



# “Comunidad” en el ámbito digital

*Diciembre 2023*

**Facultad de Derecho**  
Centro de Estudios en Libertad  
de Expresión y Acceso a la Información

**UP**  
**Universidad  
de Palermo**

# “Comunidad” en el ámbito digital\*

*Matías González & Emiliano Vitaliani*

*Traducido por María Soledad Vázquez*

*CELE*

## I. Introducción

La Internet fue concebida originalmente como una red descentralizada que, por su diseño y arquitectura, favorecería el libre flujo de información<sup>1</sup>. Pero, con el paso de los años, se volvió más susceptible al control de poderosos actores privados y estados, reduciendo la contribución beneficiosa de la red a la democracia<sup>2</sup>. En este contexto, las plataformas de redes sociales han desarrollado sus propias reglas, válidas dentro de lo que denominan su “comunidad” y las múltiples “comunidades” que utilizan sus productos y servicios. Sin embargo, no proporcionan definiciones claras de estos términos y sus repercusiones. Todos los usos de estos términos son relevantes para la gobernanza de las plataformas, ya que decisiones como las reglas de moderación de contenido y el diseño de la plataforma dependen la concepción de comunidad adoptada. En consecuencia, no entender a qué se refieren las plataformas cuando hablan de comunidad llevaría a pasar por alto el real motivo de estas decisiones. Si bien podrían parecer irrelevantes, estas nociones inevitablemente impactan la forma en que el contenido y la información fluyen dentro de la nueva esfera pública.

Este ensayo argumentará que las decisiones de gobernanza de las plataformas se basan en diferentes concepciones de lo que la comunidad es. Asimismo, estas elecciones impactan las experiencias de los usuarios y las reglas que implementa la plataforma para decidir su propia estructura y contenido aceptable. Nuestro estudio se estructura en dos partes: primero, analizamos cómo las plataformas

---

\* Este ensayo fue comisionado y publicado originalmente por Yale bajo el Yale’s ISP Platform Governance Terminologies series: <https://law.yale.edu/isp/publications/platform-governance-terminologies>. La traducción es propia del Centro de Estudios en Libertad de Expresión y Acceso a la Información de la Universidad de Palermo (CELE). Los autores y el CELE quieren agradecer a Yale por la autorización para traducir y re publicar el presente ensayo en la página web del CELE.

<sup>1</sup> Agustina Del Campo & Ramiro Álvarez Ugarte, Fake news on the Internet: actions and reactions of three platforms, CELE 5 (febrero de 2021), [https://www.palermo.edu/Archivos\\_content/2021/cele/papers/Fake-news-on-the-Internet-2021.pdf](https://www.palermo.edu/Archivos_content/2021/cele/papers/Fake-news-on-the-Internet-2021.pdf).

<sup>2</sup> *Id.*

---

han utilizado el término *comunidad*. Realizamos un análisis empírico que muestra que las plataformas utilizan diferentes concepciones de este término. El análisis empírico se basa en declaraciones públicas tanto de los directivos de las empresas como de las propias empresas, como demostraremos en la primera sección. Esto nos permite identificar usos comunes, divergentes o incluso implícitos del término. De esta manera, encontramos dos concepciones de comunidad. La primera está centrada en la plataforma, por lo que abarca principalmente a los usuarios de la plataforma, mientras que la segunda se basa en la presencia de intereses compartidos.

En la segunda sección de este ensayo, mostramos el impacto del concepto de comunidad en la gobernanza de las plataformas. Este impacto se debe a las reglas de moderación de contenido y el diseño de la plataforma. Las tesis varían según la audiencia a la que se distribuirá un determinado contenido, por lo tanto, qué define a esta audiencia -qué define a su comunidad objetivo- es importante para entenderla. Por su parte, el diseño de la plataforma depende de la concepción de comunidad y afecta la experiencia de los usuarios.

Concluimos que se debe prestar atención a la forma en que las plataformas utilizan el término comunidad al analizar la gobernanza de las plataformas. En los siguientes apartados, demostraremos que no existe unanimidad en la comprensión de este concepto y adoptar una concepción u otra tiene consecuencias relevantes. Por lo tanto, se puede decir que la idea de comunidad es una dimensión significativa para comprender la gobernanza de las plataformas.

## **II. Uso de “comunidad” por parte de las empresas de redes sociales**

Las plataformas de redes sociales se basan en la idea de comunidad para justificar sus elecciones de diseño<sup>3</sup>. Así como diferentes concepciones de comunidad pueden afectar el diseño constitucional<sup>4</sup>, también pueden conducir a distintas opciones en lo que respecta a la gobernanza de plataformas. Por lo tanto, es importante comprender cómo las plataformas utilizan este término y cuáles son las consecuencias de utilizar una concepción específica de comunidad.

