

## C. CONTENIDOS

En esta sección se incluyen los siguientes temas:  
Bases de datos, colecciones en bibliotecas y hemerotecas, portales.

### C.1. Contenido responsable en la internet colaborativa

Por Jorge Franganillo

30 junio 2008

**Franganillo, Jorge.** "Contenido responsable en la internet colaborativa".  
*Anuario ThinkEPI 2009*, EPI SCP, pp. 59-63.



**Resumen:** La facilidad con que se pueden publicar aportaciones en la internet colaborativa propicia la difusión de contenido inapropiado u ofensivo, emitido desde el anonimato. Es necesario moderar el material generado por los usuarios en foros y otros espacios de participación, sin por ello confundir control con censura. La falta de control sobre el contenido tiene consecuencias perjudiciales y no responde a una limitación técnica, sino a una negligencia penada por la ley, aunque existen ciertos vacíos legales.

**Palabras clave:** Web 2.0, Contenido generado por los usuarios, Libertad de expresión, Buenas prácticas, Legislación.

**Title:** *Responsibility for user-generated content in the collaborative Internet*

**Abstract:** The ease with which any contribution can be published on the collaborative Web favours the spreading of inappropriate or offensive content, posted with anonymity. User-generated material in forums and other participatory spaces must be moderated, without confusing control with censorship. The lack of control over content causes harmful consequences and it's not a technical limitation, but a negligence that can be penalized by law, in spite of some legal vacuum.

**Keywords:** Web 2.0, User-generated content, Freedom of speech, Best practices, Law.

**ABUNDAN LOS CONTENIDOS INAPROPIADOS u ofensivos en la internet participativa. El anonimato permite decir cualquier cosa y de cualquier manera: muchos blogs incluyen mensajes de naturaleza ofensiva o indeseada.**

Efectivamente, según un informe de la empresa de seguridad *ScanSafe*, el 80% de los blogs incluyen contenidos de este tipo (**Cheng**, 2007). El sistema lo permite, la ley no lo impide y ciertos medios de comunicación lo promocionan.

Es necesario reflexionar sobre la presencia de contenidos ofensivos en la internet participativa. Es necesario considerar si cabe tolerarlos con el argumento de la libertad de expresión o si, por el contrario, cabe moderarlos con el argumento del derecho a la intimidad, el honor personal y la presunción de inocencia. En otras palabras: los blogs, foros y otras webs colaborativas ¿son espacios para la libertad o para el libertinaje?

La internet participativa ha demostrado que la gente tiene ganas de decir cosas, y que las dice tan pronto como tiene la oportunidad de hacerlo, y esto es intrínsecamente bueno. Pero también ha demostrado que la voluntad de decir cosas no implica necesariamente la voluntad de escuchar ni de establecer un diálogo enriquecedor.

---

**“Es necesario reflexionar sobre la presencia de contenidos ofensivos en la internet participativa”**

---

Entonces lo que allí se expresa en muchas ocasiones no busca la aportación solidaria o el contraste de opiniones sino la queja, la acusación o la denuncia más o menos fundamentada, incluso la desacreditación y el ultraje. Es evidente que este tipo de participación se ampara en el anonimato

con que puede hacerse, que es una de las características de la internet participativa.

Otro rasgo propio es la facilidad con que se pueden publicar aportaciones en blogs, foros y otros espacios colaborativos. Esta facilidad a menudo se ha juzgado con un espíritu de ingenuo optimismo y sin la necesaria reflexión.

Porque el vertiginoso entusiasmo por participar se ha manifestado como un espejismo cegador, parco de objetividad: los internautas quedan aquí retratados como seres generosos que emergen triunfantes de una revolución virtual. Así, la propaganda los ha elevado a la categoría de redactores, artistas o productores, pero sin considerar si para ello poseen suficientes conocimientos o cualificación, competencia lingüística o solvencia en comunicación, y algunos se permiten infringir ciertos derechos de propiedad intelectual, a veces tan básicos como la atribución de autoría.

