

Tecnologías de la Información y la Comunicación

La participación pasiva o lurking en las cibercomunidades

Iñaki Murua Anzola*

Acercamiento al fenómeno de la participación pasiva
o lurking en las cibercomunidades.

PRESENTACIÓN

Aunque hablar de participación y pasiva puede parecer una contradicción, una paradoja o incluso un juego de palabras, es un fenómeno muy extendido en la Red. Nos referimos a la actitud de leer los mensajes que otros escriben pero no aportar los propios en los espacios comunes de los que dispone una comunidad virtual o cibercomunidad. En este artículo vamos a tratar de acercarnos a esta realidad, con frecuencia quebradero de cabeza para responsables, administradores o anfitriones de este tipo de agrupaciones. Porque, dado que conviene tener en cuenta el ruido en toda comunicación, lo mismo que el exceso de mensajes puede provocarlo, el silencio en la comunicación mediada por ordenador, ya sea sincrónica o asincrónica, puede resultar ensordecedor.

UN BREVE APUNTE SOBRE CIBERCOMUNIDADES Y PARTICIPACIÓN

La relación entre tecnología y sociedad está variando el soporte de las relaciones comunitarias. Así, cabe afirmar que “en la Red se pueden alcanzar altos niveles de interacción entre personas” de modo que “surgen oportunidades de conformar grupos humanos (...) comunidades cuya vinculación no procede de compartir un mismo espacio físico sino intere-

ses y objetivos comunes” (García Aretio, Ruiz Corbella y Domínguez Figaredo, 2007: 45) De todos modos, aclaremos antes de avanzar más, que en este artículo no pretendemos discutir sobre su existencia, qué término es el más adecuado para denominarlas o cuál es el enfoque mejor para analizarlas y comprenderlas. En todo caso, sí consideramos que no es posible concebir una cibercomunidad sin que exista un nivel suficiente de comunicación.

No obstante, apunta Mc Dermott (Gómez y Gewerc, 2002) que una comunidad virtual generalmente está constituida por un núcleo pequeño de personas muy activas que se mantienen involucradas en el quehacer de la misma y por una extensa periferia formada por muchas personas que vienen y van. De hecho, se reconoce que existen distintos niveles de participación e implicación (García Aretio, 2003a; Garrido, 2003). Pero, insistimos: mientras que la participación en las actividades de comunidades virtuales es crucial para la supervivencia y desarrollo de las mismas, muchas personas prefieren la participación pasiva (Rafaeli, Ravid y Soroka, 2004).

¿QUÉ QUEREMOS DECIR CUANDO DECIMOS “LURKER”?

En un principio era un término con una connotación peyorativa. La propia palabra y su traducción del inglés (fisgón, mirón) así lo dan a entender. Tal y como escribía Rey Valzacchi (2003):

“Aunque usted no tenga la más remota idea de qué significa ‘lurker’, seguramente le disgustaría que alguien le dijese que usted es un lurker. Suena feo ¿no?”

Recoge Villota que, como resumen de las primeras conclusiones, se pensaba en ellos como “incompetentes comunicacionales, que no contribuyen al esfuerzo común pero se pegan del esfuerzo ajeno, carecen de pertenencia al grupo...” Pero veamos qué dicen al respecto distintos autores.

- A juicio de Rey Valzacchi (2003), el “lurking” (del inglés “lurk”, estar al acecho, espiar, estar escondido) es la posición que adoptan ciertos participantes de los grupos virtuales, sean éstos listas de correo, foros de discusión, etc. al no participar de una manera activa dentro del seno de dicha comunidad.

- Tanto Garrido (2003) como Domínguez y Alonso (2004) coinciden en que es alguien de la “mayoría silenciosa” en un foro electrónico, que envía ocasionalmente o no envía mensajes, pero que es sabido que los lee regularmente.

