

Efectos del anonimato en la comunicación de grupos que utilizan tecnologías asistidas por ordenador. Un estudio cuantitativo y cualitativo

Isabel Mª Martínez Martínez*

Universitat Jaume I de Castellón

Resumen: Las tecnologías de la información y la comunicación permiten la interacción entre personas física, temporal y funcionalmente separadas. El objetivo del presente trabajo es analizar los efectos del anonimato sobre la participación de los miembros del grupo y la comunicación desinhibida, en una situación de trabajo en grupo utilizando tecnologías asistidas por ordenador.

Mediante un diseño experimental de laboratorio los resultados ponen de manifiesto que no hay diferencias en la cantidad de mensajes emitidos en función del anonimato. Un análisis del contenido de dichos mensajes no ha mostrado diferencias significativas en la cantidad de comunicación desinhibida entre grupos que actúan identificados y los que actúan de manera anónima.

Palabras clave: Trabajo cooperativo, comunicación desinhibida, tecnología asistida por ordenador, anonimato.

Title: The effects of the anonymity on Group Support Systems communication. A quantitative and qualitative study.

Abstract: The new information and communication technologies facilitates the interaction between people temporary and functionally separate. The objective of the present paper is to analyze the effects of the anonymity on the group results in when they use computer systems.

Through a lab-experimental design that considers two situations, identified and anonymous groups, the results are not shown differences in the quantity of messages emitted in function of the anonymity. An categorial analysis of the content has not shown differences in the quantity of flaming communication between identified groups and anonymous.

Key words: Group Support Systems, anonymity, flaming, computer-mediated communication, computer supported collaborative work.

Introducción

El rápido desarrollo tecnológico de la microelectrónica, la informática, la automatización y las telecomunicaciones, permite en la actualidad nuevas modalidades interactivas, impensables hasta hace unos años. La presencia de las tecnologías de la información y la comunicación es habitual en muchos ámbitos de nuestro entorno ya que estamos viviendo el desarrollo de la "sociedad de la información". El Informe final del Grupo de Expertos de Alto Nivel de la Comisión Europea, reunidos en Luxemburgo en 1997, definen la sociedad de la información como aquella que se está creando en la actualidad, en la que se han generalizado las tecnologías a bajo coste de almacenamiento y transmisión de información y datos y que esta motivando importantes innovaciones organizativas, comerciales, sociales y jurídicas que cambiarán profundamente la vida, tanto en el

mundo del trabajo como en la sociedad en general.

Todo este desarrollo tecnológico tiene gran repercusión en los grupos de trabajo. Los grupos constituyen las unidades básicas en las organizaciones y el grupo de trabajo es fundamental para el funcionamiento de las mismas. También son considerados como foros eficaces para mejorar la calidad de las decisiones. Dadas las frecuentes interacciones entre los miembros de un grupo, así como el constante flujo de información entre ellos, es comprensible el efecto que pueden tener los avances tecnológicos e informáticos en los resultados y procesos que se producen en la interacción grupal. Técnicas como el correo electrónico, la videoconferencia o el "chat" pueden facilitar la interacción entre miembros del grupo separados física, temporal o funcionalmente, pertenecientes a la misma o distintas organizaciones. Cualquier usuario de una red informática puede, por ejemplo, establecer comunicación simultánea e instantánea con otras personas, sin límite de participantes ni fronteras geográficas, compartir experiencias y conocimientos, centrándose exclusivamente en el contenido de la

* **Dirección para correspondencia:** Isabel Mª Martínez Martínez. Universitat Jaume I. Departamento de Psicología. Campus Ctra. de Borriol s/n. 12080 Castellón (España). E-mail: imartine@psi.uji.es

información, sin influencias del estatus de los comunicantes, de prejuicios sociales, etc. Sin embargo, en esta comunicación pueden verse afectadas las relaciones informales y estará ausente la retroalimentación visual al interactuar con otros sujetos en una situación de vacío y anonimato social.

