

26

#01

ENSEÑAR ONLINE: LA OPORTUNIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Lic. Ana Florencia Diniello

*Investigadora independiente
Estocolmo, Suecia*

34

#02

LA ILUSTRACIÓN EN LA NARRATIVA BASADA EN LA MITOLOGÍA INCAICA PARA ENRIQUECER EL IMAGINARIO EN EL CAMPO DE LA INDUSTRIA DEL ENTRETENIMIENTO PERUANO

Mg. Alonso Ruiz Gonzalez Ilas

*Universidad de San Ignacio de Loyola
Lima, Perú*

Mg. Sofia Ana Pinto Vilca

*Universidad Ricardo Palma
Lima, Perú*

52

#03

DESARROLLO DE LA CAPACIDAD DE REFLEXIÓN DEL ESTUDIANTE HACIA EL APRENDIZAJE AUTO DIRIGIDO

Mg. Sofia Ana Pinto Vilca

*Universidad Ricardo Palma
Lima, Perú*

ENSEÑAR ONLINE:

la oportunidad en tiempos
de pandemia

Lic. Ana Florencia Diniello

*Investigadora independiente
Estocolmo, Suecia*

Fecha de envío: 5/ 03/ 2021

Fecha de aceptación: 1/ 09/ 2021

62

#04

**GRISES DE COLORES: EL CENTRO
HISTÓRICO DE LIMA COMO
INSPIRACIÓN PARA EL DISEÑO
DE SISTEMAS DE COLOR**

Autor:

Mg. Zidi Baccarani

Universidad San Ignacio de Loyola

Lima, Perú

Co-autor:

Mg. Rafael Vivanco

Universidad San Ignacio de Loyola

Lima, Perú

74

#05

**DESIGNFLIX, UN MODELO DE
CÓMO APRENDER DISEÑO A
TRAVÉS DE INSTAGRAM**

Prof. Sonia Rios-Moyano

Universidad de Málaga

Málaga, España

27



PALABRAS CLAVE

UX; experiencia de usuario; educación online; e-learning; design thinking.

A partir de la aparición de la pandemia covid-19 el mundo se vió forzado a una rápida e inesperada digitalización. La interrupción parcial y total de las clases presenciales tuvieron y siguen teniendo un gran impacto en el universo educativo, afectando tanto a estudiantes como a profesores. Este artículo propone presentar ventajas y herramientas en la educación a distancia así como una nueva forma de acercarse al aula digital, bajo la óptica de la “Experiencia de Usuario”. Con los mecanismos adecuados, los procesos educativos pueden ser mejores y más eficaces, lo que a su vez representa una mirada esperanzadora en la digitalización educativa.

teaching online: the opportunity in times of pandemic

KEY WORDS: UX; user experience; online education; e-learning; design thinking.

From the onset of the covid-19 pandemic, the world was forced into a rapid and unexpected digitization. The partial and total interruption of face-to-face classes had and continues to have a great impact on the educational universe, affecting both students and teachers. This article proposes from the perspective of the “User Experience” techniques to present advantages and tools in online education and a new way of approaching the digital classroom. With the appropriate mechanisms, educational processes can be effective and better, which in turn, represent a hopeful sight towards educational digitization.

EL ANÁLISIS DE LOS USUARIOS Y SUS EXPERIENCIAS PARA OPTIMIZAR PRODUCTOS Y SERVICIOS

Experiencia de Usuario (UX) es un término sumamente amplio que abarca diferentes disciplinas y cruza investigaciones, análisis y procedimientos en pos de negocios exitosos. Esta disciplina comienza con los principios de la industrialización pero recién en la década del 90 comienza a crecer de forma exponencial. Actualmente, existe -directa e indirectamente- en el desarrollo de la mayoría de los productos, servicios y entornos que consumimos y nos rodean. UX se desarrolla como disciplina nutrida de la mano de la sociología, la psicología, las ciencias cognitivas, la antropología, el diseño gráfico y de interacción, entre otras tantas. A su vez, en los últimos años han emergido diferentes metodologías y sistemas, como el *Design thinking* o el desarrollo de *Sprints*. El objetivo final, consiste en satisfacer al usuario en el intercambio económico de oferta y demanda (Babich, 2017).

