En *Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales*. Mendoza (Argentina): UNC- Sociedad Argentina de Lingüìstica.

El discurso juvenil en el ciberespacio: expresión de subjetividades y mecanismos de interacción.

María Gabriela Palazzo.

Cita:

María Gabriela Palazzo (2014). *El discurso juvenil en el ciberespacio: expresión de subjetividades y mecanismos de interacción. En Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales. Mendoza (Argentina): UNC- Sociedad Argentina de Lingüìstica.*

Dirección estable: https://www.aacademica.org/gabriela.palazzo/30

ARK: https://n2t.net/ark:/13683/pf8d/6r3

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.
Para ver una copia de esta licencia, visite
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es.

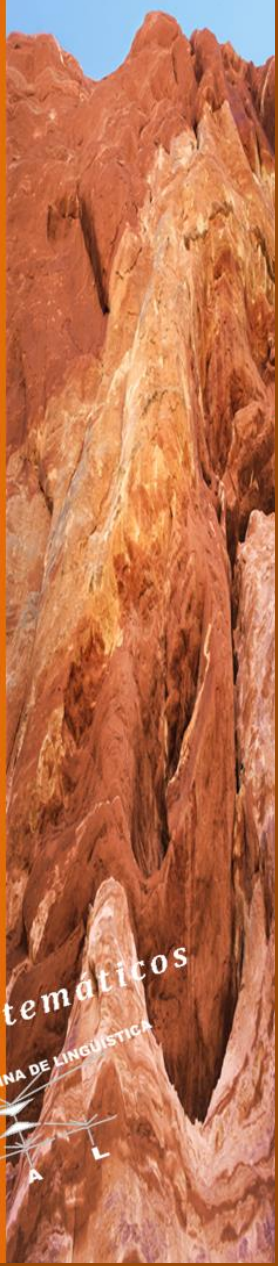
Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto*. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: https://www.aacademica.org*.

Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales

Alejandro Parini y Mabel Giammatteo

Editores

Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras - UNCUYO



Volúmenes temáticos

SOCIEDAD ARGENTINA DE LINGÜÍSTICA

S A L

S.A.L

Volúmenes temáticos de la
Sociedad Argentina de Lingüística

Serie 2012

Editores de la serie

Víctor M. Castel
CONICET y Universidad Nacional de Cuyo

Mabel Giammatteo
Universidad de Buenos Aires y Universidad del Salvador

Alejandro Parini
Universidad de Buenos Aires y Universidad de Belgrano

La Serie 2012 de los *Volúmenes temáticos de la SAL* publica una selección de trabajos de los diversos campos que conforman las ciencias del lenguaje. La selección se hizo mediante una convocatoria abierta a todos los autores que presentaron ponencias en el XIII Congreso de la SAL (2012). Los volúmenes, editados y evaluados por expertos en los campos correspondientes, reflejan el estado actual de las prácticas científicas de las respectivas (sub)comunidades discursivas.

Volúmenes publicados

1. *Enseñanza de lenguas e interculturalidad*

2. *Lenguaje, cognición y cerebro*

3. *Discurso especializado: estudios teóricos y aplicados*

4. *En torno a la morfosintaxis del español*

5. *Discurso, identidad y representación social*

6. *Léxico y sintaxis*

7. *Lenguas indígenas de América del Sur I. Fonología y léxico*

8. *Discurso argumentativo, jurídico e institucional*

9. *Lingüísticas del uso. Estrategias metodológicas y hallazgos empíricos*

10. *Enseñanza de la gramática*

11. *Lengua, historia y sociedad*

12. *Cuestiones de fonética, fonología y oralidad*

13. *El español rioplatense desde una perspectiva generativa*

14. *Rumbos sociolingüísticos*

15. *Lenguas extranjeras. Aportes teórico-descriptivos y propuestas pedagógicas*

16. *Lenguas indígenas de América del Sur II. Morfosintaxis y contacto de lenguas*

17. *Discurso literario, periodístico y mediático*

18. *Cuestiones lexicológicas y lexicográficas*

19. *Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales*

Volumen por aparecer

20. *Interfaces semánticas*

S.A.L

Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales

Alejandro Parini y Mabel Giammatteo

Editores

S.A.L

Volúmenes temáticos de la SAL: serie 2012

S.A.L

Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales / Damián Alvarado [et al.]; edición literaria a cargo de Alejandro Parini y Mabel Giammatteo. - 1a ed. - Mendoza: Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional de Cuyo; Sociedad Argentina de Lingüística, 2014.
E-Book. - (Volúmenes temáticos de la Sociedad Argentina de Lingüistica / Castel, V., Giammatteo, M. y Parini, A.)
ISBN 978-950-774-241-5
1. Comunicación mediada por tecnología. 2. Internet. 3. Aspectos lingüisticos. I. Parini, Alejandro, ed. lit. II. Giammatteo, Mabel, ed. lit. III. Título.
CDD 410.711

Fecha de catalogación: 07/01/2014

© 2014, Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras
de la Universidad Nacional de Cuyo
© 2014, Sociedad Argentina de Lingüística

Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras
de la Universidad Nacional de Cuyo
Centro Universitario
Parque Gral. San Martín
Casilla de Correo 345
5500 Mendoza
República Argentina

E-mail: editorial@logos.uncu.edu.ar
Web address: http://ffyl.uncu.edu.ar
Contacto *Serie 2012 de Volúmenes temáticos*: ilyce.director@ffyl.uncu.edu.ar

Idea, diagramación, composición y diseño: *Gráfica Brovedá*
Primera edición: enero de 2014

S.A.L

Contenido

Evaluadores de *Volúmenes temáticos: serie 2012*..... 11

Autores del volumen 15

Introducción 17

Alejandro Parini y Mabel Giammatteo

Capítulo 1 23

La construcción semiótica de la identidad: un análisis de la recepción en casos de *Facebook*

Damián Alvarado

Capítulo 2 35

Reformulación de textos explicativos en la universidad: de los problemas a las posibles soluciones con integración de TIC

Guadalupe Álvarez y Teresita Matienzo

Capítulo 3 49

Análisis automatizado de sentimiento en textos breves de la plataforma Twitter

Fernando Balbachan

Capítulo 4 65

El discurso de los mensajes de texto en el habla adolescente del español bonaerense

Lucía Marina Cantamutto

Capítulo 5 83

Consideraciones lingüísticas acerca del fenómeno Internet

Mabel Giammatteo

Capítulo 6 95

Prácticas del lenguaje. Secuencia didáctica del ámbito de estudio mediadas por TIC

Marta Lescano

Capítulo 7 ..... **105**

La escritura electrónica de ficción, una práctica letrada:
notas y reflexiones para su abordaje didáctico

Alejandra Márquez

Capítulo 8 ..... **119**

Cambios sociales y cambios lingüísticos:
la conversación y la escritura en el chat

María Valentina Noblía

Capítulo 9 ..... **131**

El discurso juvenil en el ciberespacio:
expresión de subjetividades y mecanismos de interacción

María Gabriela Palazzo

Capítulo 10 ..... **145**

La problematización del contexto en la comunicación en línea

Alejandro Parini

Capítulo 11 ..... **167**

Comunidades, géneros y estrategias: conceptos operativos
para caracterizar la interacción en los periódicos digitales

Julio César Sal Paz

Capítulo 12 ..... **187**

Análisis textual de los comentarios digitales
sobre servicios hoteleros publicitados en la web.
¿Constituyen un nuevo género discursivo?