En esta sección presentamos un análisis sistémico sobre qué entienden las plataformas por comunidad. Dado que las plataformas no explican cómo utilizan

---

<sup>3</sup> Lawrence Lessig, *Open code, and open societies: Values of internet governance*. *Chi.- Kent L. Rev.* 74 (1998): 1405.

<sup>4</sup> Will Kymlicka. Federalism, nationalism, and multiculturalism. *Theories of Federalism: A reader* (2005): 269-292

la palabra “comunidad”, sólo podemos inferir su significado y alcance teniendo en cuenta el contexto en el que emplean este término. Lo hacemos a través de un análisis caso por caso de los usos que tanto las empresas como sus directivos hacen de éste. En este sentido, hemos identificado dos usos del término “comunidad”: uno se centra en un espacio compartido (la plataforma) y el otro en un interés compartido.

### **a. La comunidad centrada en la plataforma**

En primer lugar, existe la idea de que las plataformas de redes sociales forman una comunidad que incluye principalmente a usuarios, pero que también podría incluir a sus empleados y su modelo de negocios. Esta definición de comunidad se centra en la plataforma y depende del espacio. Por ejemplo, algunas publicaciones de Mark Zuckerberg se refieren a Facebook en su totalidad como “nuestra comunidad”, como en “nuestra comunidad y nuestra empresa tuvieron un buen final de año”<sup>5</sup>. La semántica ha cambiado en los últimos años<sup>6</sup>, pero el uso de la palabra “comunidad” y el objetivo de Facebook de conectar a las personas o “acercar el mundo”<sup>7</sup> y “construir una comunidad global”<sup>8</sup> han sido una constante dentro de esa empresa. Facebook, como comunidad, tiene sus propios miembros --los usuarios--, y se rige por sus propios valores<sup>9</sup> y reglas --también conocidas como las “normas comunitarias”<sup>10</sup>. Por lo tanto, los usuarios de Facebook son reconocidos como miembros de una comunidad que necesita ser construida. Únicamente a los efectos de este trabajo, caracterizaremos esta concepción como “basada en la plataforma”.

El uso de “comunidad” en YouTube es similar al de Facebook: “... [E]l mundo es un lugar mejor cuando escuchamos, compartimos y construimos una comuni-

<sup>5</sup> Mark Zuckerberg, FACEBOOK (27 de enero de 2021), <https://www.facebook.com/zuck/posts/i-just-shared-our-community-update-and-quarterly-results-there-are-four-big-them/10112734959725421/>.

<sup>6</sup> Chaim Gartenberg, *What is Facebook? Just ask Mark Zuckerberg*, THE VERGE (8 de marzo de 2019, 9:00 AM), <https://www.theverge.com/2019/3/8/18255269/facebook-mark-zuckerberg-definition-social-media-network-sharing-privacy>.

<sup>7</sup> Mark Zuckerberg, *Bringing the World Closer Together*, FACEBOOK (15 de marzo de 2021), <https://www.facebook.com/notes/393134628500376/>.

<sup>8</sup> Mark Zuckerberg, *Building Global Community*, FACEBOOK (5 de mayo de 2021), <https://www.facebook.com/notes/3707971095882612/>.

<sup>9</sup> FACEBOOK, COMMUNITY STANDARDS, <https://transparency.fb.com/es-es/policies/community-standards/> (último acceso 15 de febrero de 2022).

<sup>10</sup> *Id.*

dad a través de nuestras historias”<sup>11</sup>. También ofrece a los usuarios la Comunidad de ayuda de YouTube<sup>12</sup>, donde pueden compartir publicaciones y preguntas sobre el uso de la plataforma. Esta sección sigue las reglas del Centro de Asistencia de Google, conocidas como las “Políticas de contenido de las comunidades”<sup>13</sup>.

