

Regulación del comportamiento antisocial en Internet: El ejemplo de League of Legends

Yubo Kou

Universidad de California, Irvine
yubok@uci.edu

Bonnie Nardi

Universidad de California, Irvine
nardi@ics.uci.edu

Abstracto

El comportamiento antisocial, como las llamas, es generalizado y problemático en muchos lugares en línea. Este comportamiento rompe las normas establecidas y perturba el bienestar y el desarrollo de las comunidades en línea. Por tanto, regular el comportamiento antisocial se convierte en un tema importante en la gestión online. En este artículo, examinamos las llamas en el contexto de un juego en línea, League of Legends. Analizamos un esfuerzo que presenta el desarrollador de juegos, Riot Games, para abordar el comportamiento antisocial. El "Sistema de Tribunal" permite a los jugadores juzgar el mal comportamiento. Realizamos un estudio etnográfico del juego para explorar las razones del comportamiento antisocial y analizamos el desarrollo del Sistema de Tribunales.

Palabras clave: flameante, reglamento, videojuego, League of Legends

Introducción

El comportamiento antisocial es un problema real y generalizado en Internet (P. Davis, 2002). Los investigadores han sugerido que la reducción de las señales sociales y el anonimato social de la comunicación mediada por computadora dan como resultado un comportamiento antisocial (Kiesler, Siegel y McGuire, 1984). Un tipo de comportamiento antisocial en línea es el flameante, que indica una interacción agresiva, hostil y, a veces, llena de malas palabras. Flaming se encuentra ampliamente en correos electrónicos, grupos de noticias públicos, foros de discusión y videojuegos en línea (O'Sullivan & Flanagan, 2003; Spears & Lea, 1992; Lea & Spears, 1991; Pizer, 2003; Postmes, Spears, & Lea, 2000; Lea, O'Shea, Fung y Spears, 1992; Alonzo y Aiken, 2004; Thompson, 1992).

Para regular el comportamiento de las personas en línea, Lessig (2000) analizó cuatro modalidades: leyes, normas, mercados y códigos. Las leyes regulan el comportamiento amenazando con una determinada consecuencia si se infringe una ley. Las normas regulan el comportamiento mediante sanciones impuestas por una comunidad. Los mercados regulan el comportamiento mediante estructuras de precios que restringen el acceso. El código (es decir, software y hardware) regula el comportamiento al constituir un conjunto de restricciones sobre cómo pueden comportarse las personas. Las limitaciones se viven como condiciones para el acceso de las personas al ciberespacio. Por ejemplo, en algunos lugares las personas deben ingresar una contraseña para obtener acceso. Lessig argumentó que las leyes son difíciles de hacer cumplir en Internet. También lo son los mercados debido a la naturaleza libre de Internet. Las modalidades más comunes que utiliza la gente son las normas y el código.

En este artículo, seleccionamos League of Legends para estudiar el comportamiento en línea porque es un juego muy jugado y las personas deben cooperar rápidamente entre sí. Un partido se compone de dos equipos. Cada equipo está formado por cinco jugadores que no se conocen entre sí (ver Figura 1). Los partidos duran entre 20 y 50 minutos. League of Legends (LoL) ocupa actualmente el primer puesto a nivel mundial en términos de horas jugadas para un juego de PC (Gaudiosi, 2012). Hay alrededor de 32 millones de jugadores registrados en todo el mundo (2011). El juego es gratuito.

Agradecimiento: Agradecemos a nuestros entrevistados así como a los revisores anónimos.

Kou, Y. y Nardi, B. (2013). Regular el comportamiento antisocial en Internet: el ejemplo de League of Legends. *iConferencia 2013*

Actas(págs. 616-622). doi:10.9776/13289 Los derechos de autor pertenecen a los autores.

