



Jornades de Foment de la Investigació

FACTORES AUTO-PERCIBIDOS DE EFICIENCIA GRUPAL EN UNA COMUNIDAD LÚDICA *ON-LINE*

Autors

Fabrizio Ferri Benedetti

ÍNDICE

· Introducción	pag.3
· Método	pag.7
· Resultados	pag.7
· Conclusión	pag.11
· Referencias.....	pag.12

INTRODUCCIÓN

La existencia de los fenómenos grupales en Internet es un hecho ya comprobado en múltiples investigaciones: la utilización de un soporte de transmisión de la información – en este caso el terminal informático – permite la interacción a distancia de múltiples personas, y la formación de grupos que pueden llegar a desempeñar de forma eficaz una tarea es una realidad, bien a través de sistemas de correo electrónico, IRC, videoconferencia, etcétera (Martinez, 2001). Ahora bien, la pregunta que puede plantearse el psicólogo social, es la que se refiere a los factores que determinan el buen funcionamiento de un grupo de éstas características o incluso si es realmente necesario un contacto físico y no virtual para que un grupo con determinados objetivos alcance sus metas. Algunos autores, al respecto, parecen haber encontrado una excelente eficiencia en los grupos de trabajo *on-line* (Silverman, 2001), o incluso un rendimiento mejor que en grupos tradicionales en el caso de comunidades de soporte a la enfermedad (Turner et al., 2001). Un estudio de Mckenna (1999) llega a subrayar que la presentación a los demás del ‘yo real’ halla una mejor expresión en Internet que en ámbitos externos a la red, algo que posiblemente haya que aceptar con reservas, pues una adecuada expresión del ‘self’ podría lograrse únicamente con cierto dominio del medio (*software*) y de la capacidad de expresión escrita.

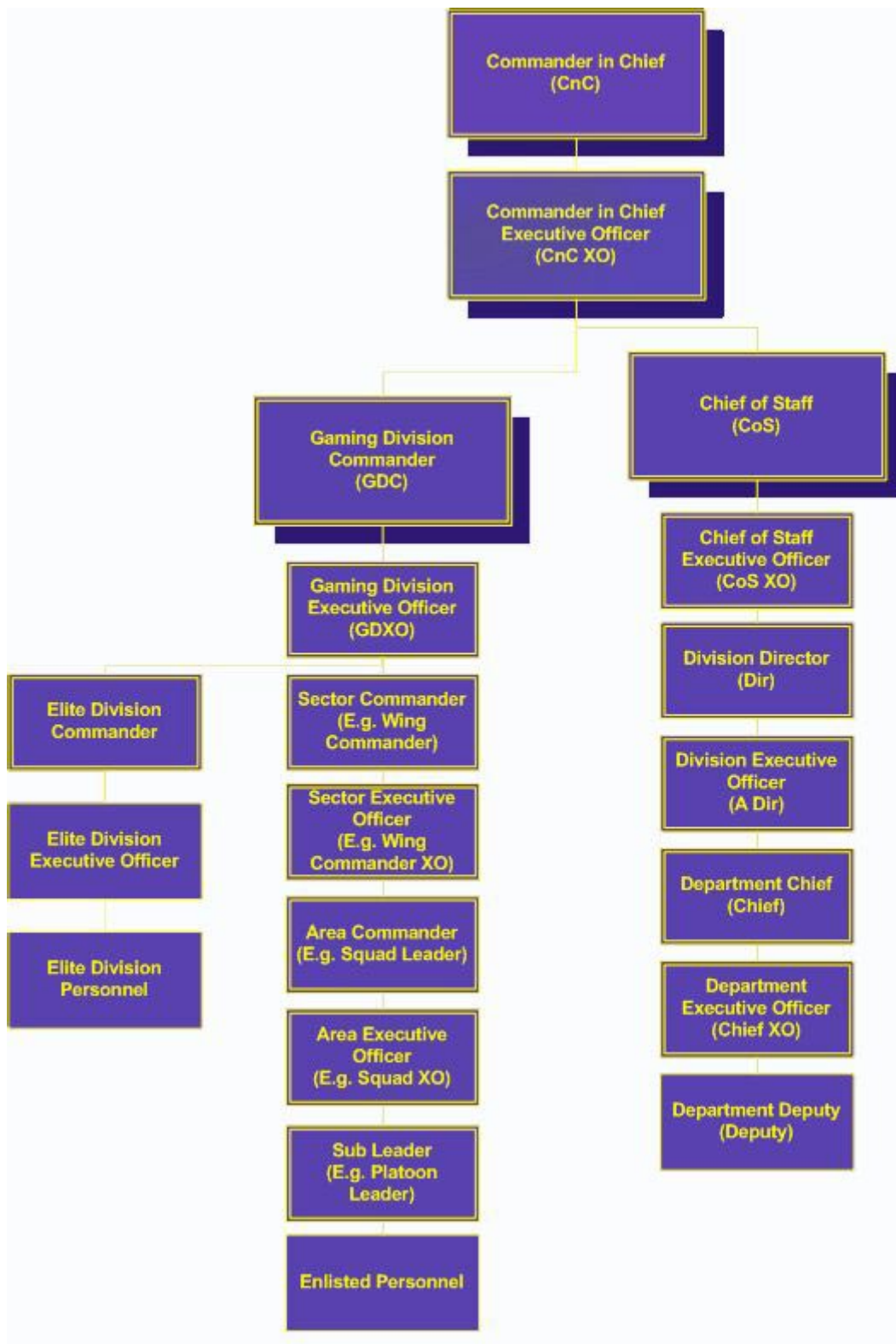
Con todo, la aceptación *a priori* de algunos supuestos sobre la dinámica de grupos *on-line* no parece del todo acertada, mientras que por otro lado, la experiencia indica que los grupos “virtuales” son a menudo indistinguibles de los “reales”. Davidson (1998) afirma que las dinámicas grupales en Internet son similares a las de grandes grupos, que en Internet pueden llegar a contar con 500 componentes, algo inconcebible en un ambiente de trabajo real por obvias limitaciones físicas (Shaw, 1989, fija en cinco personas el tamaño óptimo de un grupo real). La naturaleza de estos grandes grupos debe imponer probablemente algunas regulaciones espontáneas y la aceptación implícita de algún código de conducta (paradigmática es, en esta dirección, la famosa *Netiquette*). El ámbito de estudio es tan reciente que las investigaciones al respecto son la mayoría de veces simples acercamientos: el grupo virtual es enormemente flexible, y las preguntas que el investigador puede plantearse son múltiples. Por ejemplo: ¿el gran número de miembros en un grupo *on-line*, produce alienación? ¿Son importantes los roles en un grupo/organización virtual? ¿Qué cualidades debe poseer un líder en un grupo *on-line*? ¿Es realmente “anárquico” un grupo *on-line*? ¿Es positivo articular un gran grupo *on-line* en unidades más pequeñas? Y la pregunta quizá más interesante: ¿es necesario que los componentes de un grupo virtual se conozcan en la vida real?