TikTok utiliza un enfoque similar. En sus Normas de la comunidad, la compañía expresa: “Damos la bienvenida a personas de todo el mundo, quienes vienen a TikTok para descubrir una diversidad de ideas, creadores y productos, y para conectar con otras personas en nuestra comunidad. Para ayudar a garantizar una experiencia apasionante, pero también segura y de confianza, hemos establecido una serie de Normas de la Comunidad, que incluyen las normas y los requisitos aplicables al uso de TikTok. Estas normas obligan a todos los usuarios y cubren todos los aspectos de nuestra plataforma. Están documentadas en los marcos jurídicos internacionales, en las prácticas recomendadas de la industria, en las opiniones de nuestra comunidad y en los aportes de expertos en seguridad y salud pública, así como de nuestros Consejos Asesores regionales”<sup>14</sup>. Como podemos inferir de este extracto, esta idea de comunidad está centrada en la plataforma y por lo tanto está compuesta por todos sus usuarios. Sin embargo, podemos señalar que TikTok también utiliza el término comunidad en otro sentido. En la sección “Encuentra tu comunidad” TikTok expresa que en esa sección “explorará cómo [el usuario] puede identificar las comunidades adecuadas para [sí mismo] y [sus] videos, encontrar otros creadores que compartan [sus] intereses, y conectarse con personas que disfrutan viéndolos ser ellos”<sup>15</sup>. Esta definición de comunidad parece estar más relacionada con el uso de la plataforma y en conectar a las personas a través de sus intereses. En este sentido, es más similar a la concepción basada en intereses que exploraremos en la siguiente sección.

Con respecto a las plataformas online, podemos encontrar elementos de lo que la teoría sociológica describe como comunidades orgánicas<sup>16</sup>. Por ejemplo, para

<sup>11</sup> ABOUT YOUTUBE, <https://about.youtube/> (último acceso 15 de febrero de 2022).

<sup>12</sup> YOUTUBE HELP COMMUNITY, <https://support.google.com/youtube/community?hl=en> (último acceso 15 de febrero de 2022).

<sup>13</sup> GOOGLE HELP COMMUNITIES CONTENT POLICY, <https://support.google.com/communities/answer/7425194> (último acceso 15 de febrero de 2022).

<sup>14</sup> TIK TOK, COMMUNITY GUIDELINES, <https://www.tiktok.com/community-guidelines/en/> (la traducción es propia).

<sup>15</sup> TIK TOK, FOUNDATIONS FOR SUCCESS, <https://www.tiktok.com/creators/creator-portal/foundations-for-success/finding-your-community/>

<sup>16</sup> Cuando se teoriza sobre comunidades, los autores clásicos generalmente enfatizan los detalles específicos que pueden convertir a un grupo de personas en una “comunidad”. Ferdinand Tönnies, se centra en los vínculos de sangre, el lugar o el espíritu al teorizar sobre la *Gemeinschaft*. Cuando estos tres elementos están presentes, estamos frente a lo que Tönnies llama una “comunidad verdaderamente humana en su forma más elevada”. Otros, como Max Weber y Émile Durkheim, se

Tönnies, una “comunidad verdaderamente humana” se caracteriza por un lugar compartido habitado por sus miembros. En el caso de Facebook, el lugar parece ser la plataforma misma<sup>17</sup>. El lugar compartido (por encima de los intereses compartidos) une a las personas. También existe un sentido de pertenencia, ya que los usuarios aceptan las normas de la plataforma y comparten la forma de comunicarse dentro de sus límites.

Una concepción de comunidad basada en la plataforma encarna la creencia de que existe una comunidad global que pertenece al menos a una plataforma. Desde esta perspectiva, los usuarios desean comunicarse entre sí dentro de la plataforma, por lo que las políticas de la empresa deben fomentar la integración y el diálogo entre sus miembros. En este sentido, este uso del término comunidad se asemeja a la concepción de Derek Foster de comunidad imaginada<sup>18</sup> en la que hay comunión con otros sin rostro o anónimos, incluidos los usuarios de la plataforma, la propia empresa, sus trabajadores, etc.

---

centran en creencias, intereses e ideas compartidos. Sus concepciones de comunidad abrazan la idea de asociación racional basada en la creencia de una etnicidad común (Weber) y la idea de una comunidad de intereses (Durkheim). En otras palabras, separar la noción de comunidad de la condición previa del lugar y los lazos de sangre expande el concepto y permite que surjan nuevas “versiones” de comunidad, como las comunidades virtuales. Véase Max Weber, *Economy, and Society: An outline of interpretive sociology* 388 (Guenther Roth & Claus Wittich eds., University of California Press 1978) (1921); Émile Durkheim *The Division of Labor in Society* 12, 14-16 (George Simpson trans., The Free Press of Glencoe, Illinois 4th ed. 1960) (1893).

