

El caso contra Mark Zuckerberg: los iniciados dicen que el CEO de Facebook eligió el crecimiento antes que la seguridad

Se le ha pedido a la SEC que investigue si su estilo de gestión de mano dura, descrito en documentos recientemente publicados y por personas con información privilegiada, condujo a resultados desastrosos.

Por Elizabeth Dwoskin, Tory Newmyer and Shibani Mahtani

Yesterday at 7:00 a.m. EDT | Updated yesterday at 3:34 p.m. EDT



3725

CORRECCIÓN

Una versión anterior de este artículo describía incorrectamente el contenido de una publicación de blog de Guy Rosen, vicepresidente de integridad de Facebook, y del testimonio ante el Congreso del CEO de la firma, Mark Zuckerberg. Rosen escribió en la publicación del blog que la Casa Blanca había fallado en sus objetivos de vacunación, no que Facebook hubiera fallado en sus propios objetivos. Y Zuckerberg testificó que la compañía elimina el 94 por ciento del discurso de odio que encuentra antes de que un humano lo informe, no solo que elimina el 94 por ciento del discurso de odio que encuentra. El artículo ha sido corregido.

A fines del año pasado, Mark Zuckerberg enfrentó una elección: cumplir con las demandas del gobernante Partido Comunista de Vietnam de censurar a los disidentes antigubernamentales o arriesgarse a quedar fuera de línea en uno de los mercados asiáticos más lucrativos de Facebook.

En Estados Unidos, el director ejecutivo de tecnología es un defensor de la libertad de expresión, reacio a eliminar incluso el contenido malicioso y engañoso de la plataforma. Pero en Vietnam, defender los derechos de libertad de expresión de las personas que cuestionan a los líderes gubernamentales podría haber tenido un costo significativo en un país donde la red social genera más de mil millones de dólares en ingresos anuales, según una estimación de 2018 de Amnistía Internacional.

Entonces, Zuckerberg decidió personalmente que Facebook cumpliría con las demandas de Hanoi, según tres personas familiarizadas con la decisión, que hablaron bajo condición de anonimato para describir las discusiones internas de la empresa. Antes del congreso del partido de Vietnam en enero, Facebook aumentó significativamente la censura de las publicaciones "antiestatales", lo que le dio al gobierno un control casi total sobre la plataforma, según activistas locales y defensores de la libertad de expresión.

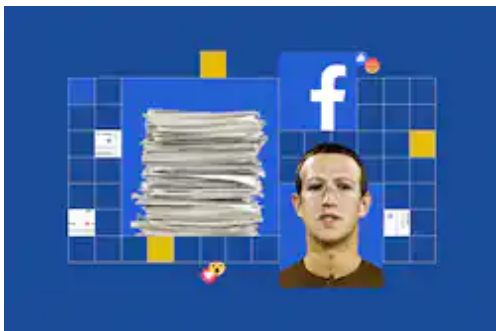
El papel de Zuckerberg en la decisión de Vietnam, que no se ha informado anteriormente, ejemplifica su incansable determinación de garantizar el dominio de Facebook, a veces a expensas de sus valores declarados, según entrevistas con más de una docena de ex empleados. Ese espíritu ha sido criticado en una serie de denuncias de denunciantes presentadas ante la Comisión de Bolsa y Valores de EE. UU. Por la exgerente de productos de Facebook, Frances Haugen.

Si bien no está claro si la SEC tomará el caso o emprenderá acciones contra el CEO personalmente, las acusaciones hechas por el denunciante representan posiblemente el desafío más profundo al liderazgo de Zuckerberg de la compañía de redes sociales más poderosa de la Tierra. Los expertos dijeron que la SEC, que tiene el poder de solicitar declaraciones, multarlo e incluso destituirlo como presidente, es probable que profundice más en lo que sabía y cuándo. Aunque su perspectiva directa rara vez se refleja en los documentos, las personas que trabajaron con él dicen que sus huellas digitales están por todas partes.

