UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Los bots y troles, invasores de las redes sociales

Los bots y los troles irrumpen en las redes sociales con el fin de desinformar. Aunque comparten algunas acciones, ambos términos no se deben confundir. Ilustración: Rafael Espinoza.

Estas cuentas maliciosas de las redes sociales potencian argumentos específicos y crean una burbuja errónea de la realidad nacional y la opinión pública.

8 NOV 2022 Ciencia y Tecnología

Los bots y los troles abundan en nuestro entorno digital y han estado en los últimos años en constante crecimiento con el auge de las redes sociales como método de expresión pública.

La inteligencia artificial permite hoy en día crear algoritmos que, en apenas unos segundos, pueden elaborar mensajes lógicos, sin que siquiera podamos sospechar que detrás de una opinión o un comentario no hay una persona real o que quien está esconde su verdadera identidad bajo un nombre falso. Estos son los bots y los troles.

La rápida difusión y la inmediatez de los mensajes por medio de internet ha generado que estos usuarios ronden a diario en distintos espacios, como Facebook, Instagram, Twitter y TikTok.

A pesar de que comparten algunas acciones, **ambos términos no se deben confundir.**

¿Qué es un bot?

El bot tiene como característica principal que es automatizado, según explica Jorge Zeledón Yglesias, profesor de la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva de la Universidad de Costa Rica (UCR) e investigador sobre troles y su incidencia en la realidad nacional.

"Es un tipo de usuario que corresponde a un algoritmo generado para intervenir en distintos espacios mediáticos", explica. Usualmente, agrega, lo hacen con textos encadenados que se repiten.

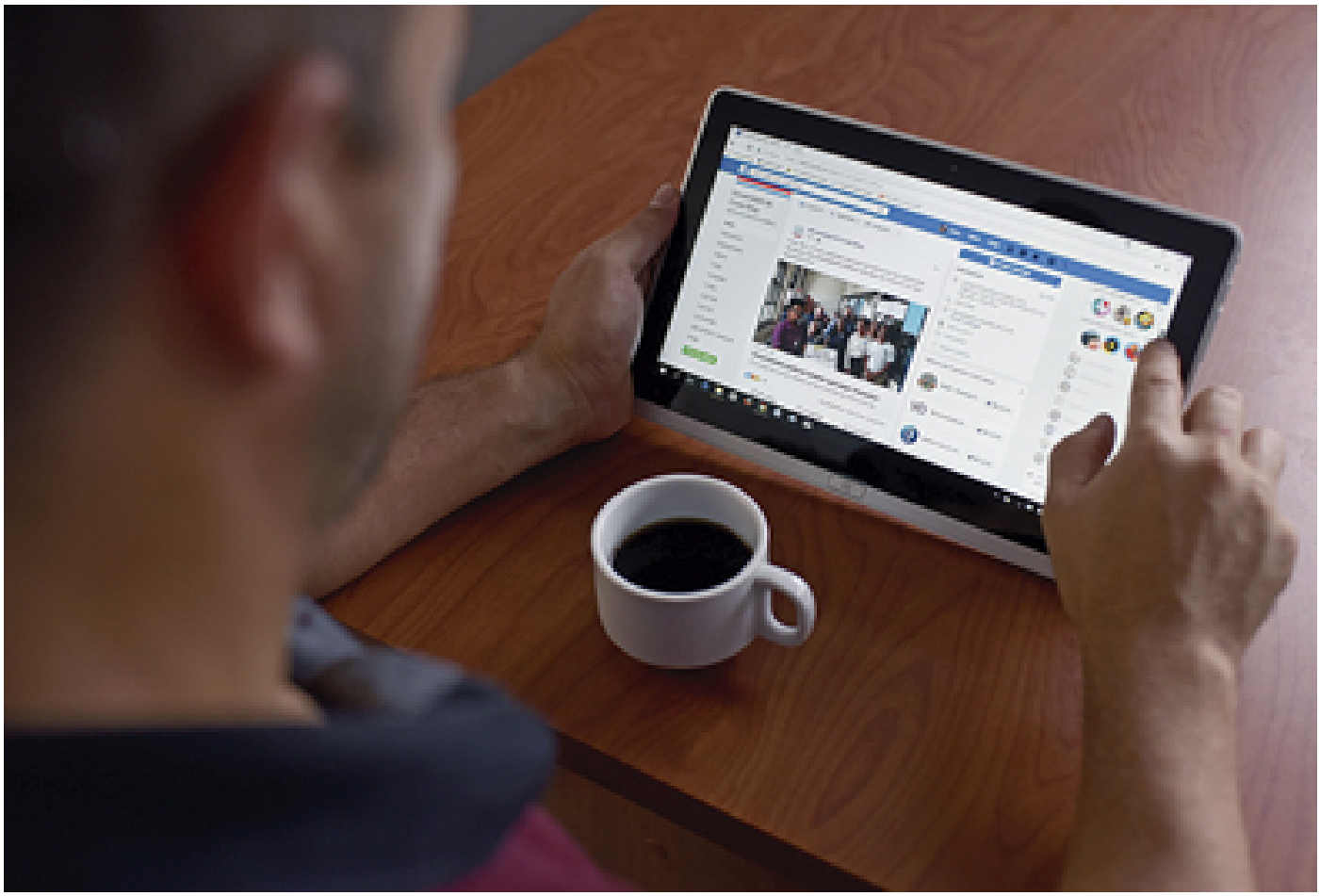
Los bots existen para múltiples funciones y no todos son utilizados para fines maliciosos. Al ser algoritmos que repiten comportamientos asignados, operan desde **cuentas automatizadas** para generar ruido en temas específicos hasta *chatbots* que se emplean para el servicio al cliente en grandes conglomerados empresariales.