17 Ferdinand Tönnies, *Community and Civil Society* 27 (Jose Harris ed., Margaret Hollis trans., Cambridge University Press 2001) (1887). Mientras que el término utilizado por Tönnies para referirse al concepto de comunidad es *Gemeinschaft*, el término para referirse a sociedad es *Gesellschaft*. Como él mismo explica: “La teoría de la *Gesellschaft* toma como punto de partida un grupo de personas que, como en la *Gemeinschaft*, viven pacíficamente unas junto a otras, pero en este caso sin estar esencialmente unidas; de hecho, al contrario, aquí están esencialmente separadas. En *Gemeinschaft* permanecen juntos a pesar de todo lo que los separa; en *Gesellschaft* permanecen separados a pesar de todo lo que los une. Como resultado, no se llevan a cabo actividades que se deriven de una unidad a priori y predeterminada y que, por lo tanto, expresen la voluntad y el espíritu de esta unidad a través de cualquier individuo que las realice. En *Gesellschaft* no sucede nada que sea más importante para el grupo del individuo que para él mismo. Al contrario, cada uno responde solo por sí mismo y vive en un estado de tensión contra los demás”. *Id.* en 52.

18 En general, las comunidades requieren un acto imaginario (y a veces performativo) para “evocar la imagen de comunión con otros que no tienen rostro, son transitorios o anónimos”. Como explican algunos autores, “la comunidad también puede considerarse un “espejismo” porque puede verse como producto de nuestra imaginación, y esto puede permitirnos dar un paso adelante hacia el concepto de comunidad virtual”. Véase Derek Foster, *Community, and Identity in the Electronic Village*, en *Internet Culture* 23, 25 (David Porter ed., 1997) y Stefano Agostini; Peter Mechant, *Towards a Definition of Virtual Community*, 38 *Signio y Pensamiento* 1, 4 (2019).

## **b. Comunidad basada en intereses**

El segundo uso del término comunidad se puede observar en cómo Facebook identifica múltiples “comunidades” dentro de su red. Por ejemplo, “la gente está utilizando Meta para conectar y fortalecer sus comunidades” y para “ver cómo las personas se conectan para mejorar sus comunidades”<sup>19</sup>. Si Meta sirve para conectarse con las propias comunidades, significa que lo que define este término no es el hecho de que uno sea usuario de Meta, sino algo más. En lugar de centrarse en el elemento “lugar”, esta forma de entender las comunidades parece priorizar el elemento “intereses y causas en común”. Nos referiremos a esta concepción como basada en intereses.

Al referirse a este tipo de comunidades, Facebook parece presentarse como una herramienta para potenciar el desarrollo y la cohesión de este tipo de organizaciones sociales<sup>20</sup>. En este sentido, ofrece funciones para ayudar a las comunidades a crecer y prosperar, y demuestra cómo se puede apoyar a las pequeñas empresas a través de la plataforma<sup>21</sup>, con la oferta de grupos y páginas, que son esencialmente herramientas diseñadas para personas con ideas afines o usuarios que comparten el interés de conectarse<sup>22</sup> y “construir... comunidad en Facebook”<sup>23</sup>.

Las comunidades basadas en intereses incluyen comunidades tanto en línea como fuera de línea (es decir, podría haber una comunidad preexistente, anterior a la virtualidad, que se conecte virtualmente o podría haber una comunidad que esté constituida virtualmente sin preexistencia fuera de línea) que sí tienen una presencia virtual. Lo que define a la comunidad en entornos basados en intereses no es la pertenencia a una determinada plataforma, sino la presencia de intereses compartidos. Estos intereses pueden incluso ser previos al lanzamiento de plataformas -pensemos por ejemplo en la comunidad de aficionados de un determinado club de fútbol- o no, tal como el caso de la comunidad de jugadores de Pet Society. Si bien es posible que una comunidad esté formada únicamente por usuarios de una determinada plataforma, no es su elemento distintivo.

Esto concuerda con algunas concepciones de comunidades desarrolladas en la

---

<sup>19</sup> META, OUR COMMUNITY, <https://about.facebook.com/community/> (último acceso 10 de febrero de 2022).

<sup>20</sup> *Id.*

<sup>21</sup> *Id.*; Meta, Supporting Small Business, <https://about.facebook.com/supportsmallbusiness/> (último acceso 10 de febrero de 2022).

<sup>22</sup> Facebook, Using a Page in your community, <https://www.facebook.com/community/using-key-groups-tools/using-a-page-in-your-community/> (último acceso 15 de febrero de 2022).