Carolina Paola Tramallino

Referencias **201**

Foto y filiación editores del volumen **219**

Contratapa **221**

Evaluadores de
Volúmenes temáticos: serie 2012

Hugo Daniel Aguilar
Universidad Nacional de Río Cuarto
y Universidad Nacional de Villa Mercedes

Luis Aguirre
Universidad Nacional de Cuyo

Silvana Elizabeth Alaníz
Universidad Nacional de San Juan

Hilda Albano
Universidad de Buenos Aires
y Universidad del Salvador

Guadalupe Álvarez
CONICET y Universidad Nacional
de General Sarmiento

Liliana Anglada
Universidad Nacional de Córdoba

Leandro Arce
Universidad Nacional de Catamarca

Fernando Balbachan
Universidad de Buenos Aires

Vanina Andrea Barbeito
Universidad de Buenos Aires

Yris Barraza
Programa de Formación de Maestros
Bilingües de la Amazonía Peruana,
Iquitos, Perú

Juan Pablo Barreyro
Universidad de Buenos Aires

Graciela Barrios
Universidad de la República

Roberto Bein
Universidad de Buenos Aires

Marina Berri
Universidad de Buenos Aires y CONICET

Cristina Boccia
Universidad Nacional de Cuyo

Juan Eduardo Bonnin
CEIL / CONICET

María Paula Bonorino
Universidad de Buenos Aires

Iris Viviana Bosio
Universidad Nacional de Cuyo

Viviana Cárdenas
Universidad Nacional de Salta

Javier Carol
Universidad de Buenos Aires
y Universidad Nacional
de General Sarmiento

Isolda E. Carranza
CONICET y Universidad Nacional
de Córdoba

Cintia Carrió
Universidad Nacional del Litoral
y CONICET

Alicia E. Carrizo
Universidad de Buenos Aires

Víctor M. Castel
CONICET y Universidad Nacional de Cuyo

Marisa Censabella
CONICET y Universidad Nacional
del Nordeste

María Chavarría
Macalester College, Saint Paul MN, USA
y CONICET

Néstor Chiapetta
Universidad Nacional de Cuyo

Laura Colantoni
University of Toronto

Mariana Cuñarro
Universidad de Buenos Aires
y Universidad Nacional de
Lomas de Zamora

Evaluadores

Wilmar D'Angelis
Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), Campinas SP, Brasil

Alejandro de la Mora
Universidad Nacional Autónoma de México

Lorena de-Matteis
Universidad Nacional del Sur y CONICET

Ángela Lucía Di Tullio
Universidad Nacional del Comahue

Juan Antonio Ennis
Universidad Nacional de La Plata y CONICET

Andrea Estrada
Universidad de Buenos Aires

Alain Fabre
Universidad de Tampere, Finlandia

Ana Fernández Garay
CONICET y Universidad Nacional de La Pampa

Fernando García Rivera
Programa de Formación de Maestros Bilingües de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú

Paula S. García
Universidad de Buenos Aires

Adalberto Ghio
Universidad de Buenos Aires y Universidad Nacional de Lomas de Zamora

Mabel Giammatteo
Universidad de Buenos Aires

Mara Glozman
Universidad de Buenos Aires y CONICET

Lucía Golluscio
CONICET y Universidad de Buenos Aires

Luisa Granato
Universidad Nacional de La Plata

Beatriz Gualdieri
Universidad Nacional de Luján

Marymarcia Guedes
Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP), Campus Araraquara , São Paulo, Brasil

Lilián Guerrero Valenzuela
Universidad Nacional Autónoma de México

Samiah Hassan
Universidad Nacional de Cuyo

Ana Carolina Hecht
CONICET y Universidad de Buenos Aires

Yolanda Hipperdinger
CONICET y Universidad Nacional del Sur

Estela Klett
Universidad de Buenos Aires

Inés Kuguel
Universidad Nacional de General Sarmiento y Universidad de Buenos Aires

Georgina Lacanna
Universidad de Buenos Aires

Daniela Lauria
Universidad de Buenos Aires y CONICET

Marta Lescano
Universidad Pedagógica

Victoria Magariños
Universidad Nacional de Cuyo

Ángel Maldonado
Universidad de Buenos Aires

Marisa Malvestitti
Universidad Nacional de Río Negro

Alicia Edith Marconi
Universidad Nacional de Cuyo

Ana María Marcovecchio
Universidad de Buenos Aires y Universidad Católica Argentina

María Mare
Universidad Nacional del Comahue

Angelita Martínez
Universidad Nacional de La Plata y Universidad de Buenos Aires

Ileana Martínez
Universidad Nacional de Río Cuarto

Salvio Martín Menéndez
Universidad de Buenos Aires y CONICET

Jackeline Miazzo
Universidad Nacional de San Luis

Laura Miñones
Instituto de Enseñanza Superior en Lenguas Vivas 'Juan Ramón Fernández' y Universidad de Buenos Aires

Mariana Morón Usandivaras
Universidad de Buenos Aires y CONICET

Liliana Naveira
Universidad Nacional de Mar del Plata

María Valetina Noblia
Universidad de Buenos Aires

Susana Ortega de Hocevar
Universidad Nacional de Cuyo

Ana Pacagnini
Universidad Nacional de Río Negro

Constanza Padilla
CONICET y Universidad Nacional de Tucumán

Azucena Palacios
Universidad Autónoma de Madrid

Alejandro Parini
Universidad de Buenos Aires y Universidad de Belgrano

Luis París
CONICET y Universidad Nacional de Cuyo

Carlos Pasero
Universidad de Buenos Aires y Universidad Nacional de Luján

Rosana Pasquale
Universidad Nacional de Luján y Universidad de Buenos Aires

Liliana Pazo
Instituto Superior del Profesorado "Joaquín V. González"

Liliana Pérez
Universidad Nacional de Cuyo

Mercedes Pujalte
Universidad Nacional del Comahue

Alejandro Raiter
Universidad de Buenos Aires

María del Rosario Ramallo
Universidad Nacional de Cuyo

Silvia Ramírez Gelbes
Universidad de Buenos Aires y Universidad de San Andrés

Gabriela Resnik
Universidad Nacional de General Sarmiento

Marcela Reynoso
Universidad Nacional de Entre Ríos

Susana Rezzano
Universidad Nacional de San Luis

Mariela Rígano
Universidad Nacional del Sur

Elizabeth Rigatuso
Universidad Nacional del Sur y CONICET

Silvina Rodríguez
Universidad Nacional del Comahue

Grisel Salmasso
CONICET y Universidad Nacional de Cuyo

Rosa María Sanou
Universidad Nacional de San Juan

Raquel Santana Santos
Universidade de São Paulo

Ana Karina Savio
Universidad de Buenos Aires

Inge Sichra
Universidad Mayor de San Simón, Bolivia

Lidia Soler
Universidad Nacional de Córdoba

p.a.j.