Para intentar ofrecer a estas preguntas una contestación, hemos llevado a cabo un estudio en el que una muestra *on-line* de encuestados pertenecientes a un grupo virtual pudiese expresar su opinión acerca de asertos que versaban sobre las anteriores cuestiones. Para evitar las irregularidades de los grupos de noticias y los servidores IRC, nos hemos centrado en un fenómeno del todo peculiar: el de los grupos de actividades lúdicas *on-line*, llamados también “clubes” o “clanes” de juego. Las actividades lúdicas a través de Internet, ahora extremadamente difundidas entre todos los usuarios de la Red, comenzaron a ganar aceptación masiva a partir de 1997, y con los progresos en materia de hardware y velocidad de conexión, han ido estableciéndose como hitos entre todos los internautas. Con el software adecuado, cualquier persona puede entrar en servidores de juego y llevar a cabo partidas contra otros jugadores, bien cooperando con otros jugadores, bien en solitario. El tipo de juegos es extremadamente variado, pero en casi todos se ofrece la posibilidad de formar ‘equipos’ cooperativos (que en algunos casos pueden superar las 30 unidades) y de llegar de esta forma a lograr objetivos comunes. La estructura lúdica de muchos de estos juegos, basada en modelos estratégicos, militares o bélicos, facilita en sumo grado la formación de grupos basados en modelos organizacionales de estilo militar.

El origen de estos grupos está íntimamente ligado a la evolución tecnológica de la Red y los sistemas informáticos: cuando los servicios de juego *on-line* fueron activados en la segunda mitad de la década de los noventa, y los primeros jugadores llenaron los servidores, pronto se formaron ‘clanes’, o uniones de jugadores que por alguna razón creyeron más conveniente estar en contacto y desarrollar en grupo y de forma regular las actividades lúdicas. La ventaja de un sistema de organizaciones/clubes es evidente, pues el jugador puede compartir sus experiencias con otros, se lleva a cabo un seguimiento de las puntuaciones y del rendimiento del jugador, y se organizan eventos que – de otro modo – no podrían tomar lugar entre jugadores independientes.