- Preece, Nonnecke y Andrews (2004) lo definen como alguien que nunca ha colgado mensajes en la comunidad a la que pertenece. En una investigación anterior, Nonnecke y Preece (2001) apuntan que se puede considerar dentro de este grupo incluso a aquellos que envían mensajes sólo esporádicamente.

- Bowes (Schultz y Beach, 2004) habla de lurker activos y pasivos; los primeros responden privadamente a mensajes o dan información.

- García Aretio (2003a: 181-182) se refiere en un principio a los grupos de individuos “singulares” que son los no participativos o lurkers (escondidos, mirones) que no cooperan pero que sí se aprovechan del trabajo de los demás, si bien a continuación distribuye los miembros de una comunidad en cooperativos, aprovechados (quienes sólo intervienen para solicitar información u opiniones a los demás o para anunciar algún tema del que pueden obtener algún provecho), silenciosos (pasivos pero internamente activos, que no suelen participar pero leen todos los mensajes que se generan) y ausentes (quienes se inscribieron pero ni siquiera acceden a la información generada aunque no se den de baja). En un trabajo posterior (García Aretio, 2003b) agregaba un nuevo grupo, los gobernantes (administradores o moderadores de las listas).

De todos modos, califica como discutible que los sujetos que guardan silencio permanentemente puedan ser considerados miembros de la (ciber)comunidad (p. 185).

ALGUNOS DATOS SOBRE PARTICIPACIÓN

Ya señalábamos con anterioridad que parece que incluso en comunidades on line que presentan un razonable grado de actividad sólo una pequeña fracción de miembros aporta. Rafaeli et al (2004) en este sentido, hablan de asimetría. Los datos de participación varían según los investigadores. Veamos.

- Los grupos asíncronos tienen un ratio de lurking en torno al 75% mientras que en los entornos síncronos no hay lurkers (Nonnecke y Preece, 2001).

- Los lurkers suponen más de un 45,5% en comunidades sobre salud y el 82% en comunidades sobre software. En algunas comunidades, es la norma (Preece et al, 2004).

- A juicio de Mario López de Ávila, atendiendo a los mensajes que en torno a la participación se colgaron en la lista de distribución CDDIGITAL y otras experiencias, parece que se cumple la regla 10/90: el 10% de los suscriptores son activos, el 90% simplemente leen los correos, a veces ni eso. Concluye que no sería realista esperar comunidades en las que el número de miembros activos superara con mucho ese 10%.

- En nuestra investigación (Murua, 2006), dejando al margen a los responsables del grupo, los miembros activos suponían el 5%, los silenciosos el 71% y los ausentes el 24% (atendiendo a la clasificación propuesta por García Aretio (2003a).

INDAGANDO SOBRE LAS RAZONES

Preece et al (2004) llevaron a cabo su investigación en comunidades abiertas, aquéllas en las que cualquier persona interesada puede tener acceso leer y enviar mensajes... Constataron que la composición demográfica de los participantes en su estudio era similar a la de otros similares sobre Internet en general. Además, no encontraron diferencias significativas entre los lurkers y los miembros activos a este nivel; a su juicio, la diferencia estaba en las actitudes. Los posters (miembros activos), además de ser más positivos, tenían un mayor sentimiento de pertenencia a la comunidad, e incluso consideraban a los lurkers miembros de la comunidad más que los propios lurkers a sí mismos. Según sus conclusiones, los lurkers y los posters acuden a Internet por una razón similar, normalmente mejorar la comprensión sobre el tema de la comunidad en cuestión.

Las razones principales esgrimidas para el lurking fueron las siguientes:

- “Leer es suficiente” (53.9%).
- “Todavía estoy aprendiendo sobre el grupo” (29.7%).
- “Me da vergüenza postear” (28.3%) (el porcentaje era menos significativo que en estudios previos, por lo que cabe pensar que la edad y la experiencia tienen influencia en esta vergüenza).
- “No tengo nada que ofrecer” (22.8%).
- “No hay obligación de postear” (21.5%).
- “Otros responden lo que yo diría” (18.7%).
- “Deseo permanecer en el anonimato” (15.1%).