<sup>23</sup> Meta for Business, Harness the Power of Groups to Build Community, <https://es-la.facebook.com/business/learn/lessons/use-groups-build-community> (último acceso 15 de febrero de 2022).

literatura especializada. Algunos académicos como Max Weber y Émile Durkheim creen que una comunidad se define por la presencia de creencias, intereses e ideas compartidos<sup>24</sup>. Otros expertos afirman que una comunidad es un conjunto de personas que comparten un sentimiento de pertenencia a un determinado grupo, ejercen influencia mutua, tienden a reforzar a otros miembros y comparten una conexión emocional<sup>25</sup>. Por lo tanto, una comunidad requiere que sus miembros compartan una forma de comunicarse y se sientan parte de un grupo y tengan la posibilidad de mantener relaciones fructíferas entre ellos.

La concepción basada en intereses se remonta a los inicios de las plataformas de Internet. Al igual que Meta hoy, a principios de la década de 2000 Yahoo! lanzó Yahoo! Groups, “un nuevo lugar para las comunidades”<sup>26</sup>. Fue una de las primeras experiencias de redes sociales virtuales donde las personas podían acceder y compartir información a través del correo electrónico y otras herramientas de la web. Una de las características principales de Yahoo! Groups era que “prácticamente cualquier persona con una dirección de correo electrónico ahora tiene un enlace conveniente y directo a su Comunidad de grupos de Yahoo!”<sup>27</sup>. Podemos ver cómo el uso del término comunidad en ese momento se refería a los subgrupos formados dentro de Yahoo! Groups que son análogamente similares a los actuales grupos de Facebook, que también pueden describirse como basados en intereses.

Reddit es otro ejemplo de una plataforma de redes sociales que abarca diferentes comunidades basadas en intereses. Alexis Ohanian, cofundador de Reddit, mencionó en su carta de 2020 de renuncia a la Junta que “Reddit es el hogar de miles de comunidades, conversaciones interminables y auténtica conexión humana. Ya sea que te gusten las noticias de última hora, los deportes, las teorías de los fanáticos de la televisión o un caudal interminable de los animales más lindos de Internet, hay una comunidad en Reddit para ti”<sup>28</sup>. Ohanian brinda una buena representación de la concepción implícita de comunidad detrás del diseño de Reddit. Dado que alber-

---

<sup>24</sup> Max Weber, *Economy, and Society: An Outline of Interpretive Sociology* 388 (Guenther Roth & Claus Wittich eds., University of California Press 1978) (1921); Émile Durkheim, *The Division of Labor In Society* 12, 14-16 (George Simpson trans., The Free Press of Glencoe, Illinois 4th ed. 1960) (1893).

<sup>25</sup> David W. McMillan & David M. Chavis, *Sense of community: A definition and theory*, 14 *J. Cmty. Psych.* 6 (1983).

<sup>26</sup> Yahoo! Press Room, Press Release, “Yahoo! Opens a New Place for Communities With Yahoo! Groups”, 30 de enero de 2001, [https://web.archive.org/web/20080331040120/http://yhoo.client.shareholder.com/press/Release Detail.cfm?ReleaseID=173882](https://web.archive.org/web/20080331040120/http://yhoo.client.shareholder.com/press/Release%20Detail.cfm?ReleaseID=173882) (último acceso 20 de abril de 2022).

<sup>27</sup> Yahoo!, *Yahoo! Opens A New Place For Communities With Yahoo! Groups*, [https://web.archive.org/web/20060502040904/http://yhoo.client.shareholder.com/press/Release Detail.cfm?ReleaseID=173882](https://web.archive.org/web/20060502040904/http://yhoo.client.shareholder.com/press/Release%20Detail.cfm?ReleaseID=173882) (último acceso 20 de marzo de 2022).

<sup>28</sup> REDDIT, <https://www.redditinc.com/> (último acceso 15 de febrero de 2022).



ga a miles de comunidades, esto significa que lo que define a una comunidad es algo diferente a ser usuarios de Reddit. Además, si bien esta plataforma hospeda a estas comunidades, estas existían antes de la aparición de Reddit.

A diferencia de Facebook, Twitter no parece referirse a sí mismo como una comunidad. Sin embargo, en septiembre de 2021 lanzaron Comunidades de Twitter, una iniciativa creada para “brindar a las personas un lugar dedicado para conectarse, compartir y acercarse a las discusiones de su preferencia”<sup>29</sup>. Estos también son ejemplos de comunidades basadas en intereses. Son grupos sólo por invitación creados por usuarios de Twitter. Los tweets dentro de la comunidad son públicos y, por lo tanto, cualquier persona en la plataforma puede verlos, pero hay que ser parte de la comunidad para poder interactuar con otros miembros. Esta iniciativa fue concebida como “una forma de encontrar y conectarse fácilmente con personas que quieran hablar sobre las mismas cosas que tú”<sup>30</sup>. Twitter también proporciona un sitio web dentro de la plataforma dedicado a la “comunidad” de desarrolladores: “Los grupos de la comunidad de desarrolladores de Twitter reúnen a los desarrolladores para compartir las prácticas recomendables y aprender más sobre la plataforma de desarrolladores de Twitter”<sup>31</sup>.