La introducción de esta normalización en el panorama del juego *on-line* se ha “sublimado” en diferentes estilos de grupo: la mayoría de grupos de juego son pequeños y extremadamente elitarios, agrupan amigos o conocidos. Otros clanes, dotados de mayores recursos, pueden llegar a sobrepasar los 100 miembros, y normalmente se estructuran en sub-clanes, siendo el acceso en estos grupos regulado por algún sistema estándar, con la presencia de un complejo de normas internas bien establecido. Sea grande o pequeño, el clan de juego es un grupo con objetivos, en el que se fomenta la cooperación de los miembros, y donde el acceso al grupo está limitado: en este sentido, es un “blanco” ideal de investigación, pues ni los grupos de noticias tradicionales, ni los canales de chat reúnen estas características, más típicas de un verdadero grupo organizado que de un agregado de personas no vinculadas.

El grupo de juego que escogimos para la ocasión es TFA (*Tie Fighter Alliance*) una organización totalmente *on-line*, dedicada a la popular serie de video-juegos de la *Guerra de las Galaxias*. Todas sus actividades están basadas en Internet, y consisten en una serie de ‘batallas’ que el club debe jugar contra otros grupos, en colaboración con los compañeros: la más importante es la “Week of War”, o “Semana de la Guerra”, en que todos los grupos compiten entre sí (lo que supone que en los servidores, cada mes, en ocasión de la “WoW”, se citan algunos miles de jugadores). También existen pequeñas competiciones internas y eventos de entrenamiento: aparte de la WoW, el jugador participa en la vida diaria del grupo en los varios niveles que existen dentro de él. TFA cuenta de hecho con una cantidad de miembros activos que oscila entre las 280 y las 300 unidades, divididas en cinco ‘alas’ (*wings*). Hay tres ‘alas’ para miembros estadounidenses y asiáticos, y dos ‘alas’ para miembros europeos. Cada ala, administrada por un comandante de ala y un ayudante de campo, se divide en cuatro ‘escuadrones’. Cada escuadrón posee un jefe de escuadrón (*squadron leader*) y un oficial ejecutivo (*executive officer*). Dentro de cada escuadrón hallamos la unidad organizativa más pequeña de TFA, el ‘grupo de vuelo’ (*flight group*): hay tres para cada escuadrón, y al mando de cada uno se encuentra un ‘líder de vuelo’ (*flight leader*), que es responsable de mantener la actividad de los cinco pilotos que puede contener su ‘grupo de vuelo’. En la base de la pirámide se encuentra el ‘piloto’. Además de esta organización principal, existe una serie de departamentos en que miembros de TFA llevan a cabo las tareas internas de administración (vg.: mantenimiento de páginas, gráficos, perfiles, etcétera). TFA cuenta además con una sub-división de elite, los *Royal Guards*, un sub-grupo pequeño y selecto que cuenta con los miembros de TFA más activos y sobre todo de mejor rendimiento. Por encima de todos los jefes de ala, están el *Commander in Chief* y su ayudante. Todo el organigrama que terminamos de ilustrar se puede apreciar más fácilmente en la siguiente ilustración esquemática, siendo los puestos de mayor importancia los más elevados, y viceversa los menos importantes.



Este organigrama constituye básicamente la así llamada *Chain of Command*, o ‘cadena de mando’: se supone que los miembros de un determinado estatus deben contactar primero con su inmediato superior, y éste con el suyo, etcétera. La *CoC* es uno de los preceptos que el nuevo miembro debe

asumir al entrar en TFA: para que el nuevo miembro se convierta en piloto, debe pasar un pequeño test en el que demuestra estar al tanto de las reglas de TFA.

Al piloto se le pide, además de ser respetuoso con los compañeros, un cierto grado de actividad. Esta actividad consiste no sólo en participar en los eventos lúdicos como la WoW, sino también participar en la vida diaria del club (los *servers* de TFA, de hecho, se mantienen gracias a la publicidad en su web, y es pues vital que los miembros accedan a ella). Existen varias vías oficiales de comunicación dentro de TFA. La primera de ellas es obviamente el correo electrónico, normalmente utilizado sólo en ocasiones especiales. La segunda, es ICQ, un programa de mensajería instantánea muy utilizado. La tercera es IRC, a través de un mitin semanal en el que los miembros de cada escuadrón deben participar, y en el que se discuten los asuntos de la semana. Finalmente, los miembros pueden utilizar los *Comlinks*, que vienen a ser foros de noticias muy populares y utilizados dentro del club, con una tasa de *posting* o publicación total que supera los 3000 mensajes mensuales.

