

CAPÍTULO 8. CRÍTICAS A LA GAMIFICACIÓN, LIMITACIONES Y ERRORES COMUNES

Aunque a lo largo del libro hemos planteado diversos problemas a medida que revisábamos los elementos que podemos aplicar relacionados con los juegos, en este pequeño capítulo resumiremos los más importantes, de cara a evitarlos.

La clave consistirá en diseñar adecuadamente nuestro sistema gamificado y nunca empezar a aplicar los elementos vistos sin una estrategia clara ni un análisis previo de las necesidades a las que queremos dar solución a través de la gamificación. Lo primero será definir unos objetivos, qué queremos o qué necesitamos, y a partir de ellos ver si la gamificación nos puede dar la solución y cómo.

Una de las críticas más extendidas en la literatura científica es lo que en inglés se conoce como *Explotationware* o explotación, que consiste en crear ambientes hostiles, tensos y competitivos (Werbach y Hunter, 2012). Es un peligro, pues podemos llevar a la gente a hacer cosas que realmente no le interesan (*playbour* o *coerced play*). La gamificación pasa a producir sensación de control en lugar de motivación. Se habla, en muchas ocasiones, de dar lugar a nuevos comportamientos, pero ¿Y si esos comportamientos no son los correctos? ¿Quién decide si son adecuados o no?

Por otro lado, Bogost (2011) critica también el propio término de la gamificación, indicando que es muy vago y poco claro pues simplifica los juegos reduciéndolos a una serie de componentes que aplicar.

La "Pointification" es otra de las críticas más recurrentes y hace referencia al riesgo de basar una actuación de gamificación en puntos, niveles e insignias sin un motivo de fondo detrás. No existen resultados empíricos ni ejemplos suficientes para demostrar que esta técnica sea efectiva y puede suponer una disminución del compromiso pudiendo llegar incluso al aburrimiento.

Muy relacionado con esta problemática de los puntos nos encontramos una gran mayoría de sistemas que se basan en la triada PBL, que no tienen en cuenta otros aspectos del diseño de juegos y utilizándolo como una solución de talla única que vale para todo, y no es así. Por ejemplo, un sistema completo PBL que no tenga asociada una parte social a la que mostrar o con la que comparar los resultados o progresos perderá efectividad y por lo tanto compromiso del usuario con el sistema.

En cuanto a las recompensas extrínsecas, el problema es que pueden llegar a resultar desmotivadoras si se ofrecen de manera incorrecta y, por otro lado, se pueden convertir en esperadas. Se suele hablar de *Crowding out* o sobrejustificación, y hace referencia al peligro de caer en las recompensas excesivas, que dará lugar a que si se retirasen o redujeran podría llegar a desaparecer el compromiso del usuario con el sistema, reducir la motivación intrínseca. Además de generar un sentimiento negativo.

Otro problema importante de las recompensas es su posible coste el cual puede llegar a incrementarse bastante, y más a lo largo del tiempo. Es recomendable fomentar las recompensas menos tangibles y más basadas en emociones como el estatus, poder o acceso (modelo SAPS).

Esto no significa que se deba dejar de lado por completo a la motivación extrínseca, que tiene su función y su momento y puede venir muy bien, por ejemplo, en las fases iniciales para “enganchar” al usuario/jugador/estudiante dentro del sistema (fase de *onboarding*).

Con relación a las insignias suele darse un error bastante común y consiste en abusar de ellas, otorgándolas sin un diseño claro y por cualquier acción. Es verdad, que serán ideales para generar hábitos y motivar el llegar a objetivos específicos, pero si caemos en el error de otorgar insignias constantemente estas perderán su valor. No son muy recomendables para atraer a nuevos individuos a nuestro sistema (The Octalysis Group, 2023b).

En general, hay que evitar centrarse solo en los elementos o artificios, siendo recomendable crear una experiencia lo más completa posible de juego. Además, si solo nos centramos en los elementos, la primera vez será divertido jugar, pero cada vez aburrirá más. Hay que intentar crear una narrativa, incluso una identidad gráfica, un ambiente de juego que envuelva a toda la experiencia e involucre al jugador o, en nuestro caso, al estudiante.

Tengamos en cuenta que no todos los premios son divertidos ni todo lo premiable es divertido.

Surgen también problemas (Vaibhav y Gupta, 2014) asociados a la competición:

- Comportamientos no éticos.
- Poca cooperación y colaboración.

A los señalados por los autores se pueden incluir la desmotivación según el tipo de jugador o simplemente por la posición en la que se ocupe durante el juego.

Y no olvidemos a los jugadores, pues es un error bastante clásico de los sistemas gamificados el no tener en cuenta quién es el usuario final, cómo piensa, se comporta o qué espera del juego. Además, hay que tener en cuenta que los jugadores pueden realizar acciones inesperadas dentro del juego y habrá que pensar en ellas. En muchos casos serán trampas que realizarán los jugadores para conseguir el objetivo del juego y que, en ciertas ocasiones, habrá que evitar. Hay que anticiparse a lo que la gente puede hacer, será importante realizar test iniciales para localizar comportamientos no esperados.