Discord afirma ser “una aplicación de voz, video y texto que ayuda a amigos y comunidades a reunirse para pasar el rato y explorar sus intereses”<sup>32</sup>. Estas comunidades se basan en intereses ya que su elemento definitorio es la presencia de intereses comunes. Se organizan en “servidores”, grupos o espacios temáticos exclusivos, a los que solo se puede acceder por invitación<sup>33</sup>.

Al mencionar concepciones basadas en intereses, necesariamente se reconoce la presencia de múltiples comunidades coexistentes: como usuario de Reddit uno puede, por ejemplo, ser simultáneamente parte de un subreddit sobre edificios altos y de otro sobre fanáticos. Según esta visión, hay muchas comunidades que interactúan al mismo tiempo dentro de cada plataforma. A medida que las personas se reúnen en torno a ciertos intereses específicos, forman diferentes comu-

<sup>29</sup> ABOUT COMMUNITIES ON TWITTER, <https://help.twitter.com/en/using-twitter/communities> (último acceso 15 de febrero de 2022).

<sup>30</sup> David Regan, *Communities: Talk about your thing with people who get you*, TWITTER BLOG (9 de septiembre de 2021), [https://blog.twitter.com/en\\_us/topics/product/2021/testing-communities](https://blog.twitter.com/en_us/topics/product/2021/testing-communities).

<sup>31</sup> TWITTER DEVELOPER COMMUNITY GROUPS, COMMUNITIES, <https://twitterdev.bevylabs.com/chapters/> (último acceso 15 de febrero de 2022).

<sup>32</sup> Discord Senior Manager, *Law Enforcement Response*, F, <https://discord.com/jobs/6058659002#:~:text=Discord%20is%20a%20voice%2C%20video,%2C%20plant%20parents%2C%20and%20more>. (último acceso 19 de abril de 2022).

<sup>33</sup> DISCORD, <https://discord.com/> (último acceso 15 de febrero de 2022).

nidades basadas en esos intereses. Esta concepción es similar a la visión de Lessig sobre las comunidades, en la que diferentes grupos podrían construir su propia cultura y sus propias reglas de comunicación<sup>34</sup>.

En resumen, las plataformas utilizan el término “comunidad” de dos maneras diferentes. Algunas consideran que las comunidades son algo que se construye alrededor de una plataforma. En consecuencia, los miembros de esta comunidad son principalmente usuarios de la plataforma pero también sus empleados. Por otro lado, otras plataformas creen que una comunidad se define por intereses compartidos, lo que permite la coexistencia de múltiples comunidades dentro de la misma plataforma.

## 2. Implicancias del uso de “comunidad” en la gobernanza de las plataformas

Internet fue imaginada hace mucho tiempo como el futuro de la esfera pública<sup>35</sup>. Su cultura horizontal y su apertura la hicieron atractiva para quienes se preocupaban por la concentración del debate público en unos pocos actores. Sin embargo, se produjo un proceso de recentralización y las empresas de Internet se convirtieron en actores relevantes en el ámbito digital<sup>36</sup>. Como señalan Cohen y Fung, la esfera pública informal está actualmente mediada por plataformas que seleccionan, moderan y amplifican el contenido que vemos en línea<sup>37</sup>, lo que tiene un impacto en la información a la que accedemos y las discusiones que tenemos. En esta sección, mostraremos cómo tanto la plataforma como las concepciones de comunidad basadas en intereses afectan la gobernanza de la plataforma. En particular, afirmaremos que las diferentes concepciones de “comunidad” impactan la gobernanza de la plataforma a través del diseño de la plataforma y las reglas de moderación de contenido.

La concepción dominante de comunidad en una plataforma influye en el contenido que vemos en las plataformas. Tomemos el ejemplo de Wikipedia, que se encuentra entre los diez sitios web más populares<sup>38</sup> y depende de una concepción

---

<sup>34</sup> Lawrence Lessig, *Code: And other laws of cyberspace*. ReadHowYouWant. com, 2009.