En este sentido, se están desarrollando diversos sistemas de apoyo al trabajo en grupo que consisten en un conjunto de tecnologías asistidas por ordenador que facilitan el acceso a bases de datos y otras fuentes de información, posibilita el compartir, registrar y estructurar ideas centrándose en la tarea, procesar los resultados y mostrarlos gráficamente, etc. Recientemente se ha acuñado el término "groupware" para designar a toda la tecnología que proporciona herramientas informáticas que permiten mejorar el rendimiento laboral de un grupo (Gil y García, 1994) también se denomina *Group Support Systems* (GSS) a las técnicas de apoyo al grupo asistidas por sistemas informáticos y que son utilizadas en las sesiones de trabajo o reuniones de grupo (Valacich, Dennis y Nunamaker, 1991). Las áreas de trabajo en las que más se está utilizando GSS se centran en la discusión y toma de decisiones y en la creatividad. Por otro lado, la creciente globalización y la actual tendencia de las organizaciones por extender sus dominios a través de mercados internacionales, está muy relacionada con el desarrollo de las tecnologías de la información. Estas tecnologías facilitan la interacción de grupos de trabajo geográficamente separados cuyos miembros proceden de diferentes culturas.

En este contexto, podemos identificar dos tipos de investigaciones. Unas tratan de poner de manifiesto las diferencias entre grupos tradicionales (cara a cara) y otras formas grupales que utilizan tecnología asistida por ordenador (TAO). En este sentido, se han buscado diferencias entre ambas situaciones utilizando diferentes variables como por ejemplo el tiempo utilizado para resolver una tarea, la cantidad de ideas generadas, la equidad en la participación, etc. Sin embargo, en los últimos años, la investigación se está centrando en el estudio de los grupos TAO como tales, tratando de estudiar

los procesos individuales, grupales y de resultado de estos nuevos grupos.

Anonimato y participación

El efecto deshinibidor del anonimato fue mostrado por Festinger (1951) y mientras algunas investigaciones destacan las repercusiones negativas del mismo (Zimbardo, 1970; Mann, 1981; Diener, 1979) otras lo hacen respecto a las positivas (Johnson y Downing, 1979; Spivey y Prentice Dun, 1990). El hecho de que el anonimato aumenta la participación reduciendo las inhibiciones de los miembros del grupo, ha sido mostrado en numerosas ocasiones (Nunamaker, Briggs, Mittleman, Vogel y Balthazard, 1997; Briggs, Nunamaker, and Sprague 1997). También se ha constatado el efecto del anonimato en la generación de ideas y participación del grupo (Connolly, Jessup, y Valacich, 1990; Jessup, Tansik, y Laase, 1988). Estudios de laboratorio han mostrado que grupos TAO producen más ideas y de más calidad (Gallupe, Bastianni, y Cooper, 1991) debido a que en situaciones de grupo, a veces, no se expresan opiniones por temor a la evaluación negativa de los demás (Dennis y Valacich, 1993; Briggs *et al.*, 1997), sin embargo esta resistencia puede superarse en situaciones de anonimato. De esta manera el anonimato permite participar de manera más libre y abierta y someter ideas socialmente arriesgadas sin miedo a la represalia de los demás miembros del grupo o superiores (Briggs *et al.*, 1997). Sin embargo, también se han de considerar los efectos de la denominada holgazanería social (Hardy y Latané, 1988) que pueden actuar con más fuerza en las situaciones de anonimato reduciendo la participación de los individuos al percibirse inmersos en una situación de responsabilidad difusa. En este sentido, el primer objetivo del presente trabajo es estudiar las relaciones entre anonimato y participación (generación de ideas o interacciones) en situaciones TAO. La primera hipótesis planteada es la siguiente:

H1. Los grupos TAO anónimos generarán mas cantidad de ideas o interacciones que los grupos TAO identificados.