TFA es una organización virtual, y por lo tanto sin sede concreta: se utiliza como idioma oficial el inglés. Cada miembro de la organización, para ser considerado plenamente activo, debe finalmente hacer un *report* cada dos semanas, enviándolo a su superior: en éste report hará constar comentarios, horas de juego, etcétera. Es muy importante además que el piloto cree un perfil (*Bios*) con datos personales, accesible para todos los miembros, y en el que aparece un recuento de su rendimiento, batallas en las que ha participado, y un recuento de las promociones recibidas. Si el piloto cumple unos requisitos determinados, puede obtener una promoción y subir de rango (unos diez para pilotos, tres para líderes de vuelo, tres para jefes de escuadrón y tres para jefes de ala). Los motivos por los cuales un piloto puede recibir una promoción son varios: participación en los eventos mensuales, buena actividad general en mítines, habilidades de liderazgo, mantenimiento desinteresado de páginas del escuadrón, reclutamiento de otros miembros, etcétera.

Dadas las características de este club, nos ha parecido pertinente llevar a cabo la investigación presente. Los grupos de juego *on-line* de gran tamaño, y bien estructurados, son posiblemente el ejemplo de grupo virtual más organizado y más parecido a grupos reales, si exceptuamos otras entidades de la Red como los grupos de noticias técnico/científicos, o la articulación de grandes empresas fuera de su ámbito LAN para pasar a un entorno mundial de gestión (como Microsoft, IBM u otras grandes empresas del sector de la *information technology*). Fuera de estos fenómenos, Internet muestra ser todavía un enorme agregado de usuarios y espectadores de rol pasivo, con contactos esporádicos en lugares de reunión como IRC, los grupos de noticias o las listas de correo, en los cuales rara vez se forma un grupo (consecuencia, evidentemente, de una falta de objetivos de tipo real o virtual).

En el caso de TFA, y otros grupos de juegos, asistimos por el contrario al desarrollo de roles: el sistema de promociones contribuye a la cohesión y a la continuidad de los miembros dentro del club; los objetivos comunes del juego encauzan las energías y los recursos de cada miembro de forma efectiva – si bien no se trata de un *problem solving* tradicional – y se fortalece la identidad del miembro dentro del organigrama a través de un contacto constante a través de varios sistemas como IRC, ICQ o el correo electrónico. En las siguientes páginas damos espacio al método empleado en esta ocasión, a los resultados y su análisis, y a las conclusiones del estudio, que se propone “sondear” la imagen que los miembros de un grupo *on-line* de juego tiene de los factores internos al grupo, y de su importancia para el buen funcionamiento del mismo: no partimos pues de hipótesis concretas, sino que llevamos a cabo una primera exploración que pueda proporcionar una base desde la cual, por lo menos, el investigador pueda “lanzar” sus especulaciones acerca de los grupos en Internet.

MÉTODO

MUESTRA

Los encuestados fueron en total 85, de los cuales 82 eran hombres, y únicamente, 3 mujeres. Todos los sujetos son miembros ‘activos’ de la organización – es decir – participan en las actividades del club. La población total de TFA cuenta con 290 miembros activos aproximadamente, y una cantidad doble de miembros ‘retirados’ que todavía pueden participar en las actividades.

INSTRUMENTO

El objetivo consistió en conocer la actitud de la muestra escogida hacia algunos parámetros grupales con relación a la eficiencia misma del grupo. Para ello se construyó un sencillo cuestionario con diez ítems, pudiendo éstos ser calificados en una escala tipo Likert de cinco alternativas. Dada la naturaleza de la investigación, y siendo el instrumento breve y con un propósito básico de recolección de información, no se ha llevado a cabo un análisis psicométrico del mismo. En el pequeño cuestionario se preguntaron asimismo datos personales – apodo, edad y tiempo de servicio en el club. El encabezado del cuestionario era el siguiente: *“Welcome to the survey page. This survey is part of a research I am carrying out for my university, with the approval of Grand Admiral Hero and Fleet Admiral Rodeo. You are not bound to fill out this little survey anyway, as it’s not part of DJO nor TFA. This survey is only composed by 10 items and a few questions about yourself. All the data received will be strictly kept confidential, and will be only used for statistical purposes. Answering is easy: just pick the option you most agree with. Answers range from 1 (“Completely disagree”) to 5 (“Completely agree”). Please be sincere. Also remember that there is no correct answer.”*