UX es una norma ISO que implica a “todos los as-

pectos de la experiencia de un usuario al interactuar con un producto, servicio, entorno o instalación”¹. Se trata de identificar quién es nuestro usuario, cuál es su conexión con nuestro producto y cómo mejorar ese proceso por el que transita mientras interactúa con él. Su implementación y estudio tendrá como resultado usuarios más satisfechos y fieles, y empresas que se beneficiarán con reducciones de costos en soporte y mantenimiento.

Podemos aplicar UX a la creación de un producto, a encontrar una mejora de una app, un proyecto, podemos buscar mejorar un espacio físico, como también evolucionar un apunte, una clase, un conjunto de clases, una cursada o un semestre. Con el uso adecuado de las herramientas cualquier reto puede ser abordado en la búsqueda de una solución. Básicamente es un proceso centrado en el usuario: se analiza su interacción paso a paso con el producto a fin de mejorar su experiencia. Según Don Norman (1988), la experiencia de un usuario comprende sentimientos, dependerá del contexto en el que se desarrolla y será evolutiva a lo largo del tiempo.

¹ Norma ISO 9241-210 ref: <https://www.iso.org/standard/40727.html>

EL ESTUDIANTE ES TAMBIÉN UN USUARIO EN LA EDUCACIÓN

El proceso educativo, tal como lo dice su nombre, es una secuencia de pasos que en un determinado orden cumple un objetivo específico: la transmisión de saberes y valores. Este procedimiento se realiza en un determinado contexto social a partir de la relación de instituciones, organizaciones y asociaciones. El entorno en el que todo esto se realiza será variado y estará basado en la interacción de muchas personas. Todos estos elementos que se interrelacionan entre sí y son imprescindibles en la experiencia de enseñanza/aprendizaje, son los agentes de socialización.

Perez & Merino (2015) define a este proceso de la siguiente manera:

La educación consiste en la socialización de las personas a través de la enseñanza. Mediante la educación, se busca que el individuo adquiera ciertos conocimientos que son esenciales para la interacción social y para su desarrollo en el marco de una comunidad. (Perez & Merino p. 1)

Para comenzar, comprenderemos a los estudiantes como usuarios. Si traspolamos UX al aula podemos definir que *usuario = estudiante*. A su vez, por definición, para que exista una experiencia (que podamos medir y analizar) tiene que existir una interacción con una interfaz. La *interacción* será parte del proceso de aprendizaje/enseñanza con la *interfaz* que será el material/experiencia pedagógica (el aula invertida, un libro, un cuestionario, un ppt, un video, espacios colaborativos, trabajos de desarrollo, un juego, etc.). Trasladar el aula física material al espacio virtual puede ser

una actividad agotadora, pero también una tarea desafiante que puede realizarse de forma paulatina y progresiva.

Entender dónde nos encontramos y qué recursos disponemos es fundamental, y va a ser el primer paso. La investigación nos va a abrir interrogantes y preguntas, como así también nuevos desafíos. Algo que es importante remarcar en esta instancia es que es fundamental plantear objetivos, ya que no podemos investigarlo todo. A modo de ejemplificación, usaremos las etapas que propone el *Design Thinking*.

El proceso se plantea en cinco etapas: **descubrimiento, interpretación, ideación, experimentación y evolución**. Estas etapas pueden no necesariamente ser lineales, ya que dependiendo de su necesidad, pueden utilizarse en diferentes órdenes o simplemente algunas de ellas. Una vez que obtuvimos soluciones y las implementamos, el ciclo vuelve a comenzar. De esta forma el procedimiento se vuelve cíclico e iterativo, como una espiral en el espacio. Si mantenemos una actitud proactiva, la emergencia de preguntas novedosas aplicadas a una nueva realidad, nos permitirá evolucionar. Una excelente referencia para comenzar es el material de *Design Thinking* para educadores: un kit de herramientas desarrollado por un equipo de profesores y empresas iniciado por Michael Schurr.

La primera es la denominada **descubrimiento**: se trata de plantear un desafío y descubrir lo que no se sabe. Es hacernos preguntas, eliminar supuestos, indagar y descubrir. Es muy probable que para los docentes la brecha tecnológica generacional pueda ser grande, pero lo bueno es que en esta etapa de descubrimiento, podamos identificar nuestras debilidades y plantear un plan de acción para convertirlas en oportunidades.