Anonimato y conducta desinhibida

Hay también algunos fenómenos asociados al uso de la tecnología, como la mayor ocurrencia de conductas desinhibidas (Siegel, Dubrovsky, Kiesler y Mcguire, 1986). Se considera que la conducta desinhibida se manifiesta en los mensajes que contienen una conducta expresiva y abierta no sometida a reglas y normas convencionales. Este tipo de conducta incluye expresiones agresivas (insultos y comentarios hostiles), lenguaje informal (palabrotas, expresiones groseras) y expresiones no orientadas directamente a la tarea que se pretende realizar (comentarios irónicos e indirectas).

En la literatura especializada anglosajona, a este tipo de conductas de agresión verbal se les denomina "flaming" y se refieren a aquellas manifestaciones que pueden resultar negativas y perjudiciales para los individuos o las organizaciones (Reinig, Briggs, y Nunamaker, 1997-98). En este trabajo nos referiremos a este tipo de manifestaciones con el término de "comunicación desinhibida".

Aunque estas conductas de agresión verbal son más frecuentes en mensajes de correo electrónico y discusiones de Internet como el "chat", también pueden aparecer en situaciones de trabajo y grupos TAO, lo que puede dar lugar a conflictos entre los miembros del grupo con claras consecuencias sobre el resultado del trabajo y los procesos de grupo como disminución de confianza, motivación y productividad (Welch, 1997).

En esta línea, numerosos estudios se han centrado en el contenido de la comunicación que se realiza utilizando tecnologías informáticas. Algunos han puesto de manifiesto que en estas situaciones se produce más comunicación desinhibida que en situaciones tradicionales cara a cara (Weisband, 1992). También se ha confirmado mayor tasa de comunicación desinhibida en estos grupos siempre que los miembros del grupo tengan cierta familiaridad y conocimiento previo (Orengo, Acin, Zornoza, Prieto y Peiró, 1990). Los autores de estos trabajos, sugieren que en ambientes TAO se reduce en los individuos la percepción de eva-

luación social y el miedo a las sanciones. El razonamiento para este argumento es que en estas situaciones no se transmiten señales importantes del contexto social como por ejemplo la forma de vestir, que puede determinar cierto estatus, la información gestual, inflexiones de la voz, contacto ocular, etc. (Siegel, *et al.* 1986). Tratando de confirmar esta hipótesis, se han realizado experimentos que han mostrado como la cantidad de agresiones verbales se reducía cuando los individuos de grupos anónimos se identificaban (Reinig *et al.*, 1997-98). En oposición a estas conclusiones, otros estudios muestran que no existen diferencias entre situaciones TAO y cara a cara (George, Easton, Nunamaker y Northcraft, 1990). Sin embargo, estas investigaciones comparan situaciones tradicionales cara a cara con situaciones TAO con lo cual la situación de anonimato es asociada al uso de tecnología, mientras que apenas existen trabajos centrados únicamente en grupos TAO. En este sentido, Reinig y Mejias (en prensa) han llevado a cabo un interesante estudio realizado exclusivamente con grupos TAO y que compara la situación TAO anónima la situación TAO identificada. Los resultados muestran que no existen diferencias significativas en la tasa de comunicación desinhibida entre ambos tipos de grupos.

Según estos hallazgos, el segundo objetivo del presente trabajo es estudiar la comunicación desinhibida en grupos TAO, y la segunda hipótesis planteada es la siguiente:

H2: No existen diferencias en la cantidad de comunicación desinhibida entre grupos TAO anónimos y grupos TAO identificados.

Método

El presente trabajo se basa en un diseño experimental de laboratorio que plantea dos condiciones experimentales: grupos TAO identificados y TAO anónimos y tres momentos temporales: pre-discusión, discusión y post-discusión. Para analizar la participación y aparición de comunicación desinhibida se ha considerado el momento de discusión. Los mensajes emitidos en los 30 minutos de discusión se han

analizado desde dos perspectivas: cualitativa y cuantitativa. La primera ha permitido obtener resultados referidos a la cantidad de mensajes emitidos mientras que la segunda, basada en el análisis categorial del contenido de los mensajes, ha permitido conocer la naturaleza de los mismos.