PROCEDIMIENTO

Tras haber construido el cuestionario, se procedió a su conversión a formato html, con un diseño claro y funcional. Para la recogida de los datos, se programó un procesador de html (PHP) para que enviase todas las encuestas al buzón e-mail del evaluador. La encuesta y el procesador fueron cargados en un servidor web y se creó una redirección sencilla para acceder a ella (<http://tfasurvey.n3.net>). Se prefirió el formato HTML/PHP antes que el e-mail por la sencillez e inmediatez de uso, y por la escasa aceptación que tienen las encuestas por correo electrónico. La dirección de la encuesta, junto con el encabezado anteriormente ilustrado, fueron publicados en los ‘comlinks’ de todo el club. Previamente se pidió la autorización a los responsables del mismo, aceptando éstos de buen grado (varias veces el club mismo pide a sus miembros una opinión sobre el servicio). La llegada de las encuestas fue supervisada en tiempo real a través de programas de mensajería, siendo la participación máxima en las primeras doce horas, con 40 encuestas enviadas sobre el total de 85. Las variables medidas fueron la edad, los días aproximados de servicio, el sexo de los sujetos, y su opinión ante diez afirmaciones acerca de TFA. Una vez recogidos los datos de los 85 encuestas, se volcaron en una matriz de datos de SPSS (versión 11) y se codificaron adecuadamente. Posteriormente, se procedió a analizar los datos.

RESULTADOS

Los datos, analizados con SPSS 11, fueron ante todo objeto de un análisis estadístico descriptivo. La tabla con los resultados es la siguiente:

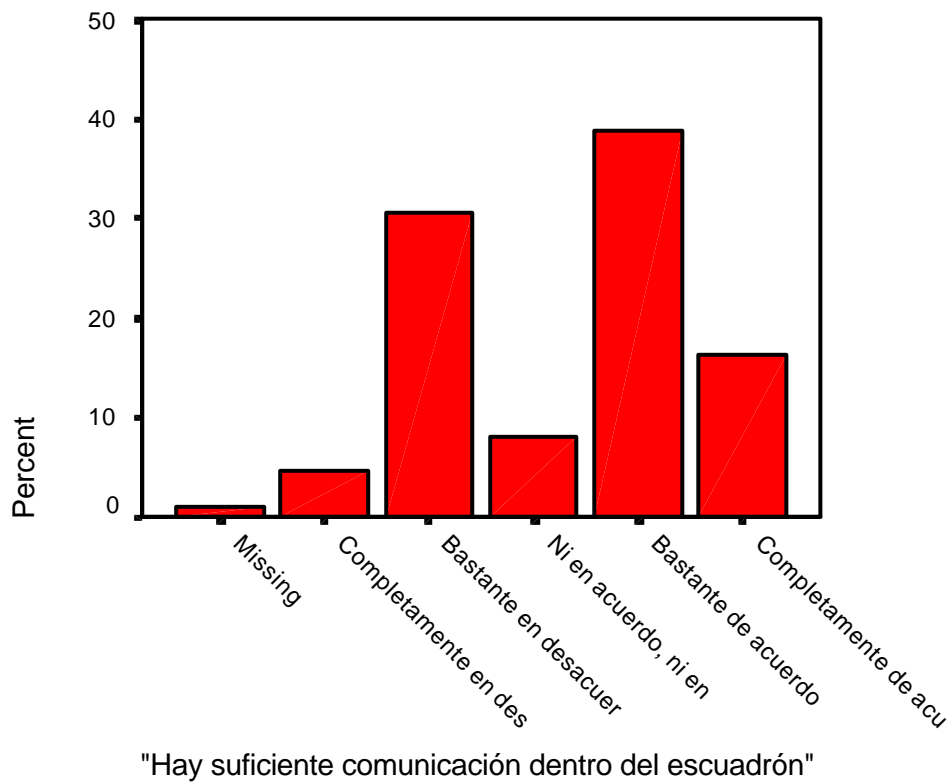
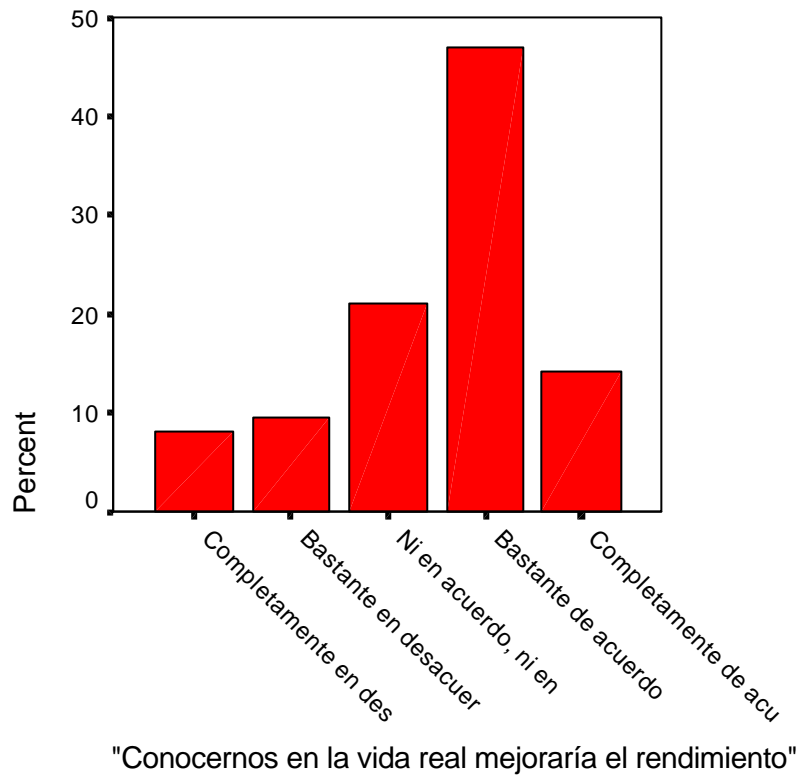
Descriptive Statistics