- “Desde el principio no tenía intención de participar” (13.2%).
- “No tiene interés para mí” (11%).

De estos resultados se desprende que la mayoría se convierten en lurkers a través de la interacción con la comunidad; parece sugerir que los lurkers tienen peores experiencias.

En el estudio hicieron cinco categorías para clasificar las respuestas al cuestionario, además de una sexta genérica:

- “No tengo necesidad de postear” = Ya obtienen lo que necesitan.
- “Necesito conocer al grupo antes de participar de forma activa” = Les falta creer en la comunidad, son tímidos, tienen problemas con el lenguaje, quieren aprender sobre el tema...
- “Pienso que estoy ayudando” = Aunque no postean, consideran que contribuyen al bienestar de la comunidad como “oyentes”; consideran que sólo conviene participar si hay algo que merezca la pena decir...
- Dificultades con el software = Mala usabilidad del entorno.
- “No me gusta el grupo” = Arguyen que la dinámica es pobre, no se consideran aptos o piensan que no serían aceptados (con miedo a respuestas que podrían tener); otros no están motivados, quizás influenciados por la dinámica del grupo.
- Otras razones.

En una investigación anterior (Nonnecke y Preece, 2001), basada en entrevistas cara a cara o telefónicas, no dijeron a los entrevistados que estaban interesados en su comportamiento lurking, dado que querían comprender ese comportamiento en el contexto del conjunto de su participación online. Como ellos plantean, hay quienes son participantes activos en unos grupos, y, al tiempo, son lurkers en otros. Asimismo propusieron un “modelo de gratificación” según el cual relacionan las razones más repetidas para el comportamiento lurker (anonimato, privacidad y seguridad; condicionantes de tiempo y del trabajo; volumen y calidad de los mensajes; vergüenza de participar en público) y las necesidades de estas personas.

En esta investigación, clasificaron el motivo de la no participación en cuatro grandes grupos, alguno de los cuales presentaba subcategorías:

- Características de los miembros.
 - Personales (falta de atrevimiento, querer mantener el anonimato y/o preservar la privacidad o la seguridad, dificultades con el lenguaje).
 - Relación con el grupo, cómo se ven a sí mismos en relación al grupo (no se consideran parte del mismo, no tienen qué ofrecer...).
 - Era su intención desde el principio.

- Características del grupo (otros intereses, mensajes largos/poco comprensibles, poca calidad de los mensajes).
- Situación del miembro (está dejando el grupo o está comenzando a conocerlo).
- Condicionantes externos (condiciones en el trabajo, otras dedicaciones, falta de tiempo).

En nuestro caso, hemos investigado este fenómeno en un grupo cerrado creado en una intranet (Murua, 2006). Las principales razones encontradas han sido la falta de tiempo y que haya otras prioridades, la dinámica del grupo y la actitud ante la comunicación mediada por ordenador de los miembros. En un segundo lugar vendrían las relaciones con el grupo. Asimismo, hemos podido constatar que la forma de participación puede variar con el tiempo.

EN BUSCA DE SALIDAS

En un estudio de 1999, Jennifer Preece (citada por López de Ávila, 2005) concluía que el porcentaje de no participantes en un grupo era menor cuanto más pequeño fuera el grupo, mayor el volumen de tráfico, menor la longitud de los mensajes, menor el número de los mensajes que no recibían respuesta y mayor el tamaño de los subgrupos que se formarían en la comunidad matriz.

Preece et al (2004) señalan que si bien algunas soluciones requieren mejorar el software y las herramientas, la moderación y la mejor interacción pueden producir grandes avances. Al tiempo, realizan propuestas concretas, atendiendo a distintos tipos de comunidades por lo deberían contextualizarse en cada caso.