En las redes sociales, el papel principal de estos programas informáticos consiste en **potenciar argumentos** para que quien ingrese a ver de qué se habla en la red sobre determinado asunto perciba una opinión específica, repetida y exponenciada por estas cuentas.

"Los bots lo que hacen es ser una caja de resonancia, lo que hacen es exponenciar unos, entre comillas, argumentos específicos", expresó Gustavo Araya Martínez, politólogo y máster en Comunicación, también docente de la UCR.

¿Qué es un trol?

Por otro lado, **el trol tiene a un usuario humano detrás de su creación.** Zeledón los define como "personas usuarias antagonistas que suelen intervenir en espacios en línea para generar conflicto u oposición". Poseen la particularidad de que se pueden encontrar tanto dentro como fuera del espacio en línea.



Los internautas debemos aprender a identificar las cuentas maliciosas que rondan a diario los distintos espacios digitales.

Laura Rodríguez Rodríguez

"Hay actores sociales y políticos que en muchas ocasiones se comportan como troles, es decir, que tratan de mantener posiciones opuestas a las de la mayoría, con el objetivo de generar conflicto", amplía el académico.

Una noción clave en la identificación de un trol es que, según indica Zeledón, es "un ser situado"; es decir, debe ser leído en relación con su contexto.

"Un usuario puede ser considerado trol por cierta comunidad o ser considerado como un actor totalmente legítimo por otra, entonces, su identificación es compleja porque depende del contexto social que se esté analizando", destacó.

En las redes sociales, según comenta Araya, un trol es aquella cuenta que entra en una conversación y genera insultos o distrae y utiliza algún tipo de falacia con el fin de que la conversación no termine teniendo forma. También irrumpe para impedir que alguien que esté argumentando sobre algún tema pueda continuar haciéndolo.

¿Dónde se encuentran?

Zeledón, en sus investigaciones, destaca grandes espacios virtuales en donde se pueden observar estos usuarios ocultos. Van desde periódicos en línea, en los cuales manifiestan opiniones contrarias a las posiciones u opiniones que se supone tiene el medio, hasta en espacios políticos.