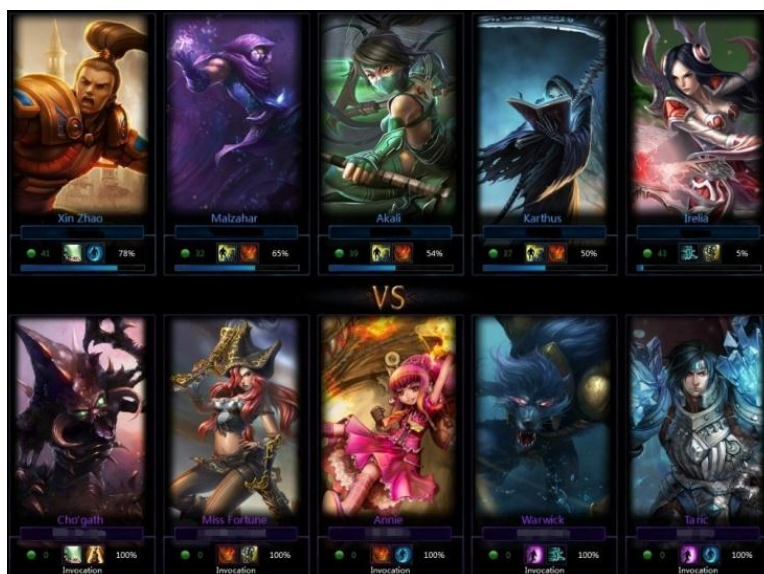


Figura 1. Pantalla de carga de League of Legends.

Método

Estudiamos League of Legends a través de un trabajo de campo etnográfico inmersivo que incluyó observación de participantes, entrevistas en línea y fuera de línea (a través de una herramienta de mensajería instantánea), la recopilación de registros de juego (los registros de juego están disponibles a través del Sistema Tribunal al que puede acceder la comunidad de jugadores y seleccionamos 100 registros de juegos que eran representativos en términos de tipos de comportamiento antisocial) y documentos como foros, sitios web y blogs de jugadores relacionados con LoL. En octubre de 2011, el primer autor creó una cuenta en el servidor norteamericano y jugó alrededor de 900 partidos. Realizamos diez entrevistas semiestructuradas en profundidad, incluidas entrevistas con seis jugadores de China y cuatro de Estados Unidos. Les preguntamos cuándo y por qué empezaron a jugar LoL, qué les gustaba y qué no les gustaba, qué formas de comportamiento no les gustaban, qué hacían con el comportamiento que no les gustaba, qué esperaban que se hiciera con aquellos que se comportaban mal y si ellos mismos se habían comportado de una manera que consideraban antisocial.

Recomendaciones

En esta sección, analizamos el comportamiento agresivo en LoL y el Sistema de Tribunales como un método para regular el comportamiento agresivo, así como otros comportamientos antisociales.

Llameante

Nuestros hallazgos indican que las llamas ocurren más cuando un equipo está perdiendo su juego. Uno o más jugadores culpan a otros que creen que se han desempeñado peor de lo que razonablemente se podría esperar. Los que son culpados acusan también. En este punto, la culpa se convierte en una guerra incendiaria. A continuación se muestra un extracto de nuestros registros de chat recopilados. Nidalee, Ziggs y Shen son personajes de LoL. A los 28 minutos, cuando un juego podría estar llegando a su fin, Nidalee comenzó a criticar a Ziggs, quien respondió:

Nidalee [00:28:13]: sí, deja de hablar ziggs

Nidalee [00:28:14]: apestas

Shen [00:28:30]: por favor, simplemente ríndete

Ziggs [00:28:33]: ¿y tú eres profesional o qué?