En particular, Zuckerberg tomó innumerables decisiones y comentarios que demostraron una devoción de línea dura por la libertad de expresión. Incluso en Vietnam, la compañía dice que la decisión de censurar está justificada "para garantizar que nuestros servicios sigan estando disponibles para millones de personas que dependen de ellos todos los días", según un comunicado proporcionado a The Post.

Haugen hace referencia a las declaraciones públicas de Zuckerberg al menos 20 veces en sus quejas ante la SEC, afirmando que el poder singular del CEO y el nivel único de control sobre Facebook significan que él tiene la responsabilidad final de una letanía de daños sociales. Sus documentos parecen contradecir al CEO en una serie de cuestiones, incluido el impacto de la plataforma en la salud mental de los niños, si sus algoritmos contribuyen a la polarización y cuánto discurso de odio detecta en todo el mundo.

Facebook bajo fuego



El poder de un denunciante: conclusiones clave de los documentos de Facebook



Dentro de Facebook, la violencia del 6 de enero alimentó la ira, el arrepentimiento por las advertencias perdidas ...



Cómo Facebook feed

Por ejemplo, Zuckerberg testificó el año pasado ante el Congreso que la compañía elimina el 94 por ciento del discurso de odio que encuentra antes de que un humano lo informe, pero los documentos internos muestran que sus investigadores estimaron que la compañía estaba eliminando menos del 5 por ciento del discurso de odio en Facebook. En marzo, Zuckerberg dijo al Congreso que "no estaba del todo claro" que las redes sociales polarizaran a las personas, cuando los propios investigadores de Facebook habían descubierto repetidamente que sí.

Los documentos, revelaciones hechas a la SEC y proporcionadas al Congreso en forma redactada por el asesor legal de Haugen, fueron obtenidos y revisados por un consorcio de organizaciones de noticias, incluido The Washington Post.

En su testimonio ante el Congreso, Haugen acusó repetidamente a Zuckerberg de elegir el crecimiento sobre el bien público, una acusación que se repitió en las entrevistas con los ex empleados.

“El espectro de Zuckerberg acecha en todo lo que hace la empresa”, dijo Brian Boland, ex vicepresidente de asociaciones y marketing que se fue en 2020 después de llegar a creer que la plataforma estaba polarizando a la sociedad. “Está totalmente impulsado por él”.

Una portavoz de Facebook, Dani Lever, negó que las decisiones tomadas por Zuckerberg "causen daño" y dijo que la afirmación se basaba en "documentos seleccionados que están mal caracterizados y carecen de contexto".

“No tenemos ningún incentivo comercial o moral para hacer otra cosa que no sea brindar al mayor número de personas una experiencia tan positiva como sea posible”, dijo. “Como todas las plataformas, constantemente estamos tomando decisiones difíciles entre la libertad de expresión y el habla dañina, la seguridad y otros problemas, y no tomamos estas decisiones en un vacío; confiamos en la opinión de nuestros equipos, así como en el tema externo. expertos para navegar por ellos. Pero siempre es mejor dejar a los líderes electos trazar estas líneas sociales, por lo que hemos pasado muchos años abogando por que el Congreso apruebe las regulaciones de Internet actualizadas ”.

Facebook ha luchado anteriormente contra los esfuerzos para responsabilizar personalmente a Zuckerberg. En 2019, cuando la compañía enfrentaba una multa récord de \$ 5 mil millones de la Comisión Federal de Comercio por violaciones de privacidad relacionadas con Cambridge Analytica, una consultora política que abusó de los datos de perfil de decenas de millones de usuarios de Facebook, Facebook negoció para proteger a Zuckerberg de los ataques directos. responsabilidad. Los materiales informativos internos de Facebook revelaron que el gigante de la tecnología estaba dispuesto a abandonar las conversaciones sobre un acuerdo y presentarse ante los tribunales si la agencia insistía en perseguir al CEO.