¿En internet vale el «todo vale»? El debate continúa abierto. **Tim O'Reilly, Jimmy Wales** y otras figuras relevantes ya se han pronunciado sobre la cuestión, y proponen códigos de conducta (**Stone, 2007**).

Son directrices cuyo objetivo es erradicar los comentarios difamatorios, amenazantes o anónimos de cualquier página que permita la creación de foros para uso de sus lectores. Pero incluso las mejores propuestas, que apelan a los buenos modales, quedan finalmente en papel mojado.

---

**“El acceso fácil y sin un filtro moderador favorece la publicación de contenidos inapropiados u ofensivos que se escudan en el anonimato de sus autores”**

---

La situación por tanto se perpetúa y con frecuencia la denuncian algunos medios de comunicación: el acceso fácil y sin un filtro moderador favorece la publicación de contenidos inapropiados u ofensivos que se escudan en el anonimato de sus autores.

La internet colaborativa se desarrolla sobre los principios positivos de la confianza en los usuarios y la posibilidad de aprovechar el conocimiento colectivo. Pero estos principios resultaron una tentación para promover una propaganda poco ética, y entonces hacen peligrar las iniciativas que surgen según esta filosofía de participación a causa de los inconvenientes que presenta: la falta de control sobre los contenidos y la desprotección de la intimidad y del honor de las personas.

No es que falten mecanismos para controlar estos inconvenientes; lo que falta es la voluntad

y el consenso. No es un problema tecnológico: lo que perjudica no es la tecnología sino las acciones, conscientes o inconscientes, de algunas personas.

Son frecuentes los casos de vandalismo. Lo ilustran ciertos hechos recientes, algunos ocurridos en España. El foro de *A las barricadas* fue objeto de una ruidosa denuncia por haber alojado injurias y difamaciones contra el cantante **Ramón**. Durante un tiempo, *Google Earth* exhibió, en contra de sus reglas, una foto de terroristas etarras. Y en un mal ejemplo de valores ciudadanos, los espacios informativos de *Televisión Española* y *Antena 3* enseñaron a saquear el contenido de *Wikipedia*.

Se pueden combatir los casos de cibervandalismo mediante la colaboración de los usuarios. Algunos sitios permiten puntuar los comentarios publicados por otros usuarios y establecer así un umbral a partir del cual se aceptan o se rechazan cada una de las aportaciones; en otros sitios es posible avisar de que alguien procede sin respetar las normas de buenas prácticas.

Ambas posibilidades, si bien correctas en tanto que miran por el bien común, podrían ser cuestionables porque huelen a censura, a represión de tiempos pretéritos y de regímenes autoritarios. Pero aún aceptando la posibilidad de notificar los contenidos que se consideren inapropiados, ésta también podría considerarse una actitud negativa porque, al igual que aquélla, carecería de un código deontológico, recopilación consensuada de normas de buenas prácticas.

Pero a todas luces es evidente que se necesita una regulación: ésta es fundamental para que la internet de los contenidos generados por los usuarios siga prosperando sin obstáculos, y para que la sensatez se imponga en el mundo de los contenidos digitales.

La internet participativa ofrece soluciones para compartir fácilmente todo tipo de contenido digital. Esta accesibilidad implica, como un efecto secundario, que sean frecuentes las ocasiones en las que es preciso intervenir para retirar de los foros aquellos comentarios que resulten ofensivos o de ética dudosa. Moderar espacios supuestamente destinados al diálogo costaría esfuerzo y dinero porque asumir esa responsabilidad sobre los contenidos que los usuarios publican supone tener muchos ojos vigilando.

Pero ni esfuerzo ni dinero pueden ser pretextos para no ejercer la necesaria vigilancia. Porque por ejemplo la mayoría de webs colaborativas son ante todo ideas de negocio, iniciativas de lucro, y en este contexto sería inaceptable la competencia desleal de quien publicara una falsa información para su propio provecho. La vigilancia es entonces necesaria. Y esto implica no confundir control con censura.