Evaluadores

Adriana Speranza
Universidad Nacional de Moreno
y Universidad Nacional de La Plata

Sonia Suárez Cepeda
Universidad Nacional de La Pampa
y Universidad Nacional de Córdoba

Mariana Szretter
Universidad de Buenos Aires

María Beatriz Taboada
Universidad Autónoma
de Entre Ríos y CONICET

Diana Támola
Universidad Nacional de Cuyo

Jimena Terraza
Universidad de Toronto, Canadá

Guillermo Toscano y García
Universidad de Buenos Aires

Augusto Trombeta
Universidad de Buenos Aires

Alejandra Vidal
CONICET y Universidad Nacional
de Formosa

Maximiliano Wilson
Université Laval, Québec, Canada

Pablo Zdrojewski
Universidad de Buenos Aires y
Universidad Nacional de
General Sarmiento

S.A.D

Autores del volumen

Damián Alvarado
Universidad de Buenos Aires
damianalvarado@filo.uba.ar

Guadalupe Álvarez
CONICET y Universidad Nacional
de General Sarmiento
unaguadadelmundo@gmail.com

Fernando Balbachan
Universidad de Buenos Aires
fernando_balbachan@yahoo.com.ar

Lucía Cantamutto
CONICET y Universidad
Nacional del Sur
luciacantamutto@gmail.com

Mabel Giammatteo
Universidad de Buenos Aires
y Universidad del Salvador
ggiammat@gmail.com

Marta Lescano
Universidad Pedagógica y
Fundación FEPAIS
martalescano@yahoo.com.ar

Alejandra Márquez
Universidad Nacional de Catamarca
profe.ale.marquez@gmail.com

Teresita Matienzo
Universidad Nacional de
General Sarmiento
terematienzo@yahoo.es

Valentina Noblía
Universidad de Buenos Aires
valentina.noblia@gmail.com

Gabriela Palazzo
CONICET y Universidad Nacional
de Tucumán
gabupalazzo@gmail.com

Alejandro Parini
Universidad de Belgrano
alejandroparini@gmail.com

Julio Sal Paz
CONICET y Universidad Nacional
de Tucumán
jsalpaz@gmail.com

Carolina Tramallino
CONICET y Universidad Nacional
de Rosario
carotramallino@hotmail.com

S.A.L

Introducción

Alejandro Parini y Mabel Giammatteo

Es bien sabido que la comunicación mediada por la tecnología —definida como la interacción entre hablantes sobre la base de textos mayormente escritos, y negociada a través de vastas redes de computadoras y telefonía móvil— provee una cantidad de datos importantes y reveladores sobre la conducta social y lingüística de los usuarios de diferentes tipos de entornos virtuales. No obstante, esta conducta no es homogénea sino más bien errática y heterogénea, ya que describe el comportamiento comunicativo de los hablantes en espacios y entornos digitales muy diferentes, que incluyen los chats, el correo electrónico, el servicio de mensajería instantánea, entre otros, y hacen referencia a subclases de comunicación virtual definidas según el tipo de tecnología de que se trate.

La denominación de "modos socio-técnicos" aplicada a estas variedades comunicativas propone una mirada más compleja y reflexiva que permite abordar el estudio de los diferentes espacios virtuales, no sólo en términos de meros sistemas de comunicación, sino más bien en función de las prácticas sociales y culturales que surgen en torno a su uso. Es decir, el foco de atención ya no está centrado en las especificaciones técnicas de los dispositivos de comunicación, sino en las capacidades de los usuarios para apropiarse de ellos y reconfigurar sus usos en base a las necesidades sociales reinantes. A partir de la premisa anterior, el estudio del uso del lenguaje en los espacios digitales ha dado lugar al surgimiento de etiquetas novedosas, como la "lingüística de la Internet", la "ciberpragmática" y, podríamos agregar, la sociolingüística de los nuevos medios de comunicación o cibersociolingüística, que se han ubicado dentro de paradigmas ya establecidos en el estudio de la lengua, como la perspectiva social. Como consecuencia, el estado del arte en los estudios del lenguaje en relación a las nuevas tecnologías como contextos de uso se caracteriza por la adaptación a los entornos virtuales de nociones teóricas y métodos analíticos ya existentes.

Si bien al hablar de los entornos virtuales o digitales se hace alusión a una variedad de formas de comunicación, tanto sincrónica —chats, mensajería instantánea, mundos virtuales (Second Life, Habbo Hotel)— como asincrónica —correo electrónico, fotologs, foros de discusión, mensajes de texto, etc.— en las que las propiedades lingüísticas pueden variar según el tipo de mensaje y el contexto situacional, social y cultural de producción, todas estas formas comparten el hecho de que las actividades que se desarrollan a través de ellas involucran mayormente el uso del lenguaje escrito. Esta afirmación no debe llevar a la conclusión de

que estamos frente a una forma de comunicación empobrecida por la limitación de construir un mensaje sólo en base a un texto tipeado. Si bien es cierto que comparada con la interacción verbal cara a cara, la que se origina en los entornos digitales carece de los elementos visuales, auditivos y gestuales que suelen enriquecer el intercambio, no resultan menos importantes, e interesantes, las destrezas que han desarrollado los interlocutores, o interactuantes, para crear diversos artilugios que ayudan a compensar esas carencias. Estos artilugios —desde los emoticones hasta los avatares— son arte y parte de un contexto comunicativo que se caracteriza por la falta de co-presencia física y por la reconfiguración de las nociones de espacio y tiempo. Ciertamente, la noción de contexto aplicada a la CMC (comunicación mediada por la computadora) posee sus particularidades, dada la variedad de elementos o recursos que proveen las actuales tecnologías sociales en pro de la comunicación.

Estos recursos no son sólo aquellos que aporta la tecnología o medio empleado en la situación comunicativa, sino también todos aquellos elementos de índole sociocognitiva y psicosocial que pueden ser explotados por los participantes en los diferentes tipos de encuentros virtuales. Así, las nociones de comunidad, presencia social, amigo (en el sentido de Facebook), entre otras, recobran una importancia particular en estos entornos interaccionales. Además, estos contextos propician la multitarea, ya sea social o cognitiva, por lo que resulta imperioso abordar el estudio de la interacción en línea desde una perspectiva más polifocal, que permita capturar el dinamismo del proceso de construcción y negociación de significado. Ante este escenario, una nueva índole de diferentes y nuevos fenómenos discursivos surgen y se adaptan a un entorno sensible a factores tecnológicos, tales como la multimodalidad y la convergencia de medios, especialmente los asociados al advenimiento de la Web 2.0 y a factores sociales tanto a nivel situacional como cultural.

Dado el amplio espectro de fenómenos que abarca la CMT,, este volumen reúne una serie de trabajos elaborados por diferentes autores quienes, mediante el aporte de datos y la utilización de distintas perspectivas analíticas y posturas teóricas, se proponen contribuir a una mayor y mejor comprensión de las modalidades y particularidades de interacción en la Red, así como también mostrar cómo los usuarios utilizan los diferentes espacios sociales que se generan en ella para llevar a cabo sus diversas prácticas discursivas y socioculturales.

En el primer capítulo del volumen “Comunidades, géneros y estrategias: conceptos operativos para caracterizar la interacción en los periódicos digitales”, Julio Sal Paz se centra en la caracterización, a través de sus rasgos constitutivos, de las comunidades virtuales que se aglutinan en torno a los ciberperiódicos. El análisis de las estrategias de

interacción en estas comunidades revela que los comentarios registrados por los lectores de comunidades discursivas en la prensa de internet constituyen "superficies discursivas" que cobijan comunidades de práctica en las que circulan y se reproducen un conjunto de representaciones propias de un sector de la sociedad, las cuales son vehiculizadas a través del empleo intencional o intuitivo de una serie de mecanismos y procedimientos lingüísticos y extralingüísticos.