El actual presidente de la SEC, Gary Gensler, ha dicho que quiere ir mucho más duro con los delitos de cuello blanco. Los expertos dijeron que es posible que Gensler sopesa la queja de Haugen mientras mira hacia una nueva era de responsabilidad corporativa.

Zuckerberg "tiene que ser el impulsor de estas decisiones", dijo Sean McKessy, el primer jefe de la oficina de denunciantes de la SEC, que ahora representa a los denunciantes en la práctica privada de Phillips & Cohen. “Esta no es una típica empresa pública con controles y contrapesos. Esto no es una democracia, es un estado autoritario. ... Y aunque la SEC no tiene el historial más sólido de responsabilizar a las personas, ciertamente podría ver este caso como un ejemplo de ello ”.

Zuckerberg, que tiene 37 años, fundó Facebook hace 17 años en el dormitorio de su universidad, imaginando una nueva forma para que los compañeros de clase se conecten entre sí. Hoy, Facebook se ha convertido en un conglomerado que engloba a WhatsApp, Instagram y una empresa de hardware. Zuckerberg es presidente de la junta y controla el 58 por ciento de las acciones con derecho a voto de la empresa, lo que hace que su poder prácticamente no esté controlado internamente en la empresa y por la junta.

Una estructura de propiedad que le da a un solo líder un bloqueo en la toma de decisiones de la junta es "sin precedentes en una empresa de esta escala", dijo Marc Goldstein, jefe de investigación de Estados Unidos para el asesor de representación Institutional Shareholder Services. "Facebook en este momento es, con mucho, la empresa más grande que tiene todo este poder concentrado en las manos de una sola persona".

Zuckerberg ha estado obsesionado durante mucho tiempo con las métricas, el crecimiento y la neutralización de las amenazas competitivas, según numerosas personas que han trabajado con él. El uso de tácticas de "growth-hacking" de la compañía, como etiquetar personas en fotos y comprar listas de direcciones de correo electrónico, fue clave para lograr su notable tamaño: 3.510 millones de usuarios mensuales, casi la mitad del planeta. En los primeros años de Facebook, Zuckerberg estableció objetivos anuales para la cantidad de usuarios que la empresa quería obtener. En 2014, ordenó a los equipos de Facebook que aumentaran el "tiempo dedicado", o los minutos que cada usuario dedicaba al servicio, en un 10 por ciento al año, según los documentos y entrevistas.

En 2018, Zuckerberg definió una nueva métrica que se convirtió en su "estrella del norte", según un ex ejecutivo. Esa métrica fue MSI - "interacciones sociales significativas" - nombrada porque la empresa quería enfatizar la idea de que el compromiso era más valioso que el tiempo dedicado a desplazarse pasivamente a través de videos u otro contenido. Por ejemplo, el algoritmo de la compañía ahora ponderaría las publicaciones que obtuvieron una gran cantidad de comentarios como más "significativas" que los me gusta, y usaría esa información para inyectar las publicaciones llenas de comentarios en las fuentes de noticias de muchas más personas que no eran amigos de el cartel original, decían los documentos.

Incluso cuando la compañía se ha convertido en un gran conglomerado, Zuckerberg ha mantenido una reputación como un gerente práctico que profundiza en las decisiones de productos y políticas, particularmente cuando implican compensaciones críticas entre preservar el habla y proteger a los usuarios de daños, o entre seguridad y crecimiento.

Políticamente, ha desarrollado posiciones de línea dura sobre la libertad de expresión, anunciando que permitiría a los políticos mentir en anuncios y al mismo tiempo defender los derechos de los negacionistas del Holocausto . Ha declarado públicamente que tomó la decisión final en las decisiones de contenido más delicadas de la compañía hasta la fecha, incluido permitir que la publicación de incitación a la violencia del presidente Donald Trump durante las protestas de George Floyd se mantenga, a pesar de las objeciones de miles de empleados.