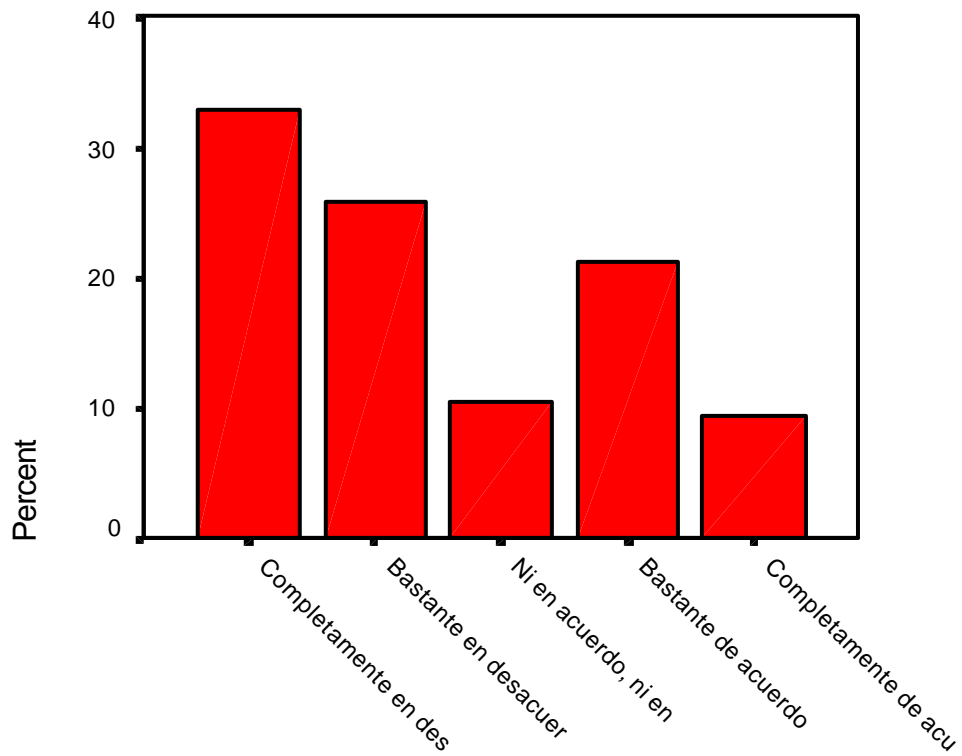
	N	Mean	Std. Deviation
Edad del sujeto	81	21,78	7,382
Sexo del sujeto	84	,04	,187
Días de servicio	84	482,71	414,958
Días de servicio recodificados	85	,89	1,069
"Creo que TFA es demasiado grande"	85	2,16	1,122
"Trabajar en escuadrones es efectivo"	85	4,71	,651
"Conocernos en la vida real mejoraría el rendimiento"	85	3,49	1,109
"Hay suficiente comunicación dentro del escuadrón"	84	3,32	1,214
"El jefe de escuadrón debe ser un piloto experimentado"	85	2,48	1,385
"El jefe de escuadrón debe ser simpático y bromista"	84	4,62	,675
"Los puntos en la Week of War son lo más importante"	85	2,42	1,228
"Ser jefe de un grupo de vuelo es una tarea importante"	85	4,73	,473
"Considero que la Cadena de Mando es útil"	85	4,52	,648
"Creo que deberían haber menos reglas y normas"	85	2,31	1,175
Valid N (listwise)	80		

Exceptuando la presencia de miembros con edad superior a los 40 años, la media se sitúa sobre los 22 años, y el sexo es mayoritariamente masculino. La media de días de servicio supera el año y tres meses, si bien pocos han sido miembros del club durante más de tres años. La muestra es pues notablemente homogénea.

