstrate with the quantitative techniques used in the researches consulted but the Design uses qualitative techniques that can provide a new perspective and more information about the disparate appropriation of ICT.

This research, in development and with results in process, uses a provocative prototype based on the Thematic Apperception Test and the Photo-Elicitation to generate discussion and unveil patterns that through Thematic Analysis, as a methodological tool, can

be interpreted to identify aspects personalities that affect the experience of use with ICT of public baccalaureate teachers in Bogotá, Colombia.

KEYWORDS: ICT, User experience, design, motivation, belief, fear, teacher, provotype.

* * * * *

1. Introducción

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, por parte de los docentes públicos de bachillerato establece una relación que se encuentra afectada por factores 1. **Externos**, (disponibilidad de equipos, conexión a redes, capacitación) que no están bajo el dominio de los docentes; 2. **Físicos**, (peso, tamaño, color) del aspecto de los objetos; y 3. **Internos**, como la motivación, las creencias y los temores, que responden a percepciones y experiencias pasadas y son muy personales por lo que a pesar de su impacto nos cuesta identificarlas y reconocer cómo influyen en dicha experiencia de uso.

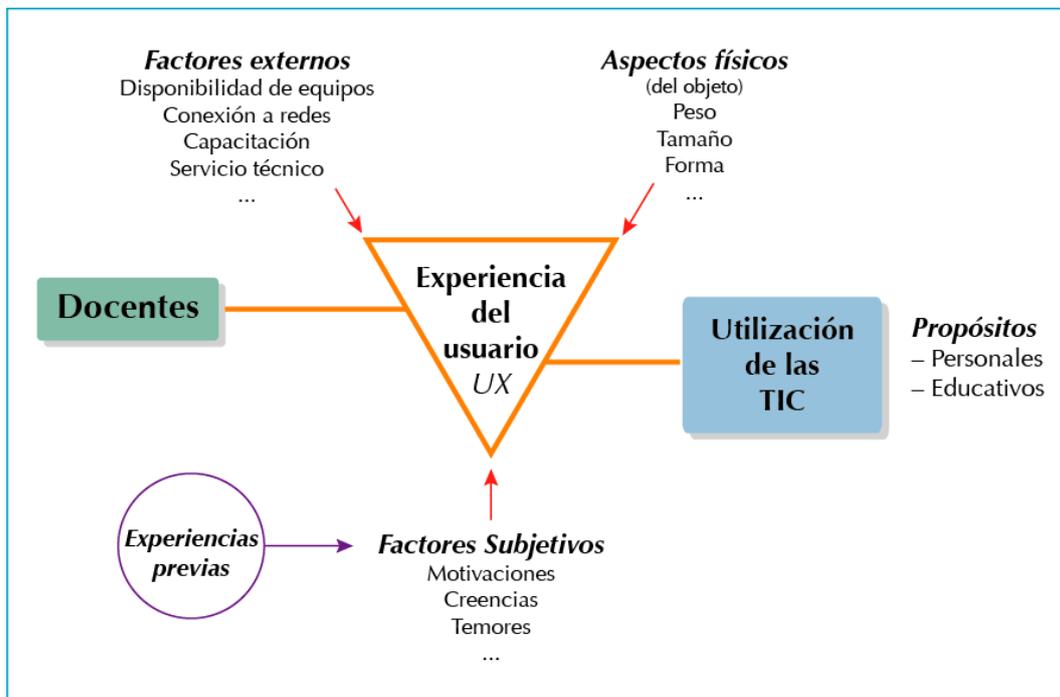


Figura 1. Factores de la relación Docentes-TIC. Elaboración propia.

Al ser difíciles de identificar, estos aspectos subjetivos cumplen un papel incierto y apenas reconocido por otras áreas del conocimiento cuyos expertos los han explorado de manera mono focal utilizando herramientas de tipo cuantitativo para tratar de explicar porque algunos docentes evitan la apropiación de las TIC mientras otros las utilizan de manera natural. Figura 1.

El diseño centrado en las personas, DCP¹, aporta una nueva mirada a este problema, reconociendo cómo las particularidades de cada docente, sus experiencias pasadas, ex-

¹ DCP: Filosofía de diseño que coloca al ser humano centro de todas las decisiones.

pectativas, emociones y necesidades influyen en la actual experiencia de usuario o UX², es decir un conjunto de conocimientos, habilidades o sentimientos memorizados.

Un deficiente uso de las TIC produce resultados heterogéneos a nivel educativo y de UX, afectando el cierre de la Brecha digital, reduciendo la efectividad de los procesos de actualización educativa y generando dificultades en docentes e instituciones educativas por lo que su comprensión puede ayudar a mejorar estos aspectos y guiarnos hacia un mejor diseño de la experiencia con la tecnología.