El Descubrimiento significa abrirse a nuevas oportunidades e inspirarse para crear nuevas ideas. Con la correcta preparación, esto puede ser revelador y te dará una buena comprensión de tu desafío de diseño. (Riverdale Country School, 2016, p.25)

Basándose en esta metodología y en tantas otras, se ha desarrollado material, herramientas, kits y bibliografía de fácil acceso. Al existir tantos recursos, resulta simple dar con aquellos que sean funcionales y se adecúen a las necesidades de los docentes y de los usuarios. Este es el primer paso: iniciar la etapa de descubrimiento e investigación para comenzar a mejorar nuestra participación como agente en el proceso educativo.

Diseñar una experiencia centrada en el usuario/estudiante presenta una obviedad y una máxima de UX: “nosotros no somos el usuario”. En el contexto educativo, esta distancia es parte del contrato social, no obstante lo cual hay muchos supuestos que damos por sentado. El distanciamiento es fundamental. A veces nos olvidamos de preguntarnos cómo es la real experiencia de aprendizaje para el estudiante y el usuario.

Investigar a los usuarios va brindar información fundamental como, por ejemplo, qué tipo de medios consume o qué tipo de herramientas le son más fácil de manejar. Nos ayudará a comprender realmente cómo son y cómo aprenden en un subuniverso educativo que se caracteriza por su diversidad cultural y demográfica. Nuestros usuarios, tal como nosotros, son usuarios complejos.

Ante este crisol estudiantil, algo fundamental que a su vez nos permite realizar UX es mejorar la accesibilidad, y éste es quizá uno de los puntos claves en lo que a educación se trata. Cuanto más investigamos y conocemos a los usua-

rios entendemos cuán iguales y cuán diferentes, pueden ser bajo un mismo contexto. Esto conlleva a diferentes capacidades y destrezas como también a disímiles procesos cognitivos. Los ámbitos educativos son variados desde presencial, online, hasta aulas invertidas. Podemos hablar de un solo estudiante o un grupo numeroso, no importa si trabajamos con adultos, niños o adolescentes. A su vez, sabemos que es imposible poder brindar el mismo tipo de educación para todos y que sea recibido de la misma manera. La aplicación iterativa de UX puede pulir estas aristas y abrirnos las puertas a poder generar una experiencia educativa más accesible y así potenciar la transmisión de valores y saberes.

Cuando repetimos los procesos los mejoramos, sacamos conclusiones, buscamos nuevas preguntas, presentamos soluciones, implementamos y volvemos a comenzar el ciclo. De esta forma empezamos a entender cómo funcionan las cosas y la maquinaria interna de los sistemas. Esto puede ser sumamente útil al momento de investigar herramientas nuevas y al generar también nuevos recursos. Desde app móviles, tutoriales, foros, wikis, juegos educativos, softwares y un sin fin de recursos. En efecto, la red nos provee de una variada gama de recursos. Tenemos un amplio menú para elegir opciones adecuadas a todo tipo de usuario-docente y usuario-alumno. Una buena investigación puede acercar herramientas adecuadas tanto para los receptores educativos como para los docentes.

Mencionamos inicialmente que las ventajas de una buena experiencia a nivel comercial son la reducción de soporte y mantenimiento, y esto aplica también a los docentes. Esas buenas herramientas a su vez nos darán estadísticas y datos de alto valor, nos presentarán nuevos desafíos y, lo más importante, es que ayudarán al proceso de enseñanza, reduciendo pérdidas de tiempo u horas innecesarias de trabajo.

La colmena UX, un gráfico de hexágonos de Morville y Callender (2010), conecta los puntos claves de la experiencia de un usuario, en este caso aplicable a los usuarios-estudiantes:

- Tiene que ser sencilla, **fácil de usar**
- Deberá ser útil, nada mejor que recursos para resolver desafíos.
- Tiene que ser **deseable**, tiene que atraer y generar un enganche para que se quiera seguir “experimentando”.
- Tiene que ser **creíble**, enfrentándose a un mundo donde el acceso a la información es directo y excesivo.
- Tiene que ser **accesible**, deberá ser para todos.

LA EFECTIVIDAD ESTÁ EN LA REPETICIÓN DEL CICLO. ITERAR, ITERAR.

Aplicar técnicas UX es simple. La realidad es que muchas veces aplicamos algo de “UX” para mejorar los procesos que repetimos o en nuestra vida cotidiana, sin ser conscientes de ello. Es la esencia de avanzar, de evolucionar con el otro. Al final de cuentas, se trata de pensar colaborativamente, un poco de sentido común, algunas herramientas y dejar que el proceso de investigación nos lleve a construir entre todos una nueva aula digital.