Ziggs [00:28:34]: jaja

Ziggs [00:28:35]: idiota Nidalee

[00:28:37]: 3:4 Nidalee [00:28:39]:

mejor que 1:7 Nidalee [00:28:41]:

idiota

Ziggs [00:28:48]: la puntuación no dice nada

Nidalee [00:28:55]: *jaja, entonces eres buena*
 Nidalee [00:28:57]: *¿acabas de alimentarte?*
 Nidalee [00:29:02]: *los buenos jugadores no alimentan al idiota*
 Nidalee [00:29:13]: *así que cállate la boca*
 Nidalee [00:29:14]: *jajaja*

Esta conversación comenzó cuando el equipo iba a perder el juego, indicado por la petición de Shen de rendirse (los jugadores pueden votar para rendirse si la derrota parece inevitable. Pero la rendición sólo es exitosa cuando cuatro o más de cinco jugadores del equipo están de acuerdo). En esta conversación, Nidalee dijo que su puntuación es 3:4, lo que indica que había matado a tres jugadores enemigos y muerto cuatro veces, lo que era una puntuación mejor que la puntuación 1:7 de Ziggs. Luego culpó a Ziggs por "alimentarse", que es el acto de ser asesinado repetidamente y, por lo tanto, ayudar al equipo enemigo. Por supuesto, en cada partido siempre hay un equipo perdedor. En el momento de perder, pueden estallar llamas.

Las llamas a veces se inician mediante desencadenantes menores y sutiles. A continuación se muestra un extracto en el que Sion repentinamente se enfureció en el segundo minuto de un partido porque pensó que Fiddlesticks estaba colocado en el lugar equivocado:

Sion [00:01:23]: *violín, vete a la mierda, tu retrasado*
 Fiddlesticks [00:01:31]: *amigo*
 Fiddlesticks [00:01:34]: *cuida el idioma Sion*
 [00:01:37]: *me importa un carajo, ve bot*
 Fiddlesticks [00:01:38]: *no hay excusa para eso*
 Fiddlesticks [00:01:40]: *amigo*
 Fiddlesticks [00:01:42]: *cuidado con el idioma*
 Fiddlesticks [00:01:45]: *no hay excusa para eso*
 Urgot [00:01:53]: *los niños están aquí*

"Bot" es la abreviatura de carril inferior, uno de los tres carriles (es decir, carril superior, carril central y carril inferior) entre dos equipos en un partido. Por lo general, sólo un jugador de cada equipo está en el carril central. Sion encontró a Fiddlesticks en el carril central con él, por lo que le habló de manera agresiva para obligarlo a moverse del carril central al carril inferior. Fiddlesticks le recordó a Sion que cuidara su lenguaje.

Los jugadores de nuestro estudio dijeron que insultar es la forma de comunicación más perjudicial para el desarrollo de un equipo eficaz. Un entrevistado dijo que:

Está bien incluso si un jugador lo está haciendo muy mal, pero el juego no se puede ganar si solo un jugador está en llamas.

"Está bien" significa que aún se puede ganar el juego, lo cual es lo más importante para los jugadores de LOL. Pero las llamas molestan a todos en un equipo, incluso si ocurren sólo entre dos jugadores. Cuando los jugadores ya no están de humor para jugar, cooperan menos y la pérdida es casi inevitable. En cuanto al impacto de las llamas, un jugador escribió en una publicación de blog que:

Las llamas son quizás la principal razón de la derrota en este juego. Decirle a una persona que ha cometido un error de forma grosera, como si no supiera que lo ha cometido, no ayuda a nadie en absoluto.

Este jugador se dio cuenta de que flamear no compensa la influencia de un error. En cambio, sólo puede empeorar la situación haciendo que el jugador flameado se sienta mal, lo que "no ayuda a nadie en absoluto".

En los servidores americanos y chinos, los jugadores a menudo asumen que los flamers son personas jóvenes, inmaduros e incapaces de controlar su propio comportamiento. En los servidores estadounidenses, a los lanzallamas a veces se les llama "niños". Blow es un extracto de nuestros registros de chat:

Renekton [00:36:05]: *ni siquiera puede contar hasta 4*
 Sona [00:36:08]: *es muy bueno en matemáticas*
 Renekton [00:36:10]: *santa mierda*
 Renekton [00:36:13]: *peor de lo que esperaba*
 Caitlyn [00:36:16]: *hombre, tus hijos necesitan que los denuncien por ser molestos*

Renekton, Sona y Caitlyn son personajes de LoL. En esta conversación, Renekton y Sona criticaron a Caitlyn, y luego Caitlyn los llamó "niños" y dijo que eran molestos.