Otra crítica y por qué no, un problema, es el peligro de aplicar gamificación por el mero hecho de estar de “moda”, sin pararse a pensar en qué ventajas nos puede aportar o si el esfuerzo es mayor que los resultados que vamos a obtener.

También nos podemos encontrar con problemas legales y de regulación en función de los países. Por un lado, aspectos como:

- Privacidad (cuidado con la información a la que tenemos acceso).
- Empleado / ley laboral.
- Publicidad engañosa.
- Propiedad intelectual.
- Propiedad Vs Licencia.

En concreto, referidos a la regulación, podremos tener problemas con:

- Patrocinios.
- Regulación bancaria:
 - o Guardar registros.
 - o Requerimientos de reserva.
 - o Manipulación de cambio.
 - o Antifraude.
 - o Limpieza de dinero.
 - o Protección del consumidor.
 - o Impuestos.

- Sorteos y juego de azar. Destrezas en juegos Vs Oportunidades (referido a juegos de azar sobre todo).

Quiero hacer hincapié, dentro de estos problemas legales, con los derechos de autor. Aunque ya se comentaron en el capítulo anterior sobre inteligencia artificial, no está de más recordar que debemos respetar las obras de terceros.

Es fácil caer en el error de utilizar personajes, narrativas o estéticas de series o películas de actualidad o clásicas. Pero no olvidemos que han sido creadas por una persona y que no podemos utilizarlas de manera libre, salvo que se pague por ellas, se nos permita por escrito o por algún tipo de licencia libre asociada, algo que no es habitual en una obra de éxito.

A veces, hacemos un uso incorrecto de lo que se conoce, asociado a la Ley de Propiedad Intelectual española, como “Derecho de ilustración”, pensando que podemos, por ejemplo, utilizar una imagen de una serie de dibujos en una presentación nuestra sobre una asignatura de matemáticas o una investigación. El problema es que no podemos, pues dicho derecho, contemplado en el artículo 32.2, aunque no exige la autorización del autor o editor para actos de reproducción, distribución y comunicación, se deben cumplir simultáneamente las siguientes condiciones:

- La actividad sea realizada por profesores de educación reglada de los centros del sistema educativo español.
- Sean pequeños fragmentos de obras y obras aisladas de carácter plástico o fotográfico figurativo.
- No exista una finalidad comercial.
- Se incluya el nombre del autor y la fuente salvo que fuera imposible.
- No sean libros de texto manuales universitarios o publicación asimilada.
- Se trate de obras ya divulgadas.
- Los actos se realicen con **finés de ilustración** de sus actividades educativas o de investigación científica.

Y he cambiado el orden para dejar al final la que para mí es más importante en este contexto, pues si la obra se utiliza simplemente para decorar una presentación y no tiene relación con el contenido educativo o de investigación, podría no estar cubierta por esta excepción. Mucho menos, si hablamos de toda una obra completa, como una serie, utilizando todos sus personajes para algún tipo de diseño gamificado en la asignatura.

Tengamos cuidado a la hora de diseñar estas estrategias, pues es muy fácil caer en la tentación de usar contenidos de los que no tenemos derechos y que nos podrían suponer problemas legales graves. Siempre existe la posibilidad de partir de alguna de estas propuestas y crear nosotros nuestro propio mundo asociado a nuestra asignatura, con temática, diseño gráfico y personajes inventados por nosotros.

Para finalizar y muy relacionado con la educación, me gustaría añadir dos aspectos a tener en cuenta que pueden llegar a ser un problema en nuestro sistema gamificado. Sobre el primero ya se ha insistido a lo largo del libro y es una definición clara de los objetivos, en especial los pedagógicos, además de unos contenidos claros incluidos dentro de este sistema.

El segundo, es la complejidad de nuestro sistema gamificado, pues es habitual tratar de crear un sistema lo más completo y atractivo posible haciendo uso de varias tecnologías con instrucciones demasiado complejas o densas, formadas por excesivos pasos que requieran de un tiempo adicional, además de la propia curva de aprendizaje que supondrá aprender a utilizar las tecnologías que se van a aplicar.

Tenemos que buscar un diseño que ofrezca, en primer lugar, unas instrucciones claras y sencillas, concisas. Un diseño que incluya toda la diversidad de destrezas, por ejemplo, digitales. No olvidemos qué competencias queremos que desarrollen nuestros estudiantes, pues la dificultad debería estar en el aprendizaje del contenido no en el uso o aprendizaje del sistema gamificado. El tiempo necesario para utilizar nuestro sistema debería ser prácticamente nulo pues, en el caso contrario, estaríamos utilizando horas del estudiante y de nuestra asignatura o formación en algo que no forma parte del plan de estudio. Si, por ejemplo, queremos enseñar matemáticas y el sistema gamificado tiene una complejidad a nivel de habilidad motora, podrá desmotivar o incluso no cumplir con nuestro objetivo pedagógico, que es enseñar matemáticas. Eso no significa que no podamos utilizar algún tipo de actividad física, pero con una finalidad atractiva y que no suponga un reto o dificultad como tal, sino una motivación y que tenga sentido en nuestro sistema.