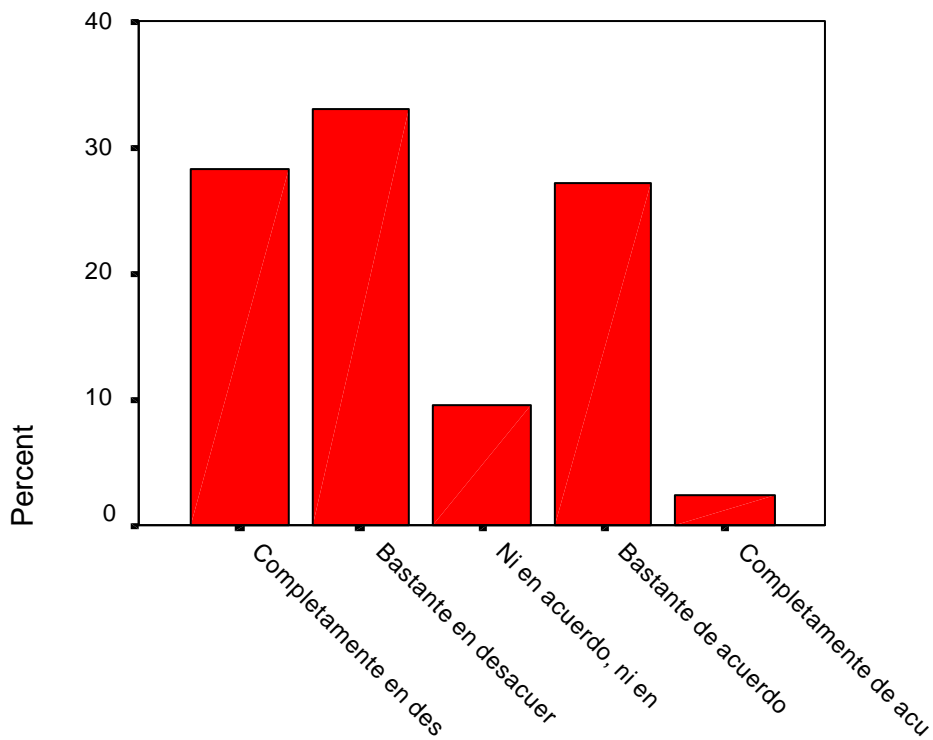
Pasando al análisis de las respuestas en la encuesta, podemos ir perfilando la actitud general de los miembros de TFA hacia lo que ellos consideran importante para el buen funcionamiento de su grupo. Ante todo, no consideran que TFA sea ‘demasiado grande’, y esto está en consonancia con el enorme tamaño que pueden alcanzar los grupos en Internet en comparación con los grupos reales.

Asimismo, la existencia de normas es un factor importante: la Cadena de Mando es útil, y la muestra está mayoritariamente en desacuerdo con que se eliminen reglas. El trabajo en escuadrones, unidades más pequeñas que las ‘alas’, es positivo, así como la tarea de *Flight Group Leader* y la capacidad de empatizar del jefe de escuadrón. Veamos algunas gráficas acerca de los ítems de comportamiento más “complejo”:





"El jefe de escuadrón debe ser un piloto experimentado"



"Los puntos en la Week of War son lo más importante"

El encuentro en la vida real, si bien arroja una puntuación cercana a la media, es considerado sin embargo algo bastante bueno. Los ítems sobre la importancia de los puntos, sobre la habilidad del jefe de escuadrón, y sobre la comunicación interna, tienen un perfil singular: si bien la media de los dos primeros es baja, y la del tercero es la más cercana a la puntuación central, los perfiles muestran una división en dos grupos de opinión opuestos. En el ítem acerca de la importancia de puntuar, parece haber una correlación negativa con la antigüedad dentro del club:

Correlations

		Dias de servicio	"Los puntos en la Week of War son lo más importante"
Dias de servicio	Pearson Correlation	1	-,245*
	Sig. (2-tailed)	,	,025
	N	84	84
"Los puntos en la Week of War son lo más importante"	Pearson Correlation	-,245*	1
	Sig. (2-tailed)	,025	,
	N	84	85

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Como se puede apreciar por la tabla del test T, todas la medias de los ítems se alejan significativamente de la media (3):