En China, a los lanzallamas del juego se les llama "alumnos" de forma metafórica. En la jerga china de Internet, alumno denota una persona que habla o se comporta de manera inmadura o irresponsable, como si fuera demasiado joven para graduarse de la escuela primaria. En los foros oficiales chinos de LoL, algunos jugadores se burlaron de los lanzallamas diciendo: "¿Eres un alumno? ¡Ve a casa y haz tu tarea en lugar de jugar!". De manera similar, en Taiwán se cree que los flamers son estudiantes de secundaria o de escuelas vocacionales (Sun, 2005).

El sistema de tribunales

Las llamas, junto con otros comportamientos antisociales, hacen que Riot Games implemente un sistema regulatorio en una comunidad de jugadores tan grande. Sabían que no tenían el personal para limpiar la comunidad ellos mismos, por lo que idearon el Sistema de Tribunales como una forma de permitir que la comunidad se vigile a sí misma (Senior, 2011). Este sistema combina la regulación del jugador y la regulación del código en uno.

El Sistema de Tribunales permite a un jugador denunciar a otros jugadores que cree que se han portado mal durante un partido. El jugador puede seleccionar de una lista de malos comportamientos que proporciona el juego y agregar comentarios adicionales (ver Figura 2). Sin embargo, actualmente los periodistas no saben si los jugadores denunciados son realmente sancionados. El comportamiento de denuncia también está regulado. Los jugadores deben seleccionar un tipo de mala conducta de una lista proporcionada por Riot Games y solo pueden denunciar la mala conducta una vez finalizado el juego.

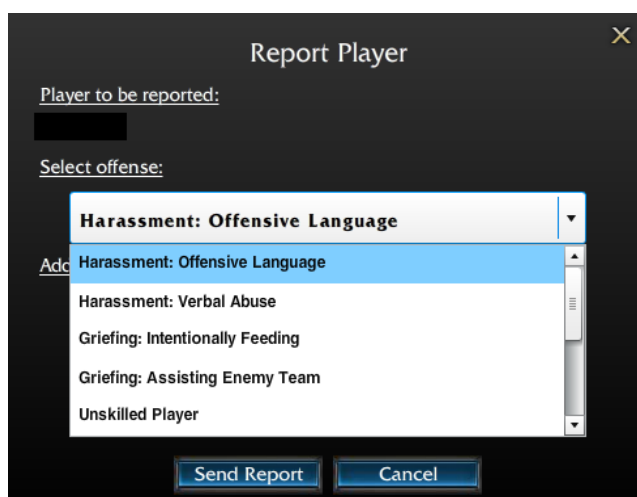


Figura 2. Denunciar conductas antisociales.

El Sistema de Tribunales faculta a los jugadores para juzgar a los jugadores denunciados. No todos los jugadores tienen derecho para juzgar a otros jugadores. El sistema regula la elegibilidad verificando la identidad de los jugadores que inician sesión en el sistema. Primero, los jugadores deben poseer una cuenta de nivel 20 (el nivel inicial es uno y el nivel máximo es 30 y los jugadores reciben "puntos de experiencia" al jugar, que cuentan para alcanzar el siguiente nivel). En segundo lugar, los jugadores nunca deberían haber sido baneados antes (el baneo es una suspensión temporal del juego. Se incurre si el jugador ha sido denunciado al Sistema de Tribunales y votado para ser castigado). Si se cumplen las condiciones adecuadas, un jugador puede iniciar sesión en el Tribunal. Después de ingresar al Sistema de Tribunales, los jugadores primero deben aceptar pautas generales que les piden revisar los casos de manera racional y cuidadosa. Al revisar casos, el revisor puede tomar una decisión después de 20 segundos. (Riot Games estableció esta restricción de tiempo para evitar que los revisores juzguen casos de manera imprudente). Para cada caso, el revisor tiene tres opciones: castigar, perdonar o saltarse el caso.