En el siguiente capítulo, "Cambios sociales y cambios lingüísticos: la conversación y la escritura en el chat", Valentina Noblía explora los diferentes aspectos que definen al *chat,* género discursivo conversacional, cuya particularidad es ser escrito. La autora lo caracteriza como una conversación mediada, cuyos rasgos permiten observar los cambios que se han producido, por un lado, en el pasaje de la escritura, desde el medio del libro o la página impresa a la pantalla y, por el otro, los que se han ocasionado en la conversación, desde la interacción cara a cara a la comunicación mediada por la computadora. Según muestra en su trabajo, se trata de profundas transformaciones vinculadas a cambios sociales y culturales.

Dos capítulos del volumen tienen como eje el lenguaje de los jóvenes. En primer lugar, Gabriela Palazzo, en el "El discurso juvenil en el ciberespacio: expresión de subjetividades y mecanismos de interacción" se ocupa de algunos aspectos relacionados con las prácticas discursivas juveniles que se llevan a cabo en contextos comunicativos del ciberespacio. La autora presenta una indagación que abarca formas discursivas, estilos y tipos de discurso tratando de desentrañar sus particularidades interaccionales de acuerdo con los modos de expresión de la subjetividad por parte de los más jóvenes. Como reflexión final propone hablar y discutir sobre estas formas alejándonos de prejuicios lingüístico-sociales y sin caer en el normativismo.

También relacionado con los usos discursivos juveniles, el capítulo de Lucía Cantamutto, "El discurso de los mensajes de texto en el habla adolescente del español bonaerense", se centra en las prácticas lingüísticas que utilizan los adolescentes de diferentes escuelas de Bahía Blanca, en sus mensajes de texto. El análisis releva un cierto grado de variación morfosintáctica, así como también recursos no verbales que son explotados por los sujetos en la construcción de la identidad. En las conclusiones, se plantea que la motivación de todos los recursos hallados, muchos de los cuales permiten la economía lingüística, favorecen la expresividad y ayudan a la claridad de los SMS, está también ligada a la expresividad propia de la lengua juvenil.

Desde la Lingüística Sistémico Funcional, el capítulo de Damián Alvarado "La construcción semiótica de la identidad: un análisis de la recepción en casos de *Facebook",* analiza los intercambios visuales (fotos)

y textuales (comentarios) producidos por un grupo de jóvenes argentinos en Facebook, Se basa en un enfoque multimodal que considera tres factores: 1) la transitividad para (re)construir la experiencia de los participantes; 2) el registro, vinculado a las posibilidades de variación; y 3) el género, o pauta de convención cultural de los textos El objetivo es relacionar los modos de interpretar (aceptar o rechazar) los discursos con los correspondientes modos de construir su propia identidad en un proceso que nunca termina, pero que, para el autor, es esencialmente semiótico.

El capítulo de Mabel Giammatteo "Consideraciones lingüísticas acerca del fenómeno Internet" pasa revista a algunas de las principales polémicas generadas en torno al lenguaje de Internet, entre las que podrían citarse tópicos ya clásicos como ser si el medio corrompe o no la lengua; si se trata de un fenómeno más cercano a la oralidad o a la escritura y, también, si se trata de producciones verdaderamente espontáneas y coloquiales. El análisis de un corpus de textos de Facebook y fotologs le permite a la autora corroborar que la lengua de Internet constituye un híbrido que produce textos escritos cargados de oralidad que, simultáneamente, explotan intensamente las convenciones y recursos propios de la lengua escrita.

Desde la perspectiva textual, Carolina Tramallino en "Análisis textual de los comentarios digitales sobre servicios hoteleros publicitados en la web. ¿Constituyen un nuevo género discursivo?" se ocupa de comentarios digitales sobre servicios hoteleros publicitados en internet, cuya función es guiar la elección de los lectores que buscan un lugar para hospedarse en su próximo viaje. Para ello analiza un corpus de veinticinco comentarios publicados en una página web entre 2010 y 2011.El estudio realizado le permite a la autora sostener que tanto por la temática como por la estructuración textual y las marcas estilísticas propias, estos comentarios constituyen un nuevo género discursivo dentro de los géneros electrónicos.

Tomando como centro de interés la Lingüística Computacional o Procesamiento del Lenguaje Natural (PLN), en "Análisis automatizado de sentimiento en textos breves de la plataforma Twitter", Fernando Balbachan problematiza los aspectos constitutivos del análisis automatizado de sentimiento (*sentiment analysis*) en textos opinionados, Para realizar esta compleja tarea Balbachan opta por un enfoque simbólico que toma en cuenta recursos léxico-gramaticales y reglas de sintaxis local y global A través de la exploración de un corpus de textos de Twitter logra mostrar cómo la misma diversidad del soporte lingüístico de la opinión humana puede representar un gran escollo para los algoritmos de análisis de sentimiento.

Desde una perspectiva sociolíngüística e interaccional, el capítulo de Alejandro Parini, "La problematización del contexto en la comunicación en línea", se centra en la exploración de la noción de contexto, al que concibe como un concepto dinámico. Con el propósito de problematizar las características constitutivas del contexto, Parini propone la articulación de tres niveles de análisis: en el nivel macro ubica al contexto sociocultural, en el meso, al contexto sociomental, vinculado con la interacción entre individuos, y finalmente, el nivel micro corresponde al contexto situacional, propio de la Web. 2.0. Esta perspectiva fluida le permite interrelacionar diferentes factores culturales y psicosociales que se ponen de manifiesto en las prácticas discursivas que se llevan a cabo en los entornos digitales.

En la última parte, el volumen incluye tres trabajos dedicados a la utilización de las denominadas Tecnologías de la Comunicación y la Información, más conocidas como TICS, en el ámbito de la enseñanza. El capítulo de Guadalupe Álvarez y Teresita Matienzo, "Reformulación de textos explicativos en la universidad: de los problemas a las posibles soluciones con integración de TIC", se encuadra en la intersección entre la problemática de la comprensión y producción lectora y el desarrollo de TIC's para su superación. Las autoras describen una experiencia realizada en el *Taller de Lectoescritura* (UNGS), que consistió en el desarrollo de materiales y ejercicios interactivos diseñados de manera articulada e impartidos en entornos virtuales. Álvarez y Matienzo. analizan las reformulaciones de dichos textos y detectan dificultades de los estudiantes tanto para la comprensión de los textos como en cuanto al manejo mismo de las nuevas tecnologías.

Vinculado con las prácticas del lenguaje en el ámbito de los textos de estudio en la Escuela Primaria, el capítulo de Marta Lescano, "Prácticas del lenguaje. Secuencias didácticas del ámbito de estudio mediadas por TIC", plantea que los alumnos presentan dificultades de comprensión lectora en los textos de Ciencias Naturales, entre otras cuestiones, porque se enfrentan al uso de un registro altamente formal y especializado, alejado de su habla cotidiana. La autora propone una didáctica interdisciplinaria que propicie secuencias que incorporen el léxico específico, la lectura y escritura científicas, la toma de notas y la comunicación de lo aprendido en proyectos áulicos que utilicen las nuevas tecnologías aplicadas a la educación en el ámbito de las Ciencias.