El control es necesario, la censura es opresiva, internet es libertad controlada. La frontera entre control y censura está en el respeto por los derechos y las libertades fundamentales, o en la legítima coherencia con una determinada línea editorial. Aquí no hay controversia posible. Porque toda libertad tiene sus límites, y la libertad de expresión no es un derecho que permita afirmar un concepto errado ni autoriza a decir en un medio de comunicación todo lo que a una persona se le antoje.

La posibilidad de expresarse con libertad en el gran foro de internet es una oportunidad extraordinaria para aportar contenidos útiles a la sabiduría colectiva. Este punto es unas de las claves de la interacción, pero es un punto débil. Bien lo saben los empresarios vinculados a internet, y lo han explotado. Pero la interacción, planteada en clave empresarial como un mero reclamo para atraer más tráfico, provoca una sobreactuación en el discurso que pone en entredicho el rigor de la información en general y el rigor del periodismo en particular.

Influidos por ese perverso concepto de interacción, los columnistas de ciertos medios digitales de reflexión política o periodística tienden a la estridencia de una manera desmesurada. Las razones son audiométricas: todos los medios quieren recibir muchas visitas y tener el contador más alto para aumentar los ingresos por publicidad.

Y las posturas extremas que muestran los lectores, escudados por el anonimato, acaban ani-

mando a los redactores a ser cada vez más sensacionalistas y provocadores. Parecen indicar que en la prensa digital hay que actuar como un *enfant terrible* y llamar la atención y provocar a cualquier precio. Pero lo que se provoca allí no es precisamente un debate: basta con entrar en los foros de cualquier periódico digital y ver en qué términos se comentan las noticias.

La internet colaborativa tiene un potencial extraordinario, pero sólo tiene sentido si se la dota de buenos contenidos. Por lo tanto, en lugar de mitificar la interacción se debería trabajar por la intermediación. Es difícil la participación con control, filtrada a través del cedazo de la moderación, pero resultará en un verdadero servicio a la sociedad.

Y desde el punto de vista legal, la situación en España es de una cierta inseguridad jurídica, aunque cada vez más sentencias judiciales buscan acabar con la impunidad en internet. Los jueces aplican la legislación que protege el honor y la propiedad intelectual, mientras que los representantes de las páginas web demandadas piden que se les aplique la *Ley de Servicios de la Sociedad de la Información*.

Esta ley exime de responsabilidad a los propietarios de las sedes web por las opiniones que se vierten en ellas, excepto si no retiran rápidamente los comentarios ilícitos. Y no los obliga a supervisar los contenidos, con lo cual no hay un marco legal para la figura del moderador.

Es decir, la ley no obliga a moderar los comentarios, pero igualmente habría que hacerlo en virtud de un principio ético. Ya se sabe que la ley no precede al delito sino que lo prohíbe cuando ya existe en la sociedad.

No se sabe si los comentarios que se vierten en un *blog* son responsabilidad del autor o no lo son: es un vacío legal. Para la ley, un *blog* es un medio de comunicación como cualquier otro y, por lo tanto, debe regirse bajo las mismas reglas de autoría.

Cuando un medio publica un escrito ajeno sin reconocer la identidad de su autor, se entiende que el medio asume su contenido.

Pero los expertos en legislación no se ponen de acuerdo y admiten que el debate supera la tradicional aplicación de la ley, dada la inmediatez de Internet (**Sahuquillo; Muñoz, 2007**).

En cualquier caso, antes de la ley o después de ella, es indiscutible que no se deben aceptar conductas ilícitas, ofensivas o malintencionadas en internet.