<sup>35</sup> Zizi Papacharissi, *The virtual sphere: The internet as a public sphere*. *New media & society* 4.1 (2002): 9-27.

<sup>36</sup> Véase Del Campo y Álvarez Ugarte, *supra* nota 1.

<sup>37</sup> Cohen, A. y Fung, A., *Democracy, and the digital public sphere*, en Bernholz, L, Lademore, H., y Reich, R. (eds.), *Digital Technology and Democratic Theory*, The University of Chicago Press, 2021, p. 36.

<sup>38</sup> Alexa, (último acceso 10 de septiembre de 2023), <https://www.alexa.com/topsites>.

de comunidad basada en la plataforma. Los resultados que obtenemos cuando buscamos en Wikipedia son consecuencia de un proceso invisible para los usuarios. Se basa en un proceso de discusión formado por el código de Wikipedia, modelado por una arquitectura que permite la discusión dentro de los límites de la política de Wikipedia de “punto de vista neutral”, “verificabilidad” y “no investigación original”<sup>39</sup>. Las decisiones sobre qué contenidos pueden formar parte de las entradas de Wikipedia tienen un impacto en la forma en que las personas acceden a la información, se educan y se informan para luego participar en las discusiones de la esfera pública<sup>40</sup>.

Sin embargo, las reglas para tomar estas decisiones dependen de una concepción de comunidad específica. La exigencia de un punto de vista neutral, por ejemplo, apunta claramente a hacer que el contenido sea aceptable para todos, lo que sólo puede ser un objetivo si se piensa que existe una gran comunidad de usuarios de Wikipedia con diferentes ideologías. Es posible imaginar una plataforma distinta en la que diferentes grupos de personas, cada uno con su propia ideología, hagan publicaciones que reflejen sus respectivos prejuicios. Este experimento mental nos permite comprender cómo una determinada concepción de comunidad influye en las reglas que rigen una plataforma.

La consecuencia lógica de diseñar la plataforma en torno a una concepción de comunidad basada en la plataforma –lo que refuerza la idea de lugar con los límites técnicos de la plataforma– sería redactar reglas comunes de interacción que se apliquen transversalmente a los usuarios, independientemente de sus diferentes intereses y orígenes. En cambio, una plataforma más cercana a una concepción basada en intereses –que enfatiza la conexión basada en intereses y causas comunes– garantizaría un espacio en el que cada comunidad pueda desarrollarse e interactuar según sus propias reglas, no necesariamente idénticas a las de las plataformas. Tomar una decisión u otra depende de cómo los diseñadores entienden las comunidades e influye en el contenido al que accedemos.

Por el contrario, tendría sentido que una plataforma diseñada en torno a una concepción de comunidad basada en intereses tuviera un conjunto diferente de reglas para cada comunidad. Este es el caso de Discord. Dijimos en la sección anterior que Discord tiene una concepción de comunidad basada en intereses y

---

<sup>39</sup> Esther Weltevrede y Erik Borra, *Platform affordances and data practices: The value of dispute on Wikipedia*. *Big Data & Society* 3.1 (2016).

<sup>40</sup> Solo por mencionar un ejemplo, la literatura demuestra que Wikipedia influye en las decisiones judiciales. Lee F. Peoples, *The citation of Wikipedia in judicial opinions*, *Yale JL & Tech.* 12 (2009).

su impacto se puede apreciar cuando observamos su política de moderación de contenido. Discord tiene algunas pautas generales para usuarios<sup>41</sup> y moderadores de servidores<sup>42</sup>, que pueden considerarse como una política de concepción basada en la plataforma. Sin embargo, la mayor parte del trabajo de moderación de contenido se deja en manos de los administradores y moderadores de cada servidor<sup>43</sup>, ya que son ellos quienes deciden y hacen cumplir las reglas de moderación de contenido más allá de las pautas generales.

