



EN VIVO Guerra en Ucrania | Kiev restablece el suministro de agua y electricidad

OPINIÓN / DESPUÉS DE LA PANDEMIA

# Los dilemas de la moderación de contenidos

por Enrique Dans • 2 noviembre, 2022 - 02:29



**L**a largamente anunciada y accidentada adquisición de Twitter por parte de Elon Musk ha llevado a muchos a especular sobre cuál será el futuro de una red social que la mayoría reconoce como de gran valor —ninguna tiene su fantástica relación señal-ruido y su capacidad para la viralización— pero que, en contrapartida, tiene la desafortunada capacidad de convertirse fácilmente en un pozo de odio, insultos, acoso y todo tipo de vilezas que evidencian las miserias de la naturaleza humana.

Desde sus orígenes en 2007, Twitter mostró, en efecto, una característica muy curiosa: la misma red que utilizabas, en aquel entonces, para decir qué estabas haciendo —más adelante esa pregunta pasó a formularse como “qué está pasando”— podía, en muy poco tiempo, convertirte en epicentro de una de sus conocidas *tweet storms*, tormentas en las que de repente, **te encontradas en una dinámica de insultos y acoso verdaderamente incómoda**.

La razón para ello era tan sencilla como la naturaleza ingenua de sus fundadores, que se definían como absolutistas de la libertad de expresión, y pretendían no moderar nada. Obviamente, como pudimos comprobar por la vía rápida, no moderar nada equivale a no respetar la libertad de expresión de los que son constantemente agredidos, insultados o amenazados por intentar expresarla.

*Si lo permites todo, no creas un espacio de libertad, sino uno en el que impera la ley de la selva*

demás.

De forma lenta pero progresiva, Twitter fue intentando dotarse de mecanismos de moderación. En la práctica, lo hizo muy mal: **nunca nos hemos sentido especialmente protegidos en esa plataforma**, y en la mayoría de los casos, lo único que podíamos hacer ante un insulto era bloquear, que equivale a un “calla chucho, que no te escucho”, pero que no evita el escarnio público de recibir el insulto.

Pero al menos, los delitos —sí, delitos tipificados como tales— más claros, como la calumnia, las amenazas, el odio, etc., fueron moderándose, aunque solo fuese un poco.

Cuando Musk se hace cargo de Twitter, **algunos interpretan su “el pájaro ya es libre”** como que ahora, se va a poder hacer cualquier cosa en Twitter. Lo que llaman los norteamericanos un “*free for all*”, un “vale todo”. Obviamente, eso no es ni va a ser así. Algunos, con particularmente poco acierto, señalan a la proliferación de insultos y barbaridades en Twitter en estos últimos días como un síntoma de lo que está por venir. No es así.

Musk no ha cambiado aún ninguna regla de moderación de contenidos en la plataforma, y la tormenta de basura es solo fruto de una campaña organizada de unas cuantas cuentas falsas que pretenden fomentar la idea de libertinaje, cuentas que rápidamente son, en su mayoría, eliminadas.

Nadie en su sano juicio compra una plataforma que aprecia para convertirla en una cochiguera donde los *trolls*, los matones, los imbéciles y los incíviles se revuelcan en el barro. Por supuesto, Musk no pretende eliminar las normas de moderación de contenido en Twitter. **Lo que sí pretende, aparentemente, es hacer la conversación más genuina y real**, eliminando la capacidad de muchos de crear falsas hordas de perfiles que se mueven coordinadamente para simular una reacción social determinada.

Eso, que en Estados Unidos se denomina *astroturfing* por una marca de césped artificial (las reacciones genuinas de muchos usuarios reales ante un tema se llaman *grassroots*, o raíces de hierba), es algo que en Twitter es extremadamente fácil de hacer, debido a lo sencillo que es crear cuentas adicionales.

¿No quieres comprometer tu identidad? Creas una cuenta nueva, y la dedicas a insultar o amenazar a tu oponente. ¿Quieres hacerlo a lo grande? Creas cien, o mil, y finges una terrible reacción colectiva desencadenada ante sus palabras. Desgraciadamente, muy sencillo.

*“Nadie en su sano juicio compra una plataforma que aprecia para convertirla en una cochiguera donde los trolls, los matones, los imbéciles y los incíviles se revuelcan en el barro”*

Lo que no es tan fácil, me temo, es dar con la clave de la moderación. ¿Cuentas identificadas? Automáticamente, surge el dilema de qué hacer con quienes no están seguros si son identificados, un amplio colectivo que engloba desde colectivos LGTBI+ en países en los que son perseguidos, hasta activistas políticos, pasando por muchas otras manifestaciones del odio.

**¿Seudónimos? Sí, pero la compañía puede verse conminada por las leyes locales de un país a desvelar su identidad**, un problema en absoluto trivial, porque cumplir las leyes de los países en los que operas es fundamental para la viabilidad de la plataforma. Por no citar lo que ocurre cuando surge una identificación entre un comportamiento determinado y una tendencia política que la abandera, y automáticamente, tu plataforma pasa a ser acusada de sesgada o tendenciosa.

¿Cómo definir los comportamientos aceptables e inaceptables? ¿Cómo evitar que alguien sancionado y excluido por su comportamiento simplemente se abra otra cuenta y continúe con la misma actitud?

El dilema no es en absoluto sencillo. **Generar una plataforma en la que podamos expresarnos con cierta libertad, pero que mantenga los límites del civismo es tremendamente complejo, y exige una gran habilidad**. Porque si se convierte en un pozo de odio, ni los anunciantes ni los propios usuarios querrán invertir dinero ni pasar tiempo ahí, y por tanto, irás cayendo lentamente en la irrelevancia.

¿Tienen solución los dilemas de la moderación, o las dinámicas de odio forman, desgraciadamente, parte de la naturaleza humana? No es en absoluto un problema sencillo. Y de la solución de ese problema depende, en gran medida, lo que Musk sea capaz de hacer con una plataforma como Twitter.

SIGUE LOS TEMAS QUE TE INTERESAN

CAMBIO CLIMÁTICO COLUMNAS DE OPINIÓN



COMENTA

## Ahora en portada

DESPUÉS DE LA PANDEMIA

**Los dilemas de la moderación de contenidos**

Enrique Dans



LA TRIBUNA

**El momento de la energía solar es ahora**

José Manuel Vilauriz



LA TRIBUNA

**El sector aeroespacial vuelve a despegar**

Rolando Grandi



## Sé el primero en comentar

[NORMAS DE USO](#)

**ENVIAR**