El planteo que Alejandra Márquez presenta en su capítulo "La escritura electrónica de ficción, una práctica letrada: notas y reflexiones para su abordaje didáctico" se encuadra en la perspectiva sociocultural para la lectura y la escritura. En relación con la comunicación mediada por computadora, sostiene que presenta especificidades (léxicas, lingüísticas, pragmáticas, discursivas y de registro) que la diferencian de

la literacidad analógica. Asimismo, dado que el desarrollo de las TICS nos enfrenta a una literacidad que migra hacia nuevos formatos electrónicos, las prácticas letradas propias de esa modalidad adquieren cada vez mayor relevancia dentro y fuera del contexto escolar, por lo que Márquez propone centrarse en ellas focalizando, específicamente, la escritura electrónica de ficción.

Según esperamos, el abanico temático compilado en este volumen podrá servir de preludio a futuros trabajos empíricos que, desde diversas posturas teóricas, articulen diferentes metodologías de análisis con una visión interdisciplinaria. Una perspectiva amplia, como la que aquí proponemos, sin duda permitirá conceptualizar la comunicación en línea como un conjunto de prácticas sociales y discursivas que no se hayan aisladas de aquellas que se realizan en el mundo físico, sino que, por el contrario, se encuentran íntimamente vinculadas con ellas en la actividad diaria de nuestra sociedad contemporánea.

S.A.L.

Capítulo 1

La construcción semiótica de la identidad: un análisis de la recepción en casos de *Facebook*

Damián Alvarado

En Parini, Alejandro y Mabel Giammatteo, eds. (2014)
Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales
Mendoza: Editorial FFyL-UNCuyo y SAL. Págs. 3-34.
ISBN 978-950-774-241-5
Disponible en http://ffyl.uncu.edu.ar/spip.php?article4020

Resumen

Desde el marco teórico de la Lingüística Sistémico Funcional, en el presente trabajo se analizarán algunos recursos semióticos para la construcción de la identidad en *Facebook*. Este análisis está orientado a los modos en que los participantes de nuestro corpus interpretan las fotos y los comentarios que ellos producen en esta red social. Por este motivo, entendemos el concepto de texto en un sentido amplio como la realización de recursos de diferentes sistemas de modo (visuales, sonoros, verbales, etc.) Nuestro método, por lo tanto, supone un enfoque multimodal y se constituye a partir del estudio de tres factores principales que, sostenemos, contribuyen a la recepción de los discursos en *Facebook*: 1) la transitividad, que permite (re)construir la experiencia de los participantes; 2) el registro, que habilita ciertas posibilidades de variación sociolingüística; y 3) el género, que actúa como pauta de convención cultural de los textos. Estos tres dominios conforman, respectivamente, dominios de la cognición, la situación y la cultura que intervienen en los modos de interpretar los discursos por parte de los participantes. El corpus del presente trabajo está compuesto por un conjunto de intercambios que produjeron jóvenes argentinos en esta red social y que permitirán ver cómo se relacionan los modos de interpretar (aceptar o rechazar) los discursos con los modos de construir su propia identidad en un proceso que nunca termina, pero que, como mostraremos, es de naturaleza esencialmente semiótica.

1 Introducción

Siguiendo la línea teórica de la Lingüística Sistémico-Funcional (Halliday y Matthiessen 2004), el presente trabajo[1] se propone abordar el concepto de identidad (Bednarek y Martin 2010) a partir del análisis de las relaciones posibles entre el sistema de transitividad y la cognición, pensada esta última en términos sociales (Halliday y Matthiessen 1999). Se trata de ver cómo los sujetos construyen su identidad de acuerdo no solamente con el grado de pertenencia a diferentes grupos sociales, sino también en relación con su sistema de creencias: visión del mundo que motiva dicha afiliación y, por ende, la construcción de una identidad determinada.

La identidad, sostenemos, es un constructo en el que intervienen los sistemas semióticos que manejan los sujetos en una sociedad, entendidos como potenciales de significado realizados por recursos multimodales. Por este motivo, pretendemos orientar estos supuestos hacia el análisis de casos en la red social *Facebook*. A partir de esta orientación, se podrá relevar cuáles son los recursos efectivamente corealizados de esos potenciales a la hora no sólo de construir la identidad en relación con las experiencias compartidas, sino también de interpretar los discursos acorde con los significados ideacionales que comparten y configuran dichas experiencias e identidades.

Por un lado, explorar el sistema de transitividad resulta útil porque permite reconstruir las visiones del mundo que los sujetos poseen en tanto actores sociales. Y estos significados sobre la experiencia son los que les permiten no solo pensar la realidad, sino también interpretarla e identificarse con aquellos que la piensan de manera similar. Por otro lado, es importante tener en cuenta las otras modalidades con que los sujetos construyen su experiencia: los usos (entre otros) de las fotografías, los videos y los sonidos que despliegan diferentes modos de interpretación de los textos en relación con la identidad que conforman esos significados ideacionales en la red social. Por este motivo, en el presente trabajo analizaremos no solo el lenguaje verbal con que los sujetos construyen su experiencia, sino también los recursos propios de la fotografía que se relacionan con esta.

Creemos que la recepción de los discursos está condicionada por tres factores del contexto social: la ideación (contexto cognitivo-experiencial), el registro (contexto situacional-interaccional) y el género (contexto cultural-convencional). Por esto, uno de los objetivos principales de este trabajo será explicar cómo la construcción de la identidad se relaciona

[1] Este trabajo se inscribe en el marco del proyecto UBACyT (20020100100548) "Multimodalidad y estrategias discursivas: el caso de las redes sociales (*Facebook* y *Twitter*)", dirigido por el dr. Salvio Martín Menéndez y codirigido por la dra. María Valentina Noblía.

con estas variables contextuales y cómo esta relación orienta ciertas interpretaciones discursivas que no son sino determinadas formas de negociación entre los sujetos a partir de identidades de valores socioculturales compartidos, motivadas por similares construcciones semióticas de la experiencia.

Género, registro e ideación instauran en el orden del discurso dos prácticas intervinientes en estos contextos sociales y condicionantes de ciertas posibilidades de interpretación: lo público y lo privado, no como dos espacios que se generan autónomamente sino más bien como dos fenómenos que se entrecruzan discursivamente. Este planteo nos mostrará algunos de los modos de recepción en este nuevo y vigente dominio semiótico y social que es el *Facebook* y las implicancias que tienen en él la ideación y la identidad, en tanto que ambos fenómenos se desarrollan de manera cambiante según los contextos en que se actualizan y según las nuevas tecnologías que surgen.

2 Metodología y corpus

El presente trabajo se propone dar cuenta de algunos resultados del estudio de una serie de intercambios producidos en la red social *Facebook* para abordar el concepto de transitividad (Halliday y Matthiessen 2004) en relación con el de identidad (Bednarek y Martin 2010). Nuestro objetivo fundamental, a partir del estudio de estos datos, será trazar algunos modos de construir la experiencia y de (auto)identificarse que se configuran en este dominio multimodal. El corpus consiste en una serie de interacciones que produjeron jóvenes argentinos de aproximadamente veintiún años en *Facebook*, en las cuales se construyen determinadas experiencias que se relacionan con el conjunto de creencias, de sentimientos y de recuerdos que ellos tienen de su etapa en la secundaria. Por una cuestión de espacio, sin embargo, ilustraremos el análisis y los resultados obtenidos a partir de uno de los casos más representativos de nuestro corpus.