## Referencias

**Cheng, Jacqui.** "80 percent of blogs contain 'offensive' content". En: *Ars Technica*, 24 de abril de 2007.

<http://arstechnica.com/news.ars/post/20070424-report-80-percent-of-blogs-contain-offensive-content.html>

**Sahuquillo, María R.; Muñoz, Ramón.** "Insultar en el blog se paga". En: *El país*, 23 de octubre de 2007.  
[http://elpais.com/articulo/sociedad/Insultar/blog/pagal/elpepusoc/20071023elpepusoc\\_1/Tes](http://elpais.com/articulo/sociedad/Insultar/blog/pagal/elpepusoc/20071023elpepusoc_1/Tes)

**Stone, Brad.** "A call for manners in the world of nasty blogs". En: *New York times*, 9 de abril de 2007.  
<http://nytimes.com/2007/04/09/technology/09blog.html>

\* \* \*

## La autoregulación de la blogosfera

Por **Marcos Ros-Martín**

El debate que nos propone **Jorge Franganillo** es sempiterno y reverdece cada vez que a la blogosfera se le propone un nuevo intento de regulación. Pero, aunque aparentemente esta regulación tenga nombre de pila (los blogs), no es difícil imaginar que los tentáculos reguladores se extenderán a otros ámbitos de la internet colaborativa una vez que la blogosfera se haya normalizado.

Imagino que **Franganillo** ha estado al tanto de la propuesta de la Unión Europea de crear un registro de blogs que levantó la liebre para la generación de una nueva polémica con sus réplicas y contrarréplicas sobre la regularización *blogosférica*.

[http://elpais.com/articulo/internet/elpeputec/20080610elpepunset\\_1/Tes](http://elpais.com/articulo/internet/elpeputec/20080610elpepunset_1/Tes)

Sin embargo, no debe obviarse que la crítica a un ente informe (que no atiende a una organización lógica ni a unas reglas establecidas, y que no puede atribuirse a un colectivo definido), desconcierta tanto a los poderes políticos, empresariales y mediáticos que se ven impotentes a la hora de intentar meterlo en cintura. Pero ello nos recuerda que la generación de contenidos en el entorno web es uno de los temas actuales más apasionantes e interesantes.

Por ejemplo, que una persona, sean cuales sean sus características, pueda considerarse como una fuente de información fiable y fidedigna sobre un tema en internet se encuentra al orden del día –recordemos el reciente *Premio Ortega y Gasset* a una *blogger* cubana– y son los propios medios de comunicación los que defienden y ensalzan esas voces en aras de la libertad de expresión.

Es cierto que en nuestra crítica podríamos partir considerando que el 80% de lo que se publica en internet es basura o irrelevante, pero atendiendo a los mismos criterios editoriales, mucho de lo que se publica en papel también pudiera considerarse –sin ánimo de ofender– de poco interés o relevante.

<http://actualidad.terra.es/articulo/html2/av22376703.htm>

Siguiendo el razonamiento anterior, profundizando en nuestra crítica, podríamos aseverar que internet está lleno de *geeks*, y que en *Digg*, una web colaborativa ideada para la promoción social de noticias, sólo se promocionan noticias *techies*, pero nos quedaríamos con una visión muy parcial de lo que realmente ocurre en la Red. De hecho, ciertos estudios demuestran que *Digg* sí publicaba mayoritariamente contenidos informáticos o sobre tecnología mientras estuvo consolidando y aumentando su audiencia, pero también es cierto que esa tendencia ha cambiado y que este web está ampliando el espectro de las informaciones que se someten a votación.

Así pues, nos hallamos en un escenario en el que los blogs se han erigido, en algunos casos, como medios de comunicación capaces de llegar allí donde los medios tradicionales no llegan a causa de intereses económicos, comerciales o ideológicos. Sobre este hecho, es paradigmático el caso de la blogosfera política estadounidense, considerada un referente informativo sobre la situación política norteamericana.