Y su capacidad de microgestión es enorme: él personalmente eligió los colores y el diseño de los marcos "Me vacunaron" de la compañía para las fotos de perfil de usuario, según dos de las personas.

But the former employees who spoke with The Post said his influence goes far beyond what he has stated publicly, and is most felt in countless lesser-known decisions that shaped Facebook's products to match Zuckerberg's values — sometimes, critics say, at the expense of the personal safety of billions of users.

Antes de las elecciones estadounidenses de 2020, Facebook construyó un "centro de información sobre votaciones" que promovía información objetiva sobre cómo registrarse para votar o registrarse para ser un trabajador electoral. Los equipos de WhatsApp querían crear una versión en español, enviando la información de manera proactiva a través de un chat bot o un enlace integrado a millones de votantes marginados que se comunican regularmente a través de WhatsApp. Pero Zuckerberg planteó objeciones a la idea, diciendo que no era "políticamente neutral" o que podía hacer que la empresa pareciera partidista, según una persona familiarizada con el proyecto que habló bajo condición de anonimato para discutir asuntos internos, así como los documentos revisados. por The Post.

En última instancia, la compañía implementó una versión reducida: una asociación con grupos externos que permitía a los usuarios de WhatsApp enviar mensajes de texto a un bot de chat si veían una posible desinformación o enviar un mensaje de texto a un bot creado por la organización Vote.org para obtener información sobre las votaciones.

"WhatsApp no propuso enviar información a todos los usuarios, que no es como funciona WhatsApp", dijo la portavoz Christina LoNigro.

Al considerar si permitir una mayor censura en Vietnam, dijo un ex empleado, la línea de Zuckerberg en la arena con respecto a la libertad de expresión parecía estar cambiando constantemente. Advirtió que atender a un régimen represivo podría dañar la reputación global de Facebook, según una de las personas, Zuckerberg argumentó que desconectarse por completo en Vietnam causaría un daño aún mayor a la libertad de expresión en el país.

Después de que Zuckerberg accediera a aumentar la censura de las publicaciones antigubernamentales, el informe de transparencia de Facebook muestra que más de 2.200 publicaciones de usuarios vietnamitas fueron bloqueadas entre julio y diciembre de 2020, en comparación con 834 en los seis meses anteriores. Mientras tanto, los grupos ambientalistas y a favor de la democracia se han convertido en el objetivo de las campañas de información masivas dirigidas por el gobierno, según muestran los documentos y las entrevistas, que llevan a personas a la cárcel incluso por cargos levemente críticos.

En abril de 2020, Zuckerberg pareció rechazar o expresar reservas sobre las propuestas de los investigadores para reducir el discurso de odio, la desnudez, la violencia gráfica y la desinformación, según uno de los documentos. La pandemia estaba en sus inicios y se estaba extendiendo la información errónea relacionada con el coronavirus . Los investigadores propusieron un límite para impulsar el contenido que el algoritmo de suministro de noticias predice que se volverá a compartir, porque las "redes compartidas" en serie tienden a correlacionarse con información errónea. Las primeras pruebas mostraron que limitar esto podría reducir la información errónea relacionada con el coronavirus hasta en un 38 por ciento, según el documento.

"Mark no cree que podamos ampliar", dijo Anna Stepanov, la directora que dio la lectura de la reunión de Zuckerberg, sobre la respuesta del CEO a la propuesta de cambiar el algoritmo. "No lanzaríamos si hubiera una compensación material con MSI".

Zuckerberg estaba un poco más abierto a una propuesta para permitir que los algoritmos fueran un poco menos precisos en lo que el software consideraba incitación al odio, desnudez y otras categorías prohibidas, lo que le permite eliminar una gama más amplia de "contenido probable infractor" y potencialmente reducirlo. material nocivo hasta en un 17 por ciento. Pero solo lo apoyó como una medida de "romper el cristal", para ser utilizada en situaciones de emergencia como la insurrección del 6 de enero, según los documentos. Las degradaciones de cuentas, que habrían limitado preventivamente las cuentas que los algoritmos predijeron que tenían más probabilidades de promover información errónea u odio, estaban fuera de la mesa.