Los procesos sociocognitivos a partir de los cuales los sujetos de este corpus construyen determinados aspectos de la experiencia son entendidos aquí como procesos semánticos que se configuran en las cláusulas por medio del sistema de transitividad (Halliday y Matthiessen 1999). En la cláusula se proyecta la función ideacional del lenguaje que es la encargada de configurar la construcción de nuestra visión del mundo, tanto el exterior como el interior –incluido el mundo de la consciencia (Halliday 1970). Esta proyección se lleva a cabo en términos de realización: la función ideacional se realiza semánticamente en el sistema de transitividad en forma de participantes, procesos y circunstancias discursivas, los cuales, a su vez, se realizan léxico-

gramaticalmente en las cláusulas en la forma prototípica de grupos nominales, verbales y adverbiales, respectivamente (véase figura 1).

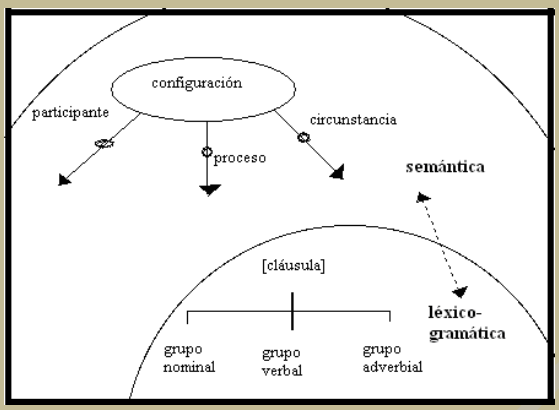


Figura 1: Realización de la función ideacional.

Nuestra hipótesis es que los sujetos, a la hora de interpretar los textos, llevan a cabo procesos en los cuales están involucrados estos significados ideacionales, ya que entendemos que los procesos y roles configurados en las cláusulas son selecciones que no solo permiten construir una experiencia determinada, sino que esta experiencia construida influye en la recepción textual. En otros términos, la o las visiones del mundo que los sujetos producen discursivamente en un determinado contexto socio-cultural condicionan ciertas pautas de interpretación en tanto que leer/escuchar es una actividad que engloba lenguaje, pensamiento y cultura y estos tres fenómenos son propiedades de la ideación y, en última instancia, de la cognición.

En este sentido, si el receptor posee una visión del mundo diferente a la construida en los textos, probablemente no acepte los significados ideacionales que los mismos despliegan. Las selecciones de procesos, de este modo, resultan clave para el analista y pueden ser entendidas como estrategias discursivas (Menéndez 1997) que permiten relevar las maneras de interpretar los textos en relación con los paradigmas socio-cognitivos que actualiza(n) el/los productor(es) y quien(es) lo interpreta(n).

Por otra parte, veremos de qué modo esta recepción es condicionada no solo por el contexto socio-cognitivo, sino también por otros dos contextos implicados, también de naturaleza social: el contexto situacional, configurador del registro (Halliday 1978), y el contexto cultural, codificado a partir del género (Martin 1992). Relevaremos de

nuestro corpus una serie de interpretaciones en las que van a estar involucrados tanto los registros –definidos como las variables lingüísticas empleadas en situaciones determinadas por los sujetos– como el género discursivo utilizado en *Facebook* –patrón convencional que actúa como marco global de interpretación en tanto que actualiza una serie de opciones semióticas para la producción y recepción de los textos.

De este modo, proponemos desde esta perspectiva tres niveles contextuales que funcionan, al mismo tiempo, como instancias de interpretación del discurso. Estos estratos delimitan diferentes campos de significación social: los patrones convencionales de una cultura (género), las variables situacionales de una interacción (registro) y las construcciones cognitivas de una experiencia (ideación). Se relacionan en términos de realización: un género determinado es producido en un registro específico y se despliega a través de un haz de significados ideacionales; y es en los discursos donde estas posibilidades de significación efectivamente se actualizan (véase figura 2).

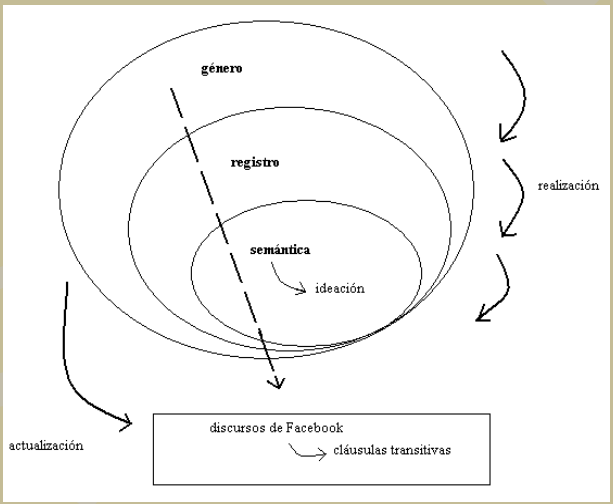


Figura 2: Relaciones entre los contextos y los discursos.

Como este corpus proviene de una red social configurada no solo a partir del lenguaje verbal sino también de imágenes y de sonidos, la noción de texto es entendida aquí como la realización semántica de distintos sistemas de modos. Por una parte, estos son diferentes sistemas semióticos que se vinculan internamente entre sí y externamente con los contextos sociales (cognitivo, situacional y cultural) en que se realizan:

> Any semiotic mode has to have the capacity to form *texts*, complexes of signs which cohere both internally with each other and externally with the context in and for which they were produced. (Kress y van Leeuwen 2004: 43)

Por otra parte, estos modos permiten construir la experiencia en un determinado registro y en un género particular, ya que todos estos sistemas poseen sus formas específicas para expresar significados ideacionales:

> Any semiotic mode has to be able to represent aspects of the world as it is experienced by humans. In other words, it has to be able to represent objects and their relations in a world outside the representational system. That world may of course be, and most frequently is, already semiotically represented. (Kress y van Leeuwen 2004: 42)

Con sus especificidades, pueden actualizarse en un discurso por medio de videos, música o fotografías que ayudan a delimitar el alcance interpretativo de los textos. No son pensados aquí, de ningún modo, como "meros paratextos" de los textos verbales, ya que son elementos funcionalmente constructores del texto como un todo verbal y no verbal por su naturaleza discursiva, semántica y multimodal. En el caso del presente trabajo, además de estudiar el lenguaje verbal, a partir del sistema transitividad, estudiaremos la fotografía entendida como la actualización de recursos de imágenes, donde también se realiza la función ideacional (véase figura 3).

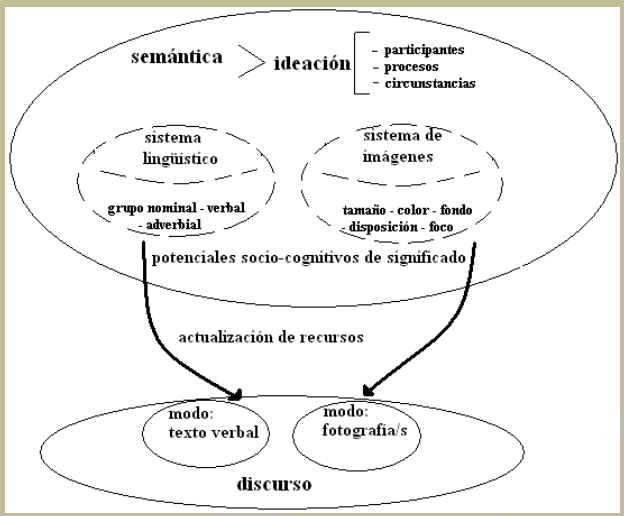


Figura 3: Actualización del sistema verbal y visual.