Uno de los autores de este ensayo, por ejemplo, participó en un torneo de Age of Empires organizado a través de Discord. Los organizadores (administradores del servidor) no sólo moderaron el contenido para mantener la conversación centrada en el torneo, sino que también fueron muy estrictos con los comentarios irrespetuosos. Estas reglas de moderación de contenidos no eran generales sino particulares del servidor específico, lo que muestra la influencia de una concepción de comunidad basada en intereses. Un servidor que reúne una comunidad diferente probablemente tendrá otra política de moderación de contenido, ya que la naturaleza de la charla allí y la cultura de esta comunidad serán distintas. Dado que las reglas que rigen el contenido reflejan diferentes conjuntos de valores y formas de evaluarlos, es muy probable que dos comunidades distintas se rijan por reglas diferentes. Diferentes concepciones de comunidad también conducen a diseños de plataformas distintos. Dado que las plataformas suelen facilitar las interacciones entre miembros de una determinada comunidad, la forma en que se entiende este concepto determina qué interacciones deben promoverse. Mientras que una concepción basada en intereses exige la existencia de espacios para interactuar con otros que comparten el mismo interés, una concepción basada en la plataforma resulta en una gobernanza de plataforma menos fragmentada. Por supuesto, esto no significa que todos los usuarios interactúen de la misma manera. Dentro de una plataforma abierta existen grupos más pequeños, como es el caso de Twitter académico, pero este permite el acceso a cualquiera que no comparta sus intereses. Sin embargo, está claro que Twitter y Reddit, por sólo mencionar dos ejemplos, deciden su diseño basándose en diferentes concepciones de comunidad.

---

<sup>41</sup> Discord, (último acceso 10 de septiembre de 2023), <https://discord.com/guidelines>.

<sup>42</sup> Discord, (último acceso 10 de septiembre de 2023), <https://discord.com/community/your-responsibilities-as-a-discord-moderator-discord>.

<sup>43</sup> Discord, (último acceso 10 de septiembre de 2023), <https://discord.com/safety/360044103531-role-of-administrators-and-moderators-on-discord>.

---

Aunque estas categorías puedan parecer simples, la realidad es más compleja. Incluso cuando algunas de las declaraciones sobre cómo las plataformas entienden a las comunidades parecen claras, esto no siempre se refleja en el diseño de la plataforma. Por ejemplo, Twitter ha creado “comunidades” para aquellos que comparten un determinado interés y uno puede navegar por Reddit sin estar en ningún subreddit específico. Por lo tanto, incluso cuando diferentes concepciones de comunidad influyen claramente en el diseño de la plataforma, no debemos apresurarnos a sacar conclusiones, ya que a veces las plataformas diseñan espacios basados en ambas concepciones.

Creemos que las plataformas que utilizan ambas concepciones de comunidad se encontrarán con la dificultad y la complejidad de desarrollar estándares comunes, ya que estos parecen ir en direcciones opuestas. Una plataforma comprometida con una concepción basada en intereses debería permitir la coexistencia de distintas comunidades dentro de una plataforma, lo que puede llevar al desarrollo de un conjunto diferente de reglas para cada comunidad. Por otro lado, una plataforma comprometida con una concepción de comunidad basada en la plataforma apuntaría a desarrollar reglas comunes para todos, que podría chocar con los diferentes valores y mundos normativos de las comunidades basadas en intereses.

## Conclusión

Aún falta explorar algunos de los conceptos detrás de la gobernanza de plataformas. En este ensayo intentamos mostrar que las plataformas a veces se basan en diferentes concepciones de comunidad, las que hacen explícitas a través de declaraciones públicas. Al analizar su propio discurso, encontramos dos concepciones de comunidad. La primera está centrada en la plataforma, ya que construye la idea de comunidad en torno a la membresía a la plataforma. Por lo tanto, abarca principalmente a todos los usuarios de la plataforma, pero también a los empleados y el modelo de negocios de la plataforma. Por otro lado, encontramos una concepción que se centra en intereses compartidos. Según esta visión, lo que define a una comunidad son los intereses comunes de sus miembros. Como consecuencia, no todos los usuarios de una plataforma son necesariamente parte de la misma comunidad, y uno puede ser parte de más de una comunidad dentro de la misma plataforma o plataformas.

Reconocer la presencia de estas concepciones es importante ya que conducen a diferentes decisiones en términos de diseño y gobernanza de la plataforma. Esto

---

sucede de dos maneras. En primer lugar, afecta las reglas relativas a la expresión en línea dentro de cada plataforma. De ahí que los criterios para aceptar o rechazar un discurso puedan variar dependiendo de la comunidad en la que circulará ese discurso. Como consecuencia, diferentes concepciones de comunidad conducirán a distintos conjuntos de reglas. En segundo lugar, el diseño de la plataforma también se ve afectado por la forma en que las plataformas entienden a las comunidades. Si bien se puede construir una plataforma más compartimentada a partir de una concepción de comunidad basada en intereses, una basada en la concepción de comunidad centrada en plataforma conducirá a un diseño que intente unir a los usuarios. Dado que estas opciones afectan el tipo de interacciones que tendrán los usuarios, deberían ser tomadas en cuenta a la hora de reflexionar sobre la gobernanza de las plataformas.