Sujetos

La muestra está compuesta por 137 estudiantes universitarios, 29 hombres (21.2%) y 108 mujeres (78.8%) con edades comprendidas entre 18 y 42 años con una media de edad de 20.78 años (y una desviación típica de 3.62).

Los sujetos se distribuyeron en 18 grupos de 7 u 8 personas, asignadas al azar. De los 18 grupos, 9 de ellos se codificaron como TAO identificados y otros 9 como TAO anónimos, según el tratamiento experimental utilizado, el cual se impuso por el experimentador.

Tarea y procedimiento experimental

Los sujetos fueron asignados a los grupos aleatoriamente y se citó separadamente a cada grupo. Las sesiones experimentales tuvieron lugar en una sala-laboratorio diseñada para tal fin en la que cada sujeto tenía asignada una estación de trabajo consistente en un ordenador equipado con el software Ventana GroupSystems©, Versión 2.1. Dicha aplicación permite al grupo interactuar en tiempo real en un mismo proyecto o trabajo a la vez que suministra resultados estadísticos sobre los inputs recibidos, como por ejemplo: número de comentarios hechos por cada sujeto y nivel de acuerdo del grupo. Cada sujeto accede desde su terminal a la totalidad de informaciones y aplicaciones de los demás miembros del grupo. La tarea se diseñó en una única sesión experimental que comenzó con una explicación acerca del funcionamiento de las estaciones de trabajo y el programa a utilizar. Todos los grupos tuvieron las mismas instrucciones, las cuales fueron leídas por el experimentador para evitar sesgos. Para los grupos que actuaron de forma identificada se provocó una interacción informal, antes de comenzar la sesión,

poniendo especial atención en que cada sujeto se presentara a los demás diciendo su nombre y apellidos. Para los grupos que actuaron de manera anónima se prescindió de esta interacción y cada sujeto fue asignado a su estación de trabajo sin interaccionar con los demás.

La tarea simulaba una situación de grupo cuyo objetivo consistía en distribuir un elevado presupuesto entre nueve proyectos para la comunidad. La sesión se planificó en tres momentos. El primer momento se refiere a la *decisión pre-discusión*. Cada sujeto debía ordenar jerárquicamente, de acuerdo con su propio criterio personal, los nueve proyectos importantes para la comunidad en los que se podría invertir un presupuesto (Tabla 1). El más importante debía ocupar el primer lugar y el menos importante el noveno. Una vez ordenados los proyectos por todos los miembros del grupo individualmente, el programa analizó los ordenamientos individuales y suministró *feedback* acerca del nivel de consenso obtenido por el grupo respecto a la importancia de cada proyecto. De esta manera, cada sujeto obtiene información acerca de la importancia concedida a cada proyecto por los demás miembros del grupo y del grado de consenso que ha habido a nivel grupal (Coeficiente de concordancia de Kendall), que puede oscilar entre 0 (ningún acuerdo) y 1 (máximo acuerdo). El segundo momento de la sesión fue: *discusión*. Tras conocer el primer resultado de consenso del grupo, se pidió a los participantes que discutieran comunicándose electrónicamente, acerca de la importancia concedida a cada proyecto argumentando según sus propias opiniones. La discusión se produjo durante 30 minutos utilizando sus terminales de ordenador. Por último, el tercer momento fue: *decisión post-discusión*. Teniendo en cuenta los comentarios y argumentaciones de los demás miembros del grupo durante la discusión, cada sujeto ordenó nuevamente los nueve proyectos y sobre esta decisión final también obtuvieron resultados acerca del nivel de consenso del grupo. Al finalizar la sesión se administró un cuestionario de evaluación de la sesión diseñado explícitamente para la ocasión.