La Figura 3 muestra un caso en el sistema. A jugador ha sido reportado por seis jugadores en dos juegos. De arriba a abajo, la página del caso muestra información relacionada, incluida la duración y el tipo de juego, los motivos de los informes, el registro de chat en el juego y los jugadores del mismo equipo, incluido el jugador denunciado. Las palabras del jugador denunciado están subrayadas en violeta. En la parte superior derecha y en la parte inferior derecha, dos botones indican si se debe castigar o perdonar al jugador denunciado, así como un enlace para saltarse el caso. Los jugadores deben tomar decisiones solos y no pueden discutir el caso con otros revisores del sistema. Cada caso se enviará aleatoriamente a los revisores (el número de revisores lo decide automáticamente el sistema), y si la mayoría vota para castigar al jugador denunciado, el Sistema de Tribunales enviará automáticamente al jugador denunciado un correo electrónico de advertencia si es la primera vez que el jugador es votado para ser castigado. A partir del segundo tiempo, la sanción será en forma de suspensión temporal, que irá intensificándose si el jugador vuelve a ser sancionado. Los revisores pueden conocer el resultado de cada caso que han juzgado después de un corto período. El Sistema de Tribunales regula a los jugadores reportados suspendiendo sus cuentas, y regula a los reporteros y revisores creando restricciones y pautas generales para que utilicen estas funciones. Esta regulación se logra a través de código.