2. Métodos

Los comportamientos humanos no suelen ser claros, se caracterizan por su complejidad y muchas veces parecen poco racionales e incoherentes porque no conocemos la totalidad de factores internos que los inducen. Necesitamos identificar y lograr comprensión acerca de tales elementos para percibir cómo se sienten y actúan los docentes al interactuar con las TIC pues sabemos que en los usuarios muchas veces no concuerda lo que hacen, lo que dicen que hacen, lo que sienten y lo que piensan.

Al tratarse de aspectos muy internos que algunos docentes ni siquiera pueden reconocer en sí mismos, es necesario utilizar herramientas que ayuden a develar y recolectar datos cualitativos para reconocer patrones y comprobar aquellos relacionados con el uso de las TIC.

2.1 Los referentes teóricos

En Psicología, la experiencia surge de la integración de la sensación, la acción, la motivación y la cognición que se funden en un todo inseparable y lleno de significados cuyo resultado es una percepción. La experiencia es una forma de conocimiento por la que llegamos a entender el entorno y a relacionarnos con él.

Para el diseño, la UX reúne cada aspecto de la relación del usuario con los factores y elementos conectados con un producto, sistema o servicio y su resultado, además de la percepción, es la respuesta a su uso o anticipación. La UX va más allá de la manipulación del objeto e incluye las emociones, creencias, preferencias, percepciones, respuestas psíquicas y psicológicas, comportamientos y logros del usuario antes, durante y después del uso. (Norma Internacional ISO 9241-210, 2010). La naturaleza de cada UX es subjetiva, individual y dinámica, es alterada con cada nueva intervención y afectará las nuevas ejecuciones.

Un Provotipo³ es una clase de prototipo, cuyo objetivo principal es propiciar el debate entre diferentes tipos de usuarios e interesados. (Haverinen, 2018) para buscar las necesidades no satisfechas, dificultades profundas e ideas para futuros deseables. (Weiler y McKenzie, 2016). El Provotipo se utiliza al inicio de la investigación como un método de provocación para comprender las interacciones, restricciones y actividades descritas por el usuario, siendo apropiado para revelar los supuestos que se dan por sentado al comienzo del proyecto. (Rivera y MacTavish, 2017).

² UX: Experiencia de usuario o *User eXperience* como se conoce en inglés.

³ Provotipo: Prototipo provocador. Provotype, en inglés.

La foto-elicitación⁴ o foto-evocación, es un método de investigación cualitativo utilizado por la antropología, la sociología y el mercadeo para obtener información, sentimientos, comentarios y recuerdos a partir de la visualización de fotografías, videos, dibujos, pinturas, animaciones, grafiti o publicidad. (Harper, 2002) y (Bignante, 2010). Se aprovecha el poder evocador y comunicativo de la imagen para superar barreras psicológicas, temporales o emocionales admitiendo la exploración de aspectos internos y promoviendo mayor cantidad y profundidad en las respuestas. (Clark-Ibáñez, 2004).

Las pruebas de proyección son utilizadas en psicología para identificar aspectos internos profundos, que los sujetos no reconocen o rechazan en sí mismos, por medio de su atribución a otros. El Test de Apercepción Temática o TAT, es uno de estas pruebas que consiste en una serie de dibujos que representan situaciones conflictivas o ambiguas.

La Asociación Americana de Psicología, APA, define en su *Diccionario Conciso de Psicología* (APA, 2010) la motivación como «el ímpetu que da un propósito o dirección al comportamiento y que opera en humanos en un nivel consciente o inconsciente». En resumen, la motivación es «el proceso que inicia, guía y mantiene los comportamientos orientados a cumplir los objetivos previstos. La motivación es lo que te hace actuar». (Cherry y Mattiuzzi, 2010).

Es importante considerar los conceptos relacionados con la motivación porque nos pueden ayudar a entender porque los docentes inician, perseveran, detienen o evitan el uso de las TIC tanto en ambientes personales como laborales. A pesar de no ser suficientemente utilizado, la motivación es un elemento importante del comportamiento humano hacia el uso y apropiación de artefactos diseñados.

Una creencia es la «Aceptación de la verdad, la realidad o la validez de algo, particularmente en ausencia de justificación» (APA, 2010). En el ámbito educativo, las creencias pedagógicas relacionadas con el uso de las TIC corresponden a las ideas y concepciones individuales que los docentes tienen acerca de los beneficios o perjuicios de utilizarlas en la educación de acuerdo a un contexto social e institucional determinado. Las creencias afectan la programación, ejecución y evaluación de los planes educativos con las TIC.

