

EL LADO PSICOLÓGICO DE LAS TECNOLOGÍAS

Al preguntar qué tienen en común una plataforma para comprar un pasaje, pedir una pizza o reservar una entrada de cine, la respuesta parecería ser obvia: todos son software exitosos. La pregunta más interesante sería: ¿por qué son tan exitosas? Y la respuesta está en los usuarios y en la posibilidad de interactuar con software de manera intuitiva.

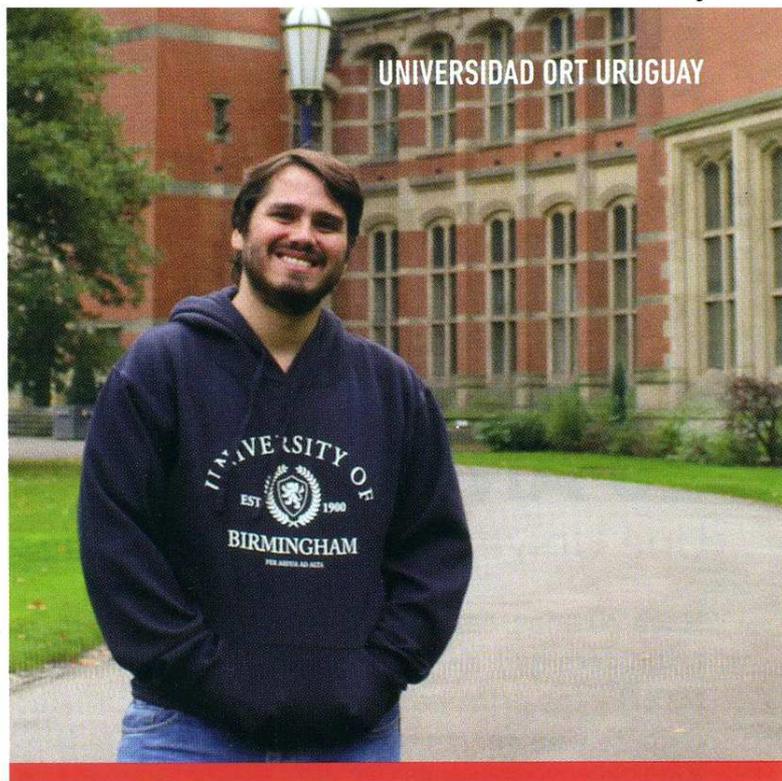
Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) no solo deben su éxito al aspecto técnico de su funcionamiento sino también al psicológico, al vínculo con los usuarios humanos.

Para el Ing. Ignacio Rocca, graduado de la Universidad ORT Uruguay, es tan importante este vínculo que decidió profundizar en el tema en la maestría Human-Computer Interaction que dicta University of Birmingham (Reino Unido). Allí fue en 2016 —con una beca Chevening cofinanciada por la Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII)—, y un año después no solo terminó como mejor alumno de su generación sino que su tesis fue reconocida como la más destacada de su grupo.

La Interacción Humano-Computadora es una disciplina que investiga el diseño y la implementación de la interfaz (es decir, el espacio de contacto) entre los humanos y las computadoras, integrando conocimientos técnicos con otras de ramas como la psicología y la ergonomía.

“La disciplina tiene mucho que ver con cómo las personas se adaptan a las plataformas y, a su vez, cómo las computadoras pueden cambiar o afectar el comportamiento humano”, explicó Rocca.

“El centro es el usuario”, dijo, aunque aclaró que “eso no quiere decir que un software tiene que ser para todo el mundo, sino que debe identificar quién es el público objetivo de la plataforma, diseñarla para esas personas y buscar



la mejor alternativa para que sea fácil para ellos”. Por eso, una aplicación se considera exitosa cuando es bien recibida por el público para el que fue diseñada, y eso requiere un estudio previo y en profundidad del público objetivo. Durante el máster en el Reino Unido, Rocca se enfocó en una línea de investigación que busca comprender cómo las tecnologías pueden ayudar a cambiar ciertos comportamientos. De ahí el tema de su tesis: reducir los niveles de adicción al celular con el uso de una técnica de entrenamiento cognitivo conocida como Cognitive Bias Modification. El punto de partida fue la teoría psicológica que diferencia entre el sistema consciente e inconsciente del ser humano. “Queríamos diseñar aplicaciones fáciles que le hablen al inconsciente, al animal intuitivo que tenemos adentro porque ese es el sistema más rápido”, aseveró.

La idea fue entrenar los sesgos cognitivos —las creencias que permiten a los humanos tomar decisiones intuitivas— para reducir el uso del celular. Estudios señalan que, en promedio, una persona revisa el celular entre 80 y 110 veces al día. Rocca explicó que esto se debe a la activación de un sesgo cognitivo que hace que la persona tome el dispositivo móvil en lugar de cualquier otro artículo. “Con el experimento, lo que buscamos fue alterar ese sesgo con una alternativa, en este caso, un libro. Intentamos que la persona, inconscientemente, en lugar de chequear el celular esté dispuesto a agarrar un libro”, expresó.

El experimento consistió en la programación de una mesa con pantalla táctil que mostraba imágenes de celulares y libros. El grupo experimental debía acercarse a la imagen de los libros y desechar la de los celulares, a modo de tratamiento para esta adicción. La idea fue medir el tiempo en que demoraban en acercarse o rechazar cada una de estas imágenes, entendiendo que una demora en el rechazo del celular implicaba una mayor adicción.

De regreso en ORT, Rocca se integrará como docente de Ingeniería en Sistemas de la Facultad de Ingeniería, en la materia electiva Desarrollo de Interfaz de Usuario.