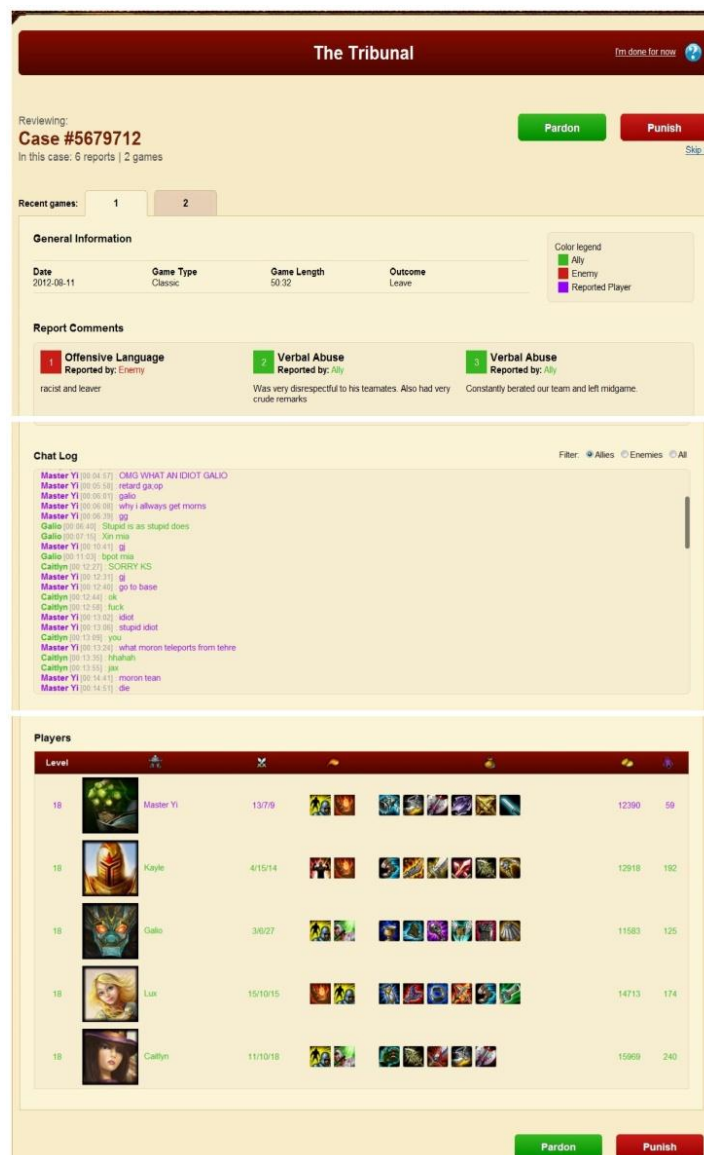


figura 3. El sistema judicial.

Durante el primer año del sistema de tribunales, Riot Games informó: "Se han emitido más de 47 millones de votos en el Tribunal; el 51% de los casos del Tribunal resultaron en un veredicto de culpabilidad, y sólo el 5,7% obtuvo una suspensión permanente; el 50% de los jugadores advirtieron por el Tribunal una sola vez y nunca más terminan allí". Por lo tanto, el sistema estaba activo y parece un esfuerzo serio y al menos parcialmente exitoso para controlar el comportamiento antisocial en un espacio en línea.

Discusión

Para hacer frente a los insultos, así como a otros comportamientos antisociales, Riot Games desarrolló el Sistema de Tribunales que tiene como objetivo unir el juicio humano con un código para regular el comportamiento. El código, en forma de Tribunal, regula a los jugadores que cometen comportamientos antisociales, a los jugadores que denuncian malas conductas y a las personas que revisan los casos. Los informes pueden tener un efecto dominó más allá de un solo equipo, afectando así a la comunidad en general. Cuando un jugador viola las normas establecidas, sus compañeros lo denunciarán porque ha arruinado su experiencia de juego. También pueden pedirle al otro equipo que también denuncie al jugador. Se concientiza a la comunidad sobre el Sistema de Tribunales como regulador. Sin embargo, el código no puede funcionar solo. Se basa en el consenso de revisores que no se conocen entre sí. Al hacer que los revisores sean anónimos entre sí, Riot Games quiere garantizar que la decisión de cada revisor no se vea afectada.

por otros, y no se abusa del sistema de tribunales. El Tribunal utiliza el juicio humano, pero minimiza la información que los revisores conocen sobre el jugador denunciado y la información que los periodistas conocen sobre los jugadores que han denunciado. En este sentido, los revisores y reporteros son objetivados (Ekbia & Nardi, 2011) como elementos de votación en el Sistema de Tribunales. El Tribunal System es una plataforma sofisticada que combina el juicio humano con la regulación a través de código.

en su libro *Gestión del juego de duelo*, Foo (2008) discutió la posibilidad de un sistema judicial de jugadores y señaló tres desafíos en la implementación de dicho sistema: la selección de jugadores apropiados para evaluar a sus pares, la capacidad de los jugadores para llegar a una evaluación justa y el apoyo total a tales sistemas. La voluntad del sistema requeriría del operador del juego. Estos desafíos se abordan en el sistema de tribunales mediante la regulación a través de códigos junto con el juicio humano. El sistema de tribunales parece eficaz para crear un mejor entorno, ya que las estadísticas de Riot Games mostraron que la mitad de los jugadores denunciados ya no volvieron a comportarse mal.

El Sistema de Tribunales representa un enfoque prometedor para regular el comportamiento antisocial. Podemos imaginar el diseño de métodos regulatorios para otros espacios en línea que podrían aprovechar la participación de la gente común en la regulación junto con el código.