Tabla 1: Proyectos presentados para discusión en la sesión experimental.

Proyecto	Orden
Campañas de información y prevención del SIDA.	
Campañas anti-droga	
Investigación sobre el cáncer y la salud en general	
Asociaciones de Bellas Artes y Música	
Proyectos de mejora y limpieza medioambiental	
Aumentar la vigilancia policial	
Viviendas Públicas	
Préstamos a pequeños empresarios	
Cuidados especiales para los ancianos	

Variables

Anonimato. En el caso de los grupos identificados, todos los sujetos conocían el nombre de los componentes del grupo y utilizaron sus propios nombres como contraseña para acceder al programa Ventana GroupSystems. De esta manera, cada comentario realizado durante la sesión de discusión aparecía en pantalla del ordenador identificado con el nombre de la persona que lo emitía. En el caso de los grupos que actuaron de forma anónima, para acceder al programa se utilizaron seudónimos o alias desconocidos por los demás miembros del grupo. De esta manera no era posible identificar quién hacía los comentarios pues aparecían asociados a un seudónimo. Pero sí era posible asociar todos los comentarios emitidos por un mismo seudónimo.

Participación: número de interacciones o comentarios realizados durante la discusión. El software Ventana GroupSystems permite interactuar a varias personas a la vez en tiempo real. Los sujetos escriben los mensajes utilizando sus teclados e inmediatamente aparecen en las pantallas de todos los miembros del grupo. Cada uno de los nueve proyectos sometidos a discusión posee una carpeta independiente en la que se van acumulando los mensajes referidos a cada proyecto, de manera que cada persona puede discutir acerca del proyecto que considere más interesante entrando en la carpeta correspondiente. Se pueden abandonar y volver a entrar en las carpetas

tantas veces como se quiera y el programa informa acerca de las carpetas que contienen mensajes nuevos no leídos. Al final de la sesión de discusión, se obtiene información sobre el número total de comentarios realizados por el grupo, por cada sujeto y en relación a cada proyecto. También proporciona textualmente todos los comentarios realizados por cada sujeto lo que permite conocer su contenido y facilita, mediante la utilización de la aplicación Word para Windows, conocer la cantidad de palabras que contienen.

Comunicación desinhibida. Mediante el análisis cualitativo del contenido de los mensajes emitidos por cada uno de los sujetos, se identificaron los que responden a las características de comunicación desinhibida.

Resultados

Para lograr los objetivos propuestos se han realizado análisis estadísticos utilizando la aplicación SPSS 9.0. para Windows. Atendiendo a la primera de las hipótesis formuladas, los resultados muestran que los grupos TAO identificados emiten en la sesión de discusión un total de 701 mensajes con una media de 9.22 mensajes por sujeto; mientras que los grupos TAO anónimos emiten 605 mensajes con una media de 8.89 mensajes por sujeto. El análisis de varianza (Tabla 2) no ha mostrando diferencias entre tratamientos experimentales. En situaciones TAO identificadas y TAO anónimas se

producen una cantidad similar de mensajes ($F = .009$, $p < .92$). Un recuento de la cantidad de palabras de dichos mensajes pone de manifiesto la extensión de éstos. Así, los mensajes referidos a los grupos TAO identificados contienen un total de 17.973 palabras ($M=236.48$ palabras/sujeto) y los anónimos 20.465 palabras ($M=300.95$ palabras/sujeto). En cuanto a la cantidad de palabras por mensaje, los grupos

TAO anónimos generan más cantidad de palabras por mensaje que los identificados y aunque esta diferencia no llega a ser significativa, se acerca a los valores de significatividad ($F=2.05$, $p < .17$). Por esto, aunque no se puede atribuir a los grupos TAO anónimos mayor nivel de participación ya que no emiten más cantidad de mensajes que a los identificados, sí se podría hablar de mensajes más largos.