A juicio de Schultz y Beach (2004), no hay respuestas mágicas y el dinamizador o moderador necesitará desarrollar un repertorio de estrategias basadas en la intuición o incluso improvisar si es necesario. Estos autores preguntaron a cinco facilitadores on line por la vía que consideraban más adecuada para desinhibir a los lurkers; todos ellos estuvieron de acuerdo en que la estrategia preferida era el contacto individual. En esta línea, apunta Rey Valzacchi (2003) que a menudo depende de la habilidad del administrador o moderador de la lista incentivar a los participantes pasivos para que salgan a la luz por primera vez.

CONCLUSIONES

Aunque la connotación negativa que citábamos con anterioridad se ha modificado, puede ser o no un problema dependiendo de la perspectiva: si hay pocos mensajes es evidente que lo será. Rafaeli et al (2004) plantean que el lurking no es necesariamente disfuncional; en muchos contextos pueden servir como audiencia, tal y como se entiende de modo convencional en los medios de masas. Cabe esperar una heterogeneidad en la participación, y cumple su función. Domínguez y Alonso (2004) apuntan que la presencia de lurkers en un foro que trata contenidos

generales no parece, a priori, un rasgo negativo, de desentendimiento de la dinámica grupal o de desafección de la comunidad, por lo que no demanda una valoración negativa. No ocurre lo mismo en los foros temáticos, más concretos, donde el moderador solicita las intervenciones de los miembros del grupo o en entornos de e-learning, cerrados a un grupo determinado, generalmente a cargo de un tutor, donde el aprendizaje –como objetivo final– es (o debería ser) una construcción colectiva que requiere del esfuerzo y la dedicación de todos y cada uno de sus miembros (Rey Valzacchi, 2003) Las opiniones que tienen estas personas que no participan son a menudo importantes y los miembros de las comunidades pierden si se deja a los lurkers permanecer pasivos.

Existe otro problema además de la dificultad intrínseca del compartir. Y es que muchos de quienes participamos en estas comunidades hoy día somos inmigrantes digitales (Prensky, 2001). Por ello, hay que considerar cuál es el nivel de alfabetización digital, dicho de otro modo, si los miembros disponen de las competencias básicas adecuadas. Porque, si bien las comunidades que podríamos denominar offline también están mediadas por objetos, artefactos y tecnologías (Vayreda, Núñez y Miralles, 2001), cabe considerar que esa mediación resulta transparente, mientras que en el caso de las cibercomunidades, tenemos que la interacción y comunicación se desarrolla gracias a las herramientas disponibles en el entorno Internet (García Aretio et altri, 2007: 130).

En definitiva, el lurking no puede ser caracterizado como un comportamiento simple de no colgar posts. Por el contrario, las razones para la participación pasiva no son únicas ni simples, y podríamos plantear una visión sistémica, en la medida que están interrelacionadas, que influyen unas en otras; debería verse como un sistema complejo de acciones, pensamientos, contexto... Se viene demostrando que hay muchas razones para que la gente sólo observe en comunidades online y no cabe pensar que la mayoría de lurkers son egoístas o que van por libre, cual "ilaneros solitarios". También cabe destacar que el comportamiento varía según los momentos y las comunidades. Ayuda la buena moderación, pero al final, es básica la motivación personal, o, como recoge en un mensaje Salmon (2004: 32) el factor QSYDE: "qué saco yo de esto".

* Iñaki Murua Anzola. Licenciado en Ciencias de la Educación y Diploma de Estudios Avanzados por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Técnico en didáctica en HABA (Helduen Alfabetatze eta Berreuskalduntzerako Erakundea-Instituto para la Alfabetización y Reeskaldunación de Adultos), Organismo Autónomo del Gobierno Vasco.

Bibliografía

DOMÍNGUEZ, D. y ALONSO, L. (2004). "Metodología para el análisis didáctico de foros virtuales". Ponencia presentada en Edutec 2004, Barcelona. Disponible en: <http://www.edutec2004.lmi.ub.es/pdf/46.pdf> (última consulta: 26/02/07).