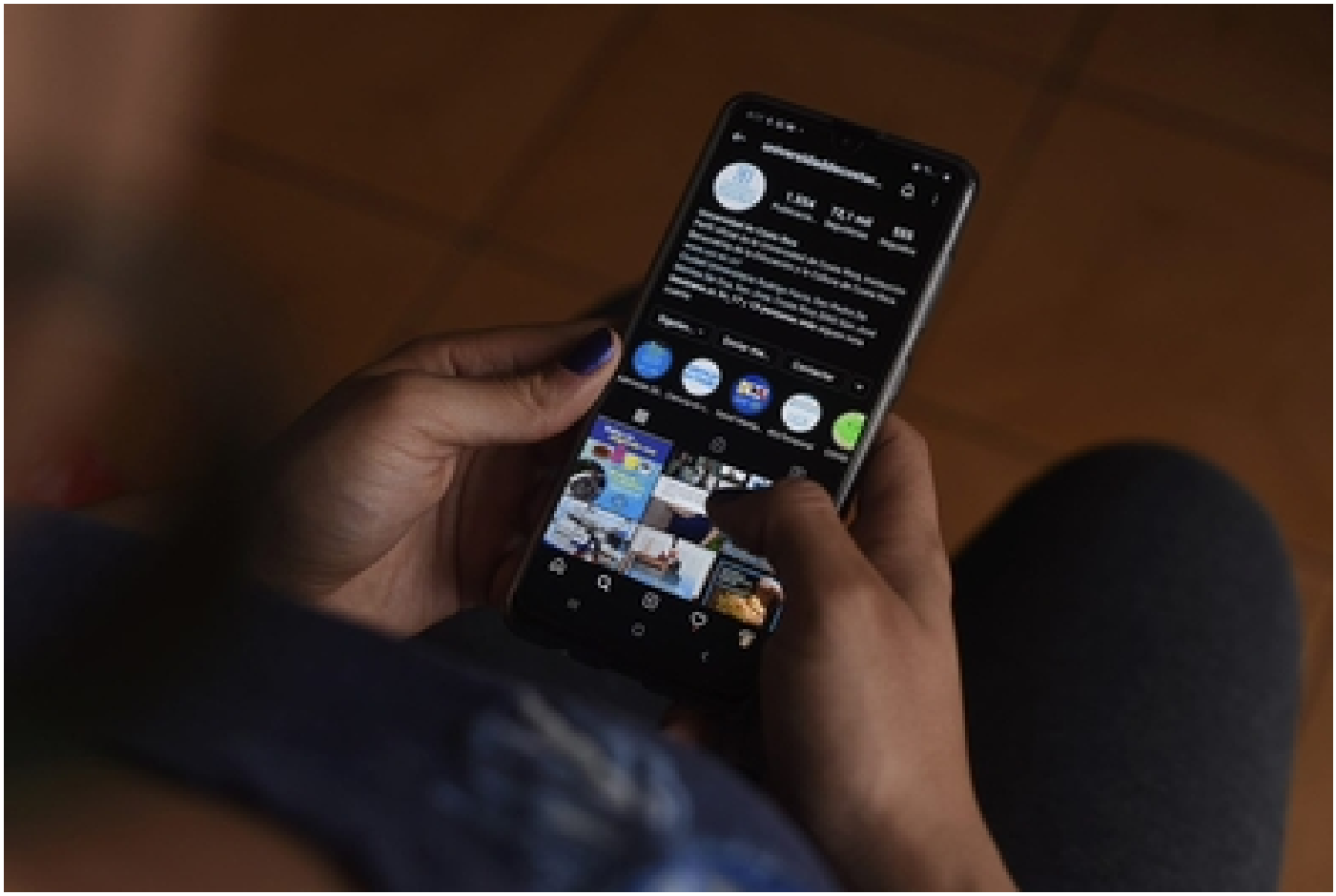
“Normalmente tienden a ser opiniones que dañan o violentan algún derecho humano, desde violencia de género hasta mensajes de odio. En todos los casos, suelen ser intervenciones que tratan de desviar el discurso hacia los intereses y las preferencias de ese tipo de usuarios”, profundiza.

Concretamente, en los distintos espacios políticos, el investigador encontró que los troles acostumbran a manejar discursos de oposición más violentos. Además, tienden a ser actores conservadores con una mirada muy particular en relación con la política y los derechos humanos.

Araya agrega que, en la política latinoamericana, por ejemplo, se observan en varios países ciertas líneas estratégicas desarrolladas para hacer valer la opinión de únicamente uno de los “bandos” y generar censura a los otros participantes por medio de la violencia.

En Costa Rica, en el 2022, los discursos de odio y discriminación en las redes sociales **han crecido en un 71 %** en comparación con el año anterior, según un estudio sobre los discursos de odio en las redes sociales, realizado por la Organización de Naciones Unidas (ONU), el Observatorio de Comunicación Digital del Centro de Investigación en Comunicación (Cicom) de la UCR y COES, una empresa especializada en el análisis de datos.