Conclusión

Flaming ha sido problemático desde que la World Wide Web hizo que los servicios de Internet estuvieran ampliamente disponibles. El Sistema de Tribunales intenta incorporar el juicio humano a la regulación del código y se informa que está funcionando bien. Pero es complejo combinar el juicio humano y la regulación de códigos. Todavía quedan muchos desafíos por resolver en el diseño de tales sistemas, como decidir cuánta información debe ponerse a disposición del juicio humano. También existen preguntas como cómo la gente usa el sistema y cómo esta información podría utilizarse para regular el comportamiento antisocial en otros lugares en línea. En investigaciones futuras, intentaremos responder estas preguntas para ayudar a diseñar mejores sistemas regulatorios.

Referencias

- Alonso, M. y Aiken, M. (2004). Flaming en la comunicación electrónica. *Sistemas de Soporte a la Decisión*, 36(3), 205–213. doi:10.1016/S0167-9236(02)00190-2
- Ekbia, H. y Nardi, B. (2011). Instrumentalidad inversa: cómo las tecnologías objetivan a los pacientes y a los jugadores. En *Materialidad y organización: interacción social en un mundo tecnológico*. Ann Arbor: MI: Prensa de la Universidad de Michigan.
- Foo, CY (2008). *Gestión del juego de duelo*. Verlag VDM.
- Gaudiosi, J. (2012). League Of Legends de Riot Games se convierte oficialmente en el juego de PC más jugado del mundo. Obtenido de <http://www.forbes.com/sites/johngaudiosi/2012/07/11/riot-games-leagueof-legends-officially-becomes-most-played-pc-game-in-the-world/>
- Kiesler, S., Siegel, J. y McGuire, T. (1984). Aspectos psicológicos sociales de la comunicación mediada por computadora. *Psicólogo americano*, (39), 1123–1134.
- Lea, M., O'Shea, T., Fung, P. y Spears, R. (1992). "Flaming" en la comunicación mediada por computadora: Observaciones, explicaciones, implicaciones (págs. 89–112).
- Lea, M. y Spears, R. (1991). Comunicación mediada por computadora, desindividuación y decisión grupal. *haciendo. Revista internacional de estudios hombre-máquina*, 34(2), 283–301. doi:10.1016/0020-7373(91)90045-9
- Lessig, L. (2000). *Código y otras leyes del ciberespacio*. Libros básicos.
- O'Sullivan, PB y Flanagan, AJ (2003). Reconceptualizar mensajes "llameantes" y otros mensajes problemáticos. *Nuevos medios y sociedad*, 5(1), 69–94. doi:10.1177/1461444803005001908
- P. Davis, J. (2002). *La experiencia del "mal" comportamiento en los espacios sociales en línea: una encuesta de usuarios en línea*. Investigación de Microsoft.
- Pizer, P. (2003). *Sistemas de juegos sociales: cultivar la socialización de los jugadores y proporcionar rutas alternativas para recompensas del juego*. Massachusetts: Charles River Media.
- Postmes, T., Spears, R. y Lea, M. (2000). La formación de normas grupales en medios informáticos. *Comunicación. Investigación en comunicación humana*, 26(3), 341–71. Ryze.
- (2011). La comunidad crece a 32 millones de jugadores. Obtenido de <http://na.leagueoflegends.com/news/community-grows-32-million-players>

- Mayor, T. (2011). Riot Games espera que el sistema de tribunales limpie la comunidad de League of Legends. Obtenido de <http://www.pcgamer.com/2011/01/14/riot-games-hopes-tribunal-system-will-cleanup-league-of-legends-community/>
- Lanzas, R. y Lea, M. (1992). Influencia social y la influencia de lo "social" en la comunicación mediada por ordenador. comunicación. En *Contextos de la comunicación mediada por computadora* (págs. 30 a 65). Hertfordshire, HP2 7EZ, Inglaterra: Cosechadora Wheatsheaf.
- Sol, C.-T. (2005). La cultura del jugador de "ojos blancos": juego de duelo y construcción de la desviación en MMORPG. Obtenido de <http://summit.sfu.ca/item/238>
- Thompson, PA (1992). Ser o no ser una exploración de E-Prime, eliminación de cópula y Flaming en Correo electrónico /.