GARCÍA ARETIO, L. (Coord.); RUIZ CORBELLA, M. y DOMÍNGUEZ FIGAREDO, D. (2007). "De la educación a distancia a la educación virtual". Barcelona: Editorial Ariel.

GARCÍA ARETIO, L. (2003a). "Comunidades de aprendizaje en entornos virtuales". En BARAJAS, M. (Coord.) "La tecnología educativa en la educación superior". Madrid: McGraw Hill.

GARCÍA ARETIO, L. (2003b). "La participación en las cibercomunidades". Editorial en BENEDE (Boletín Electrónico de Noticias de Educación a Distancia) julio 2003. Disponible en: <http://www.uned.es/catedraunesco-ead/p7-7-03.html> (última consulta: 15/12/04).

GARRIDO, A. (2003). "El aprendizaje como identidad de participación en la práctica de una comunidad virtual". Disponible en: <http://www.uoc.edu/in3/dt/20088/index.html> (última consulta: 26/02/07).

GÓMEZ, S. y GEWERC, A. (2002). "Interacciones entre tutores y alumnos en el contexto de comunidades virtuales de aprendizaje". En II Congreso Europeo de Tecnologías de la Información y la Ciudadanía. Una visión crítica. Barcelona, junio de 2002. Disponible en: <http://web.udg.es/tiec/orals/c96.pdf> (última consulta: 26/02/07).

LÓPEZ DE ÁVILA, M. (2005). "The ten percent factor". Disponible en: http://nodos.typepad.com/nodos_prime/2005/04/the_ten_percent.html#more (última consulta: 26/02/07).

MURUA, I. (2006). "Un estudio de caso sobre el fenómeno de la participación pasiva". CD-Rom. IX Congreso Edutec, Tarragona 2006.

NONNECKE, B. y PREECE, J. (2001). "Why lurkers lurk?". En Americas Conference on Information Systems, 2001. Disponible en: <http://snowwhite.cis.uoguelph.ca/~nonnecke/research/whylurk.pdf> (última consulta: 15/01/06).

PREECE, J.; NONNECKE, B. y ANDREWS, D. (2004). "The top 5 reasons for lurking: improving community experiences for everyone". En Computers in human behaviour, vol. 2, nº 1. Disponible en: http://www.ifsm.umbc.edu/~preece/Papers/CHB_Corrected_Proof.pdf (última consulta: 26/02/07).

PRENSKY, M. (2001). "Digital natives, digital immigrants". On the Horizon. NBC University Press, vol. 9, nº 5, Octubre 2001.

RAFAELI, S.; RAVID, G. y SOROKA, V. (2004). "De-lurking in virtual communities: a social communication network approach the measuring the effects of social and cultural capital". En 37th Hawaii International Conference on System Sciences. Disponible en: <http://csdl2.computer.org/comp/proceedings/hicss/2004/2056/07/205670203.pdf> (última consulta: 26/02/07).

REY VALZACCHI, J. (2003). "Sos un lurker". Editorial en El Magazine de Horizonte, año IV, nº 46, Septiembre 2003. Disponible en: <http://www.horizonteweb.com/magazine/Numero46.htm> (última consulta: 26/02/07).

SALMON, G. (2004). "E-actividades. El factor clave para una formación en línea activa". Barcelona: UOC.

SCHULTZ, N. y BEACH, B. (2004). "From lurkers to posters". Disponible en: <http://www.flexiblelearning.net.au/resources/lurkerstoposters.pdf> (última consulta: 26/02/07).

VAYREDA, A.; NUÑEZ, F. y MIRALLES, L. (2001). "¿E-comunitas?". Disponible en: http://www.uoc.edu/web/esp/articles/vayreda/ecomunitas_esp_imp.html (última consulta: 26/02/07).

VILLOTA, O. "Los lurker en el proceso de e-learning: impedimento efectivo para apropiar y generar nuevo conocimiento". Disponible en: <http://www.geocities.com/omarvillota/docume/lurker.htm> (última consulta: 26/02/07).