En cualquier caso, retomando el tema del control de contenidos ofensivos, parece obviarse que dentro de internet existen iniciativas y comportamientos buenos y malos, y que la censura y libertad de expresión se conjugan sin que exista necesariamente un órgano regulador.

No negaremos que internet dispone de zonas hostiles y reprochables, pero acusar a la *blogosfera* de infoxicación, siguiendo el criterio de la *Unión Europea* para controlarla, se antoja ridículo. Estoy de acuerdo en que los blogs deben autorregularse y, aunque no lo parezca, ya lo hacen según unas normas que cada uno se dicta, atendiendo a las buenas maneras, que precisamente se ajustan a los usos sociales establecidos, por lo que intentar reglamentar desde una instancia superior la forma en la que se publican contenidos no lo considero como lo más idóneo.

Por otro lado, no podemos obviar que la autoridad en internet, y fuera de ella, no es un valor que cada uno se otorga así mismo, sino que dan los demás. La autoridad la dan los lectores y seguidores de cada sitio web, así como la consideración de si un sitio web puede ser confiable o no.

Otro ejemplo de Web 2.0 que otorga cierto margen a la autorregulación es la propia *Wikipedia*. Esta enciclopedia colaborativa dispone de sus propios mecanismos para evitar su sabotaje, a través de la figura de los famosos bibliotecarios que, como no podría ser de otra manera, tampoco pueden escapar a la polémica ante la ejecución de criterios distintos a la hora de aprobar, modificar o restringir contenidos, o reciben críticas ante la ausencia de tales criterios.

Sin embargo, tampoco es de recibo atacar a la Web 2.0 considerando que se trata de una dictadura de los idiotas o que *Google* nos vuelve estúpidos. En mi opinión, estos planteamientos sólo tratan de censurar un movimiento que no puede detenerse.

[http://elpais.com/articulo/semana/elpeuteccib/20071011elpciblse\\_1/Tes](http://elpais.com/articulo/semana/elpeuteccib/20071011elpciblse_1/Tes)

<http://theatlantic.com/doc/200807/google>

Por todo ello, considero que el vandalismo y las malas maneras dentro de la Web efectivamente deben corregirse, pero a través de la educación, enseñando las infinitas posibilidades constructivas de las herramientas disponibles en internet.

La Educación 2.0 trataría precisamente de alfabetizar digitalmente, enseñando internet a aquellos que no pueden acceder por falta de recursos, pero también enseñando educación dentro de internet, explicando qué se puede hacer y qué no se debe hacer. Pero siempre a través de la formación, jamás de la censura.

## La naturaleza ofensiva de los blogs y su control

Por **José-Vicente Serrano-Olmedo**

Resulta extraño que la nota de **Jorge Franganillo** haya tenido una sola respuesta (pero muy adecuada), siendo que en ese texto se dicen muchas cosas substanciosas.

**Franganillo** cita una afirmación de **Cheng** (2007) según la cual “la mayoría de blogs incluyen mensajes de naturaleza ofensiva o indeseada”. ¿De dónde surge tal afirmación? De “un informe de la empresa de seguridad *ScanSafe*” de acuerdo con el cual “el 80% de los blogs incluyen contenidos de este tipo”. ¡Claro! ¿Qué va a decir una empresa de seguridad informática en internet?

Pues dirá que “todo está muy mal y aquí te ofrezco mis servicios”, apoyándose en lo que, desde su interés, entiende por “naturaleza ofensiva o indeseada”.



# baratz

gestionando el conocimiento

Soluciones integrales para la gestión de:

- Bibliotecas
- Archivos
- Contenidos empresariales

### LATINOAMÉRICA

Tel: + 52 33 3630 5883  
[informa@baratz.com.mx](mailto:informa@baratz.com.mx)  
[www.baratz.com.mx](http://www.baratz.com.mx)

### EUROPA

Tel: + 34 91 456 0360  
[informa@baratz.es](mailto:informa@baratz.es)  
[www.baratz.es](http://www.baratz.es)