Consideramos el temor como un tipo de miedo representado por la incertidumbre y un nivel de amenaza menor, así como un sentimiento de duda por el resultado o las consecuencias de utilizar la tecnología causada por la creencia de que es peligrosa, puede traer algún tipo de consecuencia negativa o es una amenaza en el presente o en el futuro. Esta sospecha puede ser producto de la imaginación o del examen de la realidad cercana.

2.2 La herramienta

Hemos aprovechado las pruebas proyectivas y la Foto-elicitación como bases conceptuales para crear un prototipo de imágenes ambiguas, como herramienta orientada por el diseño para identificar elementos subjetivos relevantes en la UX con las TIC. Este consta de 10 imágenes a color y una lámina adicional en blanco que son observadas una a una por los participantes como si fuera un álbum para que creen diferentes historias relacionando personajes ficticios con los demás elementos de las imágenes. La lámina

⁴ Elicitación: provocar, suscitar u obtener. Evocar.

en blanco es la última y busca que creen una historia con un personaje (la proyección de sí mismos) y su relación con las TIC. Figura 2.

A partir de las narraciones basadas en las imágenes se logra un acercamiento empático necesario para lograr comprensión acerca de cómo los usuarios experimentan su entorno y realidad. Sus narraciones son grabadas para posteriormente codificarlas y categorizarlas mediante un Análisis temático, identificando los patrones individuales y colectivos.



Figura 2. Imágenes del provotipo. Elaboración propia. Freepik.com

3. Diseño de investigación

Esta investigación, de tipo descriptivo, con información de fuente primaria es de diseño transeccional contemporáneo, de laboratorio y multieventual de caso. Se enmarca en la Fenomenología por su pertinencia para el estudio de la interacción humana y la UX con las TIC debido al interés en la relación sujeto-objeto.

Como método de examen para los datos se utiliza el Análisis temático descrito por Braun y Clarke, (2006), «Es un método para identificar, organizar, analizar en detalle y

proporcionar patrones a partir de una lectura y relectura cuidadosa de la información recogida para inferir resultados que propicien la acertada comprensión del fenómeno estudiado». Los patrones están en los conjuntos de datos, son importantes para la descripción del fenómeno y están asociados a una pregunta de investigación específica.

4. Pregunta y objetivo de la de investigación

La pregunta de investigación es: ¿Qué motivaciones, creencias y temores relacionados con el uso de las TIC presentan los docentes de educación media que laboran actualmente en colegios públicos de Bogotá?

El objetivo es «Identificar motivaciones intrínsecas, creencias pedagógicas y temores relacionados con el uso de las TIC por parte de docentes de educación media en el contexto actual de colegios públicos de Bogotá.»

5. Estado de avance

Se han realizado 6 sesiones de exploración con docentes. Se espera un primer recuento de patrones en junio y la colección completa de resultados en julio para publicar las conclusiones en septiembre del presente año. Por encontrarse en desarrollo aún no se ha llegado a resultados consolidados que discutir.

Bibliografía

- American Psychological Association. (2010). *APA. Diccionario conciso de psicología*. Editorial El Manual Moderno.
- Bignante, E. (2010). The use of photo-elicitation in field research. Exploring Maasai representations and use of natural resources. *EchoGéo*, (11).
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
- Cherry, K., & Mattiuzzi, P. G. (2010). *The Everything Psychology Book: Explore the human psyche and understand why we do the things we do*. Simon and Schuster.
- Clark-Ibáñez, M. (2004). Framing the social world with photo-elicitation interviews. *American behavioral scientist*, 47(12), 1507-1527.
- Harper, D. (2002). Talking about pictures: A case for photo elicitation. *Visual studies*, 17(1), 13-26.
- Haverinen, A. (2018). Provotypes: how making annoying things can help you design better. Consultado el: 10-05-19. Recuperado de: <https://uxdesign.cc/provotypes-how-making-annoying-things-can-help-you-design-better-64f9a0a7e361>
- International Organization for Standardization, (2010). ISO 9241-210. Ergonomics of human-system interaction -- Part 210: Human-centred design for interactive systems.
- Rivera, J., & MacTavish, T. (2017). Research through provocation: a structured prototyping tool using interaction attributes of time, space and information. *The Design Journal*, 20(sup1), S3996-S4008.
- Weiler, A. & McKenzie, D. (2016). Moving from Prototyping to “Provotyping”. Consultado el: 10-05-19. Recuperado de: <https://medium.com/@thestratosgroup/moving-from-prototyping-to-provotyping-cedf42a48e90>
- Zhang, P. (2008). Motivational affordances: Reasons for ICT design and use. *Communications of the ACM*, 51(11), 145-147.