Lever de Facebook dice que las propuestas de "probable infracción" no fueron medidas para romper el cristal y que la compañía las implementó en categorías como violencia gráfica, desnudez y pornografía, y discurso hostil. Más tarde, también implementó el cambio de algoritmo por completo para las categorías políticas y de salud que existen en la actualidad.

The Wall Street Journal informó por primera vez sobre la existencia del documento.

El documento que finalmente llegó a Zuckerberg fue cuidadosamente diseñado para abordar las objeciones que los investigadores anticiparon que plantearía. Para cada una de las nueve sugerencias que se abrieron paso en la cadena, los científicos de datos agregaron una fila para enumerar cómo las propuestas afectarían tres áreas que se sabía que le importaban: la libertad de expresión, cómo se ve Facebook públicamente y cómo podría cambiar el algoritmo. afectan a MSI.

Un ex empleado involucrado en ese proceso de propuesta dijo que los que trabajaron en él se desinflaron con la respuesta de Zuckerberg. Los investigadores habían ido y venido con el liderazgo durante meses, cambiándolo muchas veces para abordar las preocupaciones sobre la represión de la libertad de expresión.

Zuckerberg, dijo un ex ejecutivo, "es extremadamente curioso acerca de cualquier cosa que afecte la clasificación del contenido en el feed, porque esa es la salsa secreta, esa es la forma en que todo esto sigue girando, funcionando y obteniendo ganancias".

"La gente pensó que era cosa de Mark, así que lo necesita para tener éxito. Tiene que funcionar ", agregó la persona.

En 2019, aquellos en la división de integridad cívica de la compañía, un equipo de aproximadamente 200 personas que se centró en cómo mitigar los daños causados por la plataforma, comenzaron a escuchar que el propio Zuckerberg se estaba preocupando mucho por los "falsos positivos", o el discurso legítimo. abajo por error. Pronto se les pidió que justificaran su trabajo proporcionando estimaciones de cuántos "falsos positivos" producía cualquier proyecto relacionado con la integridad, según una de las personas.

"Nuestra propia existencia se opone fundamentalmente a los objetivos de la empresa, los objetivos de Mark Zuckerberg", dijo otra persona que renunció. "Y eso hizo que tuviéramos que justificar nuestra existencia cuando otros equipos no lo hicieron".

"Los directores ejecutivos fundadores tienen superpoderes que les permiten hacer cosas valientes. Mark lo ha hecho una y otra vez ", tuiteó este mes Samidh Chakrabarti, exjefe de la unidad de integridad cívica de la empresa, quien renunció recientemente. "Pero el déficit de confianza es real y la familia FB ahora puede prosperar mejor bajo un liderazgo distribuido".

Incluso cuando Facebook enfrenta quizás su crisis más existencial hasta la fecha por los documentos de los denunciantes, últimamente la atención de Zuckerberg ha estado en otra parte, centrada en un impulso hacia el hardware de realidad virtual en lo que ex ejecutivos dijeron que era un intento de distanciarse de los problemas del núcleo. Plataforma de Facebook, conocida internamente como la aplicación Big Blue. Según los informes, la compañía incluso está considerando cambiar su nombre para alinearse mejor con su visión de un "metaverso" impulsado por la realidad virtual. Facebook ha dicho que no comenta sobre rumores o especulaciones.

Los ex empleados dijeron que tampoco era sorprendente que el tesoro de documentos contenga tan pocas referencias a los pensamientos de Zuckerberg. Se ha vuelto más aislado en los últimos años, ante los crecientes escándalos y filtraciones (Facebook cuestiona su aislamiento). Principalmente, comunica las decisiones a través de un pequeño círculo interno, conocido como Small Team, y un grupo un poco más grande de líderes de la empresa conocido como M-Team, o el equipo de Mark. La información que le llega también está estrictamente controlada, así como la información sobre él.