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
"Considero que la Cadena de Mando es útil"	21,607	84	,000	1,52	1,38	1,66
"Creo que deberían haber menos reglas y normas"	-5,445	84	,000	-,69	-,95	-,44
"Creo que TFA es demasiado grande"	-6,865	84	,000	-,84	-1,08	-,59
"Trabajar en escuadrones es efectivo"	24,143	84	,000	1,71	1,57	1,85
"Conocernos en la vida real mejoraría el rendimiento"	4,109	84	,000	,49	,25	,73
"Hay suficiente comunicación dentro del escuadrón"	2,427	83	,017	,32	,06	,58
"El jefe de escuadrón debe ser un piloto experimentado"	-3,445	84	,001	-,52	-,82	-,22
"El jefe de escuadrón debe ser simpático y bromista"	21,986	83	,000	1,62	1,47	1,77
"Los puntos en la Week of War son lo más importante"	-4,327	84	,000	-,58	-,84	-,31
"Ser jefe de un grupo de vuelo es una tarea importante"	33,724	84	,000	1,73	1,63	1,83

CONCLUSIONES

Al tratarse de un estudio “de reconocimiento”, no pretendemos haber profundizado en ningún aspecto en particular de la dinámica grupal basada en Internet, algo que, dada la gran escasez de investigación al respecto, no se puede llevar a cabo. Sin embargo, la sencilla exploración puede arrojar algún dato de interés. La homogeneidad de la muestra no ha permitido un estudio profuso de las relaciones entre variables grupales y variables individuales: las conclusiones y las hipótesis parten desde el análisis de las respuestas dadas a los diez ítems. Una constatación importante, y que parece confirmar los datos de Davidson (1998), es que los límites de miembros en un grupo virtual son extremadamente amplios: la muestra parece ignorar el tamaño considerable de su grupo, lo que se opone a los datos recogidos con grupos reales (Shaw, 1989), si bien la articulación en unidades pequeñas (los ítems sobre líder de vuelo y escuadrones) es muy bien valorada. Al ser TFA un grupo/organización centrado en las actividades lúdicas, aún siendo competitivas, es de esperar que el rendimiento esté en un segundo plano respecto a la diversión, algo que efectivamente se puede constatar: con todo, el perfil gráfico de los ítems sobre puntos y habilidad del jefe muestra un grupo importante de miembros del grupo que valoran positivamente la búsqueda de un buen rendimiento, búsqueda negativamente relacionada con el tiempo de estancia en el club. Pasando a las normas del grupo, éstas son valoradas de forma muy positiva, y es muy posible que contribuyan a estructurar mejor, e incluso a enriquecer la experiencia grupal en un soporte tan etéreo como la Red: una característica importante de TFA y otros grupos similares es el alto grado de consenso interno, probablemente impulsado por el componente democrático que está presente en toda actividad desarrollada en Internet. Finalmente, cabe destacar la valoración hecha acerca del encuentro en la vida real de los miembros del grupo, que es positiva aunque en un grado moderado, y en vista de investigaciones anteriores (Martinez, 2001), parece sensato sugerir que el anonimato que la Red proporciona es un elemento que el miembro del grupo virtual puede ignorar con facilidad, valorando por encima de todo el contacto social y su calidad.

REFERENCIAS

- TURNER, J.; GRUBE, J. & MEYERS, J., “Developing an optimal match within online communities: An exploration of CMC support communities and traditional support”, *Journal of Communication*, Vol 51: 231-251; 2001 Jun, UK, Oxford University Press.
- SILVERMAN, T., “Expanding community: The Internet and relational theory, *Community*”, *Work and Family*, Vol 4:231-238; 2001 Aug, UK, Carfax Publishing Ltd.
- WEINBERG, H., “Group process and group phenomena on the Internet”, *International Journal of Group Psychotherapy*, Vol 51: 361-378; 2001 Jul, US, Guilford Publications
- AMBROSINI, M.; BERNARDI, F. & BENINI, S., *Virtual groups and group dynamics (capítulo en Innovative theories, tools and practices in work and organizational psychology)*, Hogrefe & Huber, Kirland, WA, 2000.
- MARTINEZ, I., “Efectos del anonimato en la comunicación de grupos que utilizan tecnologías asistidas por ordenador. Un estudio cuantitativo y cualitativo”, *Anales de Psicología*, Vol 17 nº1: 121-128, Julio 2001, España, Universidad de Murcia.
- MCKENNA, K., “The computers that bind: Relationship formation on the Internet”, *Humanities and Social Sciences*, Vo 159: 2236, 1999 Jan

- DAVIDSON, B., “The Internet and the large group”, *Group Analysis*, Vol 31: 457-471, 1998 Dec, UK, Sage Publications Ltd.
- SHAW, M., *Dinámica de grupo*, 1989, Herder, Barcelona.
- El club TFA es accesible en la web <http://www.darkjedi.org>