Durante la presentación de la investigación, Allegra Baiocchi, coordinadora de la ONU en Costa Rica, enfatizó que el tema político y la campaña electoral potenciaron de manera significativa el crecimiento de estos discursos de odio en el país.



Estos perfiles en las redes sociales tienen poco contacto social, es decir, pocas personas usuarias seguidoras y que siguen.

Laura Rodríguez Rodríguez

Polarización en las redes

Según exponen ambos expertos, los bots y los troles **generan repercusiones en la cotidianidad de los usuarios de las redes sociales.** Por eso, es importante reconocerlos cuando estamos navegando en internet.

Ante el rol que desempeñan estas redes, en algunos casos como medios de información del acontecer nacional e internacional, la actuación de dichas herramientas puede generar una falsa ilusión de la opinión pública o de hacia dónde esta se dirige.

Una de sus consecuencias es la **polarización del contenido**, en el cual no se ven reflejados distintos puntos de vista de los usuarios de la red, por el contrario, muestra una única visión u opinión de pocas personas, con intereses específicos, que usualmente usan perfiles falsos y que hacen mucho ruido.

A criterio de Araya, el ambiente que se produce, principalmente alrededor de la política, en el que solo se manifiesta la oposición a un tema, crea un rechazo hacia este sin entender que existe una falta de transparencia detrás de las redes sociales.

“Esto termina enturbiando, por decirlo de alguna manera, la discusión política. La persona cree que efectivamente ya la democracia no vale la pena o que no vale la pena participar, estudiar o argumentar”, enfatiza.

El politólogo advierte que esta falta de claridad especialmente en cuanto a temas políticos y de gestión pública puede ensanchar las grietas sociales, “poniéndonos a unos en contra de los otros”, cuando en realidad el panorama político está mucho más allá de lo que se discute y observa en las redes sociales.

“La opinión es libre, estamos de acuerdo, pero lo que no se vale es no entrar con argumentos que, en efecto, transparenten cuál es realmente mi opinión sobre un tema”, objeta Araya.

Giro positivo

Los troles y bots **pueden ser empleados de manera positiva en el mundo internáutico en el que nos movemos**, donde los temas que son tendencia duran apenas unas cuantas horas o solo algunos días, y se necesitan recordatorios que traigan a la mesa asuntos de relevancia, como las causas sociales.

El cambio climático, la lucha contra la contaminación de los océanos, la deforestación, la pobreza y muchos otros problemas que ocurren alrededor del mundo pueden ser abordados utilizando estos recursos informáticos.

Darles el uso correcto es clave para el desarrollo de las redes sociales debido a que, según manifiesta Araya, a medida que estas continúen creciendo se van a volver más representativas de la ciudadanía.

“Me parece que eso va a continuar. Y va a continuar una carrera muy importante, siempre van a existir cuentas falsas, siempre van a existir bots y troles”, considera sobre el futuro de las redes.

Claves para identificar los bots y troles en las redes sociales

Los expertos Gustavo Araya y Jorge Zeledón, docentes e investigadores de la UCR, exponen algunas características que pueden presentar los bots y troles en las redes sociales. Estas nos podrían ayudar a identificar una cuenta de este tipo en Twitter, Facebook, Instagram e, inclusive, en TikTok.

1. Patrones: al estudiar el perfil de dichos usuarios se encuentra un comportamiento similar entre ellos, por ejemplo, posiciones ideológicas siempre presentes, comparten publicaciones de páginas específicas y de manera constante, hablan de un único tema, utilizan las mismas características de posteo, como la estética y el tono.

2. No crean contenido propio en su perfil, únicamente lo comparten.

3. Las publicaciones presentan una fecha de creación reciente, que se repite en varias cuentas.

4. Tienen poco contacto social: pocas personas usuarias seguidoras y que siguen.

5. Existen elementos de personalidad no concordantes con la información que aparece en el perfil, en relación con los temas que abordan.

6. Información falsa: utilizan nombres falsos e imágenes que son de *stock* (importadas de internet para un uso libre).

7. Patrones lingüísticos: emplean secuencias de palabras específicas.

Karol Quesada Noguera
Asistente de Comunicación en la sección de prensa
karol.quesadanoguera@ucr.ac.cr

Etiquetas: bots, troles, redes sociales, usuarios, escuela de ciencias de la comunicacion, eccc, #cmast, #cmast.