La digitalización forzó al aula a una computadora y limitó su contexto. Esto puede abrir puertas a una inimaginable cantidad de herramientas y recursos que pueden ayudarnos a mejorar esa experiencia, pero a su vez limitar un componente que es fundamental: el sistema social que se genera en el ámbito educativo. La educación por sí misma es un sistema social complejo, y ante su limitación física frente a la digitalización, es imperante generar nuevos espacios para promover la conexión social. La utilización de redes sociales puede ser de gran apoyo al proceso de ense-

ñanza y aprendizaje sobre todo con estudiantes nativos de la era digital y con fuertes lazos con la tecnología. El desafío digital es grande, pero también lo es la abundancia de los recursos que disponemos para hacer de la experiencia educativa una experiencia feliz.

Es importante adecuarse a los cambios de paradigma en la forma de enseñar y en la de aprender. El profesor es sólo uno de los tantos agentes involucrados en el proceso de enseñanza aprendizaje. Él se encarga de facilitar el aprendizaje, asesorar, guiar, estimular y transmitir el conocimiento. Enseñar se trata, no de dar respuestas, sino herramientas y la capacidad de hacerse preguntas propias. Las nuevas formas de vinculación y las redes nos permiten crear espacios colaborativos y de construcción, mientras tanto las nuevas herramientas del mercado nos permiten optimizar ese proceso educativo. El contexto actual nos abre la puerta a nuevos recursos que pueden mejorar nuestra experiencia de enseñanza, la experiencia de aprendizaje y una creación colaborativa enriquecedora.

La pandemia trajo consigo un desafío “digitalizante” para la educación. Nuevos panoramas aparecen de un proceso educativo multidireccional e interactivo. Los docentes, a su vez, también son usuarios; aprender es una tarea continua y se aprende de los estudiantes. Tal como propone Maggio (2018) es fundamental que se piense en una reinvención del espacio aúlico, así como también deben ser repensados los cimientos de la didáctica clásica. “La realidad cambió, los estudiantes y nosotros también somos otros y el conocimiento que enseñamos muta” (p. 172). Ante una nueva cultura inmersiva y la participación constante y activa en los nuevos formatos narrativos, es fundamental reenfocar los métodos de clase pensando una estructura no lineal sino, como plantea la autora, en la comprensión holística de un programa de estudios.

Utilizar la red para potenciar la sinergia que se crea entre todos los agentes involucrados puede ser la herramienta que ayude a los educadores a transitar este cambio digital. Enseñar online es la oportunidad que trajeron los tiempos de pandemia. La construcción de forma colectiva y colaborativa, son las nuevas herramientas de la información que están al alcance de la mano y que contribuyen a crear aulas sin fronteras.

LA AUTORA

FLOR DINIELLO

Trabaja actualmente en Estocolmo como diseñadora tecnológica y gestora de proyectos en el desarrollo de apps y tecnología. Sus primeros estudios fueron en el área de ingeniería y diseño gráfico, especializándose en programación y desarrollo web, para luego continuar con una licenciatura en comunicación visual y diseño de experiencia de usuario e interacciones. En el año 2018 obtuvo

BIBLIOGRAFÍA

33

ARIZA, V. (2012). *La investigación en diseño. Una visión desde los posgrados en México*. México, UACJ.

BABICH, N. (2017). *What You Should Know About User Experience, Adobe Blog*, Disponible en línea: <https://theblog.adobe.com/what-is-ux-and-why-should-you-care/>

NORMAN, D. (2013). *The Design of Everyday Things: Revised and Expanded Edition* (Revised ed.). Basic Books.

MAGGIO, M. (2018). *Reinventar la clase en la Universidad*, Buenos Aires, Paidós.

MORVILLE, P., & CALLENDER, J. (2010). *Search Patterns: Design for Discovery* (1st ed.). O'Reilly Media.

PÉREZ PORTO J., MERINO M. (2015). *Definición de proceso educativo*. Recuperado de: <https://definicion.de/proceso-educativo/>

RIVERDALE COUNTRY SCHOOL. (2016). *Design Thinking para educadores*. Recuperado de: <https://designthinkingforeducators.com/>

reconocimiento por el desarrollo de una instalación educativa en Australia para generar concientización sobre el reciclado de plástico. Paralelamente a su desarrollo profesional, se desempeña como docente desde el año 2010 en el ámbito universitario y en capacitación en modalidad e-learning.