Tabla 2: Participación de grupos TAO identificados y grupos TAO anónimos durante la discusión.

Tratamientos experimentales	Interacciones grupo		Palabras grupo	
	M	DS	M	DS
TAO-identificados	79.32	21.00	1997	313.05
TAO-anónimos	78.47	15.73	2273	488.04
Diferencia entre Tratamientos	F = .009; p < .92		F = 2.05; p < .17	

Respecto a la comunicación desinhibida, el análisis de contenido de la discusión grupal ha permitido identificar un total de 88 mensajes de comunicación desinhibida. Los grupos TAO identificados han emitido 50 de estos mensajes, lo cual representa el 7.13% de los totales. Mientras que los grupos TAO anónimos han emitido un total 38, un 6.28%. Aunque aparentemente la tasa de comunicación desinhibida de los grupos TAO anónimos es inferior, el análisis de varianza realizado (Tabla 3), no muestra diferencias significativas entre tratamientos experimentales. De esta manera, se confirma la segunda de las hipótesis que propone que en situaciones grupos TAO la situación de anonimato no supone mayor tasa de comunicación desinhibida.

Los 88 mensajes de comunicación desinhibida han sido analizados cualitativamente mediante un sistema de jueces y agrupados atendiendo a su contenido en cuatro categorías: a) críticas sociales, que agrupa los mensajes que exponen opiniones negativas sobre personas, colectivos, organizaciones, etc. ajenas al grupo; b) críticas indirectas al grupo, que incluye los mensajes referidos a los miembros del grupo de forma impersonal o indirecta; c) críticas directas a los miembros del grupo y d) expresiones malsonantes.

Tabla 3: Comunicación desinhibida en grupos TAO identificados y grupos TAO anónimos durante la discusión.

Tratamientos experimentales	Comunicación Desinhibida	
	M	DS
TAO-identificados	5.55	1.62
TAO-anónimos	4.22	1.47
Diferencia entre Tratamientos	F = .36 p < .55	

La primera de las categorías agrupa mensajes del tipo: “*las fuerzas de seguridad yo las considero una banda terrorista legalizada con el beneplácito de la sociedad*” o “*El bigotes es para nosotros un ser tan querido...*”. Esta categoría incluye un total de 34 mensajes de los cuales 18 han sido emitidos por grupos TAO identificados y 16 por grupos TAO anónimos. En la categoría denominada críticas indirectas al grupo se han incluido mensajes del tipo: “*Mentirosos de mierda que tiráis los papeles y las colillas al suelo*” o “*mientras nosotros nos cachondeamos en esta página hay gente que se muere de cáncer*”. Recoge 11 mensajes de los cuales 8 han sido emitidos por grupos TAO identificados y 3 por los anónimos. En cuanto a las críticas directas, se han identificado un total de 37 mensajes con estas características de los cuales 22 han sido emitidas por los grupos TAO identificados y 16 por los anónimos. Mensajes pertenecientes a esta categoría son: “*Oye 999, eres*

un bestia” o “*MMM eres un indeseable con casa*”. Por último, en la categoría de expresiones malsonantes se han agrupado seis mensajes cuatro de los cuales han sido emitidos por grupos TAO identificados y dos por los anónimos. Este análisis ha permitido comprobar que en ambas situaciones experimentales se producen gran cantidad de mensajes referidos a las categorías de “críticas sociales” o agresiones verbales contra personas, instituciones o miembros externos al grupo y a la categoría de “críticas directas a los miembros del grupo”, mientras que las dos categorías restantes acumulan menor cantidad de mensajes.

Conclusiones

La revisión de la literatura ha puesto de manifiesto la gran dispersión de resultados referidos a grupos de trabajo que interactúan utilizando tecnologías asistidas por ordenador. El estudio de grupos TAO es muy reciente y quizás por ello los resultados son en ocasiones poco concluyentes. Sin embargo, existe interés en estudiar los postulados y teorías aplicables a los grupos tradicionales, a este nuevo tipo de grupos. En este sentido, el presente trabajo ha abordado el estudio del anonimato mediante un diseño experimental de laboratorio.