Incluso criticar a Zuckerberg personalmente puede tener costos. Un ingeniero que habló con The Post, y cuya historia se reflejó en los documentos, dice que fue despedido en 2020 después de escribir una carta abierta a Zuckerberg en el sistema de chat de la compañía, acusando al CEO de la responsabilidad de proteger a los conservadores cuyas cuentas habían sido escaladas. desinformación.

Un documento, una propuesta de 2020 que indica que se envió a Zuckerberg para su revisión, sobre si ocultar los recuentos de me gusta en Instagram y Facebook, sugiere fuertemente que Zuckerberg estaba directamente al tanto de algunas de las investigaciones sobre los efectos dañinos del servicio. Incluyó una investigación interna de 2018 que encontró que el 37 por ciento de los adolescentes dijeron que una de las razones por las que dejaron de publicar contenido fue porque querer obtener suficientes recuentos similares les causaba "estrés o ansiedad".

(El Journal también informó sobre el estudio de ocultar me gusta, llamado Proyecto Daisy . En 2021, la compañía finalmente ofreció una opción para ocultar los me gusta en Instagram, pero no en Facebook. Facebook dice que no implementó el Proyecto Daisy porque un La prueba mostró resultados mixtos para el bienestar de las personas y que el estudio de 2018 utilizado en la presentación "no puede usarse para mostrar que Instagram causa daño porque la encuesta no fue diseñada para probar eso, ni los datos lo muestran").

Durante el verano, los ejecutivos de la oficina de Facebook en Washington escucharon que Zuckerberg estaba enojado por la acusación del presidente Biden de que la información errónea sobre el coronavirus en Facebook estaba " matando gente ". Zuckerberg sintió que Biden había apuntado injustamente a la compañía y quería contraatacar, según las personas que escucharon a un asesor clave de Zuckerberg, el vicepresidente de Asuntos Globales de Facebook, Nick Clegg, expresar el punto de vista del CEO.

Zuckerberg está casado con un médico, dirige una fundación centrada en problemas de salud y esperaba que la capacidad de Facebook para ayudar a las personas durante la pandemia fuera un legado. En cambio, el plan iba hacia el sur .

En julio, Guy Rosen, vicepresidente de integridad de Facebook, escribió una publicación de blog en la que señalaba que la Casa Blanca había perdido sus propios objetivos de vacunación y afirmaba que Facebook no tenía la culpa de la gran cantidad de estadounidenses que se negaron a vacunarse.

Aunque Biden luego se retractó de su comentario, algunos ex ejecutivos vieron el ataque de Facebook a la Casa Blanca como un autosabotaje innecesario, un ejemplo de cómo la compañía ejerce un juicio deficiente en un esfuerzo por complacer a Zuckerberg.

Pero las quejas sobre la acción descarada se encontraron con una respuesta familiar, tres personas dijeron: estaba destinado a complacer a la "audiencia de uno".

Actualizado el 26 de octubre de 2021

Más cobertura: Facebook bajo fuego

Los **documentos de Facebook** son un conjunto de documentos internos que fueron proporcionados al Congreso en forma redactada por el asesor legal de Frances Haugen. Las versiones redactadas fueron revisadas por un consorcio de organizaciones de noticias, incluido The Washington Post.

El tesoro de documentos muestra cómo el **CEO de Facebook, Mark Zuckerberg**, a veces, ha contradicho, minimizado o no ha revelado los hallazgos de la compañía sobre el impacto de sus productos y plataformas.

Los documentos también proporcionaron nuevos detalles sobre el papel de la plataforma de redes sociales en el fomento del **asalto al Capitolio de EE . UU .**

Los ingenieros de Facebook dieron **un valor adicional a las reacciones de los emojis, incluido el 'enojo', que** empujaba contenido más emocional y provocativo en las noticias de los usuarios.