El componente experiencial para la apropiación tecnológica

The experiential component for technological appropriation

Maitane Mazmela, Ganix Lasa, Erik Aranburu
Universidad de Mondragon (España)

DOI: http://dx.doi.org/10.6036/9320

Actualmente, la evolución exponencial de los avances tecnológicos en entornos de trabajo, está generando disrupción y cambios de paradigma continuos. La tecnología ha tomado un rol transformacional y la digitalización está impactando en los procesos, la estrategia y la cultura organizacional. Debido a este nuevo contexto, existe la necesidad de comprender los factores que configuran la adopción y uso de las Tecnologías de la Información (TIs) durante la interacción entre usuarios y sistemas digitales.

Aunque la utilización de TIs tiene consecuencias favorables como la mejora del desempeño laboral y la productividad, implica cambios tanto organizativos como individuales, siendo un reto para las organizaciones. Por dicha razón, se debe dotar a las personas de las competencias y habilidades necesarias para aprovechar el proceso de transformación de la estructura productiva y de las empresas.

Considerando la problemática que establece la transformación digital, es necesario describir los factores que sientan las bases del concepto de adopción tecnológica para tener una mejor comprensión de las variables a tener en cuenta en el proceso de integración de las TIs en las actividades habituales de los trabajadores. Esta información será relevante para las compañías, ya que podrán crear sistemas que no generen barreras de adopción y ayuden a mejorar la eficiencia de los trabajadores durante la ejecución de las tareas encomendadas.

Partiendo del contexto descrito, se considera oportuno trabajar simultáneamente las líneas de investigación de (i) la adopción, (ii) experiencia de usuario (UX) y (iii) ajuste entre la tecnología y la tarea. Los modelos de adopción tecnológica (TAM) reúnen la información sobre las creencias de los usuarios al enfrentarse a una nueva tecnología. El campo de investigación del UX por su parte, incluye todos los factores que afectan a la interacción del usuario durante la experiencia con un sistema o producto, de forma que ayudan a recoger las sensaciones que los usuarios experimentan al interactuar con entornos digitales. Por último, el ajuste, se centra en la capacidad de una tecnología de la información para apoyar una tarea, analizando la representación de datos en la interfaz sobre el desempeño individual. Los análisis llevados a cabo [1] concluyen que es determinante analizar el efecto del ajuste entre la tarea y la tecnología en la percepción de uso que afecta a la apropiación de la tecnología, la satisfacción y experiencia generada, y el desempeño individual.

Puede parecer que los modelos TAM y UX tienen objetivos diferentes, ya que los modelos de adopción enfatizan en la predicción de uso y el UX busca entender la experiencia. De todas formas, la investigación TAM/UX puede ayudar a mezclar los aspectos utilitarios y emocionales evocados por la tecnología, las cuales son reconocidas como importantes para el desempeño y el bienestar.

Además, las teorías de ajuste intentan resolver las limitaciones del TAM como es su falta de enfoque en las tareas y la relación de las mismas con la evaluación de TIs y su impacto en el rendimiento, para entender así la utilización de TIs.

A día de hoy no se evidencian estudios que superpongan los enfoques de adopción, ajuste y UX. Aun así, será necesario tomar este enfoque holístico para desarrollar sistemas digitales que además de integrar las características funcionales adaptadas a las necesidades de los usuarios, integren características de diseño que evoquen emociones a través de sus cualidades. Las necesidades psicológicas son fuente de experiencias positivas [2] y pueden mejorar la eficiencia de las tareas y el aprendizaje [3]. Por ello, es necesario comprender a) los procesos emocionales de los usuarios y b) cómo despertar una emoción a través de una interfaz [4].

Las líneas de actuación de cara a futuro se establecen mediante el modelo CUE, ya que conjuga las variables principales de los modelos teóricos de adopción, ajuste y UX.

REFERENCIAS

[1] M. Mazmela, G. Lasa, and E. Aranburu, "A review of the experiential component in technology acceptance models and fit theories during interactions with digital systems," DYNA New Technologies., vol. 6, no. 1, [13p.], 2019 DOI: http://dx.doi.org/10.6036/NT9212.
[2] M. Hassenzahl, "The thing and I: understanding the relationship between user and product," in Funology, Springer, 2003, pp. 31–42.
[3] S. D'Mello and A. Graesser, "Dynamics of affective states during complex learning," Learn. Instr., vol. 22, no. 2, pp. 145–157, 2012.
[4] P. W. Jordan, "The four pleasures-a framework for pleasures in design," in Proceedings of Conference on Pleasure Based Human Factors Design, Groningen. The Netherlands: Philips Design, 2000.