3 Análisis del corpus

En nuestro corpus, la recepción de fotografías y comentarios está orientada por los sujetos a partir de la estrategia discursiva de aceptación de los significados ideacionales que contienen por el hecho de compartir una similar visión sobre los aspectos experienciales configurados en esos discursos.

En estos discursos, los participantes reconstruyen vivencias pasadas en su etapa de estudios secundarios y las ligan con el presente de cada uno de ellos. Los recuerdos de esos momentos se despliegan a partir de una serie de sentimientos, a través del uso estratégico de una serie de procesos y roles. Estos recursos revelan que ser alumno, para ellos, está vinculado con el plano de la amistad forjada en la escuela, en tanto parte crucial de su identidad como adolescentes.

A continuación, ilustraremos el análisis y los resultados obtenidos con el caso de una foto y los comentarios que surgieron a partir de ella. Veamos, en primer lugar, la fotografía para analizar su recepción (véase figura 4).

Figura 4: Fotografía subida por uno de los participantes en *Facebook*.

Una de las características semióticas de las imágenes fotográficas es la simultaneidad, en el sentido de que los significados no se realizan sintagmáticamente, sino que su realización es paradigmática. Por eso, en esta fotografía se destacan al mismo tiempo dos significados ideacionales, en los que los procesos involucrados son el relacional y el de conducta.

Por un lado, aparece un proceso relacional locativo que representa el lugar en el que están los participantes, en el colegio, y el rol que ellos cumplen: alumnos. La disposición de los participantes es en el centro de la imagen y un conjunto de elementos permiten atribuirles su papel de alumnos en ese momento (los uniformes y útiles escolares), mientras que el fondo de la imagen denota la circunstancia a partir de una serie de características (el pasillo del colegio y la ventana de un aula).

Por otro lado, el proceso de conducta es representado a partir de un mismo gesto que expresan la mayoría de los participantes: están sonriendo. De este modo, la sonrisa resignifica los rasgos semánticos de estos alumnos ya que sonreír, en este contexto, puede ser interpretado como una conducta social propia del plano de la afinidad personal entre estos participantes y. en consecuencia, los constituye también como amigos.

Es decir, en la fotografía se entrelazan dos roles sociales para los sujetos que revelan el modo en que semióticamente se construye esta experiencia pasada: como alumnos que asistían al colegio y como amigos que se divertían.

Los comentarios que estos sujetos escribieron en *Facebook* permiten mostrar qué estrategia discursiva emplearon para la interpretación de la imagen y con qué plano de la experiencia actual la relacionaron (véase figura 5).

Figura 5: Comentarios sobre la fotografía en *Facebook*.

La estrategia discursiva empleada es la aceptación de esa fotografía, ya que la imagen es valorada positivamente por los sujetos. Esta recepción positiva se realiza por medio de una serie de recursos del

sistema de transitividad que caracterizan el recuerdo como una experiencia divertida.

El humor aparece constantemente en este discurso como una propiedad semiótica significativa en el proceso identitario entre los participantes de la interacción. Estos recursos humorísticos no solo reconstruyen esa experiencia feliz pasada en el plano socio-cognitivo de la ideación, sino también permiten establecer un vínculo de cercanía entre los sujetos en el plano situacional-interaccional del registro. El humor habilita el uso de un registro informal que se entrecruza con los significados ideacionales para la conformación de dicha experiencia.

Por ejemplo, en el primer comentario ("saquenme a ese gato que me esta abrazando"), uno de los participantes de la fotografía realiza el proceso material "esta abrazando" y es caracterizado en tanto actor como "ese gato". Es decir, la experiencia de la imagen es interpretada positiva y humorísticamente a partir de este registro informal y es traída al momento de enunciación del comentario a partir de una frase verbal en tiempo presente con que se representa dicho proceso.

En otro comentario ("ese chico no se puede sacar el pasado de encima y bue... eso le pasa por parecerse a Bob Patiño y tener el culo grande"), otro participante también caracteriza al mismo sujeto, a través de procesos relacionales, como parecido a "Bob Patiño" y con el "culo grande", utilizando nuevamente un registro informal y grupos verbales en tiempo presente.

La experiencia configurada en la fotografía es, por lo tanto, interpretada estratégicamente en términos de aceptación por medio de una serie de significados ideacionales realizados en un registro informal. A pesar de que muchos de los participantes hace tiempo no se ven, esta construcción de una experiencia divertida es relacionada con el momento actual de enunciación. Es decir, ellos usan el lenguaje como recurso para remontarse al pasado feliz como alumnos/amigos y lo traen al actual rencuentro virtual en *Facebook*.

Por otra parte, otro tópico que surge (precisamente por esto último) es la posibilidad de un rencuentro personal, ya que inmediatamente se producen comentarios en los que piden por la organización de una salida para volverse a ver. Por este motivo, aparecen los procesos mentales "organizar (algo)" y "ver(nos)" e, incluso, procesos relacionales sobre el acto futuro de reencontrarse en un modo imperativo (mitigado por el contexto humorístico, pero enfatizado por el uso de las mayúsculas): "TIENEN QUE ESTAR TODOS LOS DE ESA FOTO".

De este modo, el recuerdo de esa experiencia que reconstruye la fotografía lleva a los sujetos al deseo de volver a experimentar ese pasado en un rencuentro. Y, por eso mismo, el proceso mental "recordar" se

repite con frecuencia en cláusulas cuyos fenómenos a recordar son ellos mismos: "ALGUIEN SE ACUERDA DE MÍ????", "NO RECORDABA SU EXISTENCIA", "Yo si me acuerdo de vos!!!". Así es como piensan esa realidad pasada y por eso la valoran positivamente.

Por todo esto, las relaciones entre ideación, registro y género son claras y reveladoras. Los sujetos de nuestro corpus construyen la realidad desde un registro informal, propio de los amigos en un espacio privado, íntimo y divertido: "ese gato", "da paja", "zapatote", "culo grande", "alcohooooooool y fiesta", "lo cago a tiro", "nachito flakito", "hermaniii". Y la red social *Facebook* actúa como una plataforma que posibilita este tipo de intercambios, ya que los géneros discursivos empleados en ella, la fotografía y los comentarios, permiten reconstruir visual y verbalmente la experiencia pasada como si estuvieran nuevamente todos juntos en un pasillo de un colegio en el que se pueden hacer las mismas bromas que antes.

En consecuencia, desde este tipo de virtualidad construida (inter)semióticamente, podemos advertir que prácticas como lo público y lo privado y categorías como lo lejano y lo cercano deben ser reinterpretadas a la luz de estas nuevas tecnologías que permiten otros modos de (re)construir la experiencia y la identidad de los sujetos. Desde la lejanía espacial pero desde la cercanía tecnológica. A través de un lenguaje informal propio del ámbito privado pero a través de una plataforma pública.