Los resultados obtenidos a partir de una muestra de 143 sujetos distribuidos en 18 grupos responden a los objetivos propuestos, confirmando sólo una de las dos hipótesis planteadas. La primera de ellas proponía que la situación de grupo TAO anónimo proporciona más oportunidades de participar en la discusión que la situación de grupo TAO identificado. De esta manera, los individuos que participan en la discusión de manera anónima generarían más cantidad de comentarios e ideas que aquellos que actúan identificados. Sin embargo, los resultados no han mostrado diferencias significativas entre grupos. Por ello no podemos confirmar que la situación de anonimato favorezca la interacción produciendo más ideas o aumentando la equidad.

Por otro lado, aunque los resultados hallados en la literatura sobre el tema proponen que

el anonimato permite participar de manera más libre y abierta sin miedo a las represalias de los demás miembros del grupo, se ha considerado que esto sucede en situaciones tradicionales cara a cara. Sin embargo, en situaciones de interacción grupal utilizando tecnologías asistidas por ordenador, no hay evidencia de que esto sea así, por lo que la segunda hipótesis proponía la no diferencia en la tasa de comunicación desinhibida en función del anonimato. Nuestros resultados confirman esta segunda hipótesis. Los grupos TAO identificados y TAO anónimos emiten una tasa similar de comunicación desinhibida. Posteriormente, un análisis categorial del contenido de estos mensajes ha puesto de manifiesto que la naturaleza de los mensajes es similar en los casos en que los sujetos están identificados y aquellos en los que actúan anónimamente. El hecho de actuar en situaciones de anonimato podría hacer pensar que la naturaleza de la comunicación desinhibida sería distinta. Por ejemplo se podría esperar que las críticas directas o ataques verbales personales no aparecerían en los grupos anónimos o que en estos grupos existiría mayor tasa de interacciones que contienen palabras malsonantes. Sin embargo, en ambas situaciones experimentales aparece una tasa similar de interacciones en cada categoría. El hecho de no estar identificado no implica la ausencia de críticas directas o personales a través del seudónimo o el alias adoptado por el individuo, siendo esta la categoría que más interacciones agrupa. La situación de anonimato tampoco supone mayor tasa de críticas sociales, críticas indirectas a los miembros del grupo o más cantidad de palabras malsonantes.

En vista de estos resultados, se puede concluir que cuando se utilizan tecnologías asistidas por ordenador en situaciones de trabajo en grupo, la situación de anonimato no afecta a la participación de los individuos del grupo y ni al contenido negativo del discurso.

Estas conclusiones, pueden ser de gran utilidad práctica ya que actualmente, la globalización de mercados y la facilidad de acceso a redes, ha generado organizaciones extensas cuyos miembros están situados a miles de kilómetros.

En estas situaciones, el trabajo en grupo se realiza prácticamente en anonimato ya que en ocasiones los miembros de un grupo no llegan a conocerse jamás. Por otro lado, estos resultados apoyan la idea de que las situaciones de comunicación mediante tecnologías asistidas por ordenador son diferentes a las situaciones tradicionales. Por lo tanto, al considerarlas bajo

los mismos postulados podríamos estar cometiendo un grave error.

Sin embargo algunas de las limitaciones de este estudio podrían referirse a la muestra utilizada. En este sentido, sería interesante contrastar estos resultados con muestras más heterogéneas intelectual y culturalmente para valorar la influencia de otras variables contextuales y sociales en la comunicación desinhibida.

Referencias

- Briggs, Nunamaker, J. y Sprague, (1997). 1001 Unanswered research questions in GSS. *Journal of Management Information Systems*, 14, 3-21.
- Connolly, T., Jessup, L. y Valacich, J. (1990). Effects of anonymity and evaluative tone on idea generation in generation computer-mediated groups. *Management Science*, 36, 689-703.
- Dennis A. y Valacich, J. (1993) Computer brainstorm: Two heads are better than one. *Journal of Applied Psychology*, 78, 531-537
- Diener, E. (1979). Deindividuation: The absence of self-awareness and self-regulation in group members. En P. Paulus (Ed.), *The psychology of group influence*. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum.
- Festinger, L. (1951). Comunicación social informal. En D. Cartwright y A. Zander: *Dinámica de grupos*. (1971). México: Trillas.
- Gallupe, R.B., Bastianni, L. y Cooper, W.H. (1991). Unblocking Brainstorms, *Journal of Applied Psychology*, 76, 1, 137-142
- George, J.F., Easton, G., Nunamaker, J. y Northcraft, G. (1990). A study of collaborative group work with and without computer-based support. *Information Systems Research*, 1, 394-415.
- Gil, F. y García, M. (1994). *Grupos en las organizaciones*. Madrid: Eudema.
- Hardy, C.J. y Latané, B. (1988). Social loafing and social facilitation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 23, 1-18.
- Jessup L., Tansik D. y Laase, T. (1988). Group Problem solving in an automated environment: The effects of anonymity and proximity on group process and outcome with a GDSS", *Proceedings of the 9th Academy of Management Conference*, Organizational Communication Division, 9, August, 1-20
- Johnson, R.D. y Downing, L.J. (1979). Deindividuation and valence of cues: Effects on prosocial and antisocial behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1532-1538.
- Mann, L. (1981). The baiting crowd in episodes of threatened suicide. *Journal of Personality and Social Psychology*, 41, 703-709.
- Nunamaker, J., Briggs, R.O., Mittleman, D.D., Vogel, D.R. y Balthazard, P.A. (1997). Lessons from a dozen years of group support systems research: A discussion of lab and field findings. *Journal of Management Information Systems*, 13, 163-207.
- Orengo, V., Acin, C., Zornoza, A., Prieto, F. y Peiró, J.M. (1990). Influencia de la estructura grupal, el clima y la asertividad sobre la conducta desinhibida en la comunicación mediada por ordenador. *III Congreso de Evaluación Psicológica*. Barcelona.
- Reinig, B.A. y Mejias, R. (en prensa). An Empirical Investigation of the Effects of Culture and Anonymity on Flaming in Group Support Systems.
- Reinig, B.A., Briggs, R.O. y Nunamaker, J.F. (1997-98). Flaming in the Electronic Classroom. *Journal of Management Information Systems*, 14, 45-59.
- Siegel, J., Dubrovsky, V., Kiesler, S. y McGuire, T.W. (1986) Group processes in computer-mediated communication. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 37, 157-187.
- Spivey C.B. y Prentice Dun, S. (1990). Assessing the directionality of deindividuated behavior: Effects for deindividuation, modeling, and private self-consciousness on aggressive and prosocial responses. *Basic and Applied Social Psychology*, 4, 115-127
- Valacich, J., Dennis, A. y Nunamaker, J. (1991). Electronic meeting support: The group systems concept. *International Journal of Man-Machine Studies*, 34, 261-282.
- Ventana Corporation Software (1999). *GroupSystems 2.1*. Tucson. Arizona: Workgroup Edition.
- Weisband, S.P. (1992). Group discussion and first advocacy effects in computer-mediated and face-to-face decision making groups. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 53, 352-380
- Welch, J. (1997). Electronic amenities are a flaming liability. *People Management*, 3, 12, 14-24
- Zimbardo, P.G. (1970). The human choice: individuation, reason, and order versus deindividuation, impulse and chaos. En W.J. Arnold y D. Levine (Eds), *Nebraska Symposium on motivation*, 1969. Lincoln: University of Nebraska Press.

(Artículo recibido: 31-1-2001, aceptado: 4-7-2001)