4 Conclusiones

Contrariamente a lo que muchos creen, actualmente los jóvenes pasan mucho más tiempo escribiendo que sus antecesores, ya que la comunicación en las redes sociales (*Facebook*, *Twitter*, entre otras) es, en gran medida, de naturaleza textual.

Los jóvenes saben reconocer los contextos sociales en los que producen e interpretan los discursos y utilizan lenguajes y estilos diferentes según la ocasión correspondiente: son capaces de adaptarse a las condiciones de producción/interpretación de cada género discursivo, es decir, de cambiar de registro (Lunsdford 1996). Esta capacidad de utilizar géneros y registros lo hemos visto también en nuestro corpus en el uso de la fotografía y de los comentarios, adoptando un registro que es acorde con la situación comunicativa, con la experiencia escolar recordada y con los participantes que intervienen en ella.

El análisis del corpus nos ha permitido también empezar a establecer ciertas pautas sobre cómo los géneros discursivos y los registros actúan en *Facebook* como contextos sociales que condicionan la recepción de los discursos en tanto que el primero es el marco cultural de interpretación y

el segundo, la interacción particular en que se realiza. Pero ambos no tienen posibilidades de realización sino a través de la ideación: el contexto cognitivo que condiciona los modos de interpretar los recursos usados en los discursos.

En el presente trabajo, los recursos empleados han sido los visuales y verbales que corresponden, respectivamente, a la actualización del sistema de imágenes y del sistema lingüístico, entendidos como potenciales semióticos. Estos recursos permitieron dar cuenta de la relación entre la ideación y la construcción de la identidad, ya que el modo de ver el mundo se interrelaciona con el proceso identitario de los sujetos. Similares construcciones de la experiencia, como las que hemos visto aquí, corresponden con similares identidades sociales.

En otras palabras, podemos concluir que la relaciones entre ideación, registro y género no solo orientan ciertas interpretaciones discursivas, sino también determinadas formas de negociación entre los sujetos a partir de identidades de valores socioculturales compartidos. En el caso que hemos analizado, estas identidades están motivadas por similares construcciones semióticas de la experiencia: con su etapa de alumnos y amigos, cuyas vivencias han (re)construido en el dominio de *Facebook*.

Capítulo 2

Reformulación de textos explicativos en la universidad: de los problemas a las posibles soluciones con integración de TIC

Guadalupe Álvarez y Teresita Matienzo

En Parini, Alejandro y Mabel Giammatteo, eds. (2014)
Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales
Mendoza: Editorial FFyL-UNCuyo y SAL. Págs. 35-47.
ISBN 978-950-774-241-5
Disponible en http://ffyl.uncu.edu.ar/spip.php?article4020

Resumen

Diversas investigaciones coinciden en que los estudiantes tienen múltiples dificultades para resolver las tareas típicas de lectura y escritura en la universidad, tanto en el ingreso como a lo largo de las carreras. A fin de ofrecer posibles soluciones a los problemas registrados, se han elaborado e implementado diferentes propuestas y abordajes. Esta ponencia se encuadra en un proyecto de investigación mayor que llevamos a cabo en el Taller de Lectoescritura de la Universidad Nacional de General Sarmiento con el objeto de mejorar las habilidades de reformulación de los estudiantes a partir de materiales especialmente diseñados para ofrecer en entornos virtuales de aprendizaje. En esta comunicación, nos centramos en una de las experiencias realizadas: una serie de materiales y ejercicios interactivos -diseñados de manera articulada e impartidos en entornos virtuales- como forma de repaso para el Primer Parcial, centrado en textos explicativos. A partir de la propuesta de Cubo de Severino (2007) se han analizado las dificultades de los estudiantes en la reformulación de dichos textos. Los datos arrojados han permitido establecer estrategias para favorecer las habilidades de reformulación y así esbozar criterios para perfeccionar el diseño de materiales multimediales e interactivos con ese fin.

1 Introducción

Diversas investigaciones coinciden en que los estudiantes tienen múltiples dificultades para resolver las tareas típicas de lectura y escritura en la universidad, tanto en el ingreso como a lo largo de las carreras (e.g. Narvaja de Arnoux et al, 2002; Estienne & Carlino, 2004; Lacon de De Lucia & Ortega de Hocevar, 2004; Vázquez & Miras, 2004; Carlino 2005; Piacente & Tittarelli, 2006; García & Álvarez, 2009, 2010). En este contexto, algunos docentes e investigadores llaman la atención sobre las ventajas que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) podrían representar para el desarrollo de las competencias en lectura y escritura, e incluso aventuran experiencias con tecnologías digitales vinculadas especialmente con el diseño y la implementación de entornos virtuales de aprendizaje (EVA) (Martínez, 2006; Reale, 2008; Alvarez, García & Qués, 2010). En esta línea, en el Taller de Lectoescritura (TLE) de la Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS), venimos desarrollando un proyecto de investigación con el objeto de mejorar las habilidades de reformulación de los estudiantes a partir de materiales especialmente diseñados para ofrecer en EVA. En esta comunicación, nos centramos en una de las experiencias realizadas en el marco de ese proyecto: una serie de materiales y ejercicios interactivos -diseñados de manera articulada e impartidos en EVA- como forma de repaso para los parciales de la materia. En particular, enfocaremos el repaso para el primer parcial, orientado a la comprensión y producción de textos explicativos. El objetivo del presente trabajo es analizar, a partir de la propuesta de Cubo de Severino (2007), basada en Van Dijk y Kintsch (1983), las dificultades de los estudiantes en los ejercicios de reformulación que formaban parte de ese repaso.

2 Presentación del proyecto y de las experiencias con nuevas tecnologías

El proyecto "Una propuesta didáctica a través de redes de aprendizaje para mejorar las habilidades de reformulación de estudiantes preuniversitarios",[2] se desarrolla desde 2010 en la UNGS. Su principal objetivo es que los estudiantes mejoren su desempeño en la comprensión y producción de textos sobre la base del desarrollo de las habilidades de reformulación, mediante el uso de TIC. En este sentido, se ha tenido en cuenta la importancia que este procedimiento de reformulación adquiere en el ámbito académico, en general, y en el TLE, en particular (Silvestri, 1998; Parodi, 2003, 2005; Piacente & Tittarelli, 2006; García & Álvarez, 2009, 2010).

[2] Actualmente, bajo la dirección de la Prof. Laura D Ferrari y la codirección de la Dra. Guadalupe Alvarez.

El proyecto está destinado a alumnos que cursan el TLE, una de las tres materias que deben ser aprobadas para ingresar a la UNGS. En este taller, se hace especial hincapié en la comprensión y producción de textos explicativos y argumentativos. Entre otras actividades se propone a los alumnos que, sobre la base de diversos textos, produzcan nuevos textos, que son característicos del ámbito académico (e.g. respuesta a una pregunta de parcial, resumen de un texto argumentativo, informe de lectura). Así, uno de los principales procedimientos abordados es el de reformulación.

En el marco del proyecto, hemos realizado tres experiencias con TIC. En esta ponencia nos ocuparemos de una de ellas, que tuvo lugar en Moodle e involucró materiales interactivos diseñados como estrategia de repaso para los dos parciales de la materia. De esta manera, al establecerse un objetivo muy concreto y específico para el uso de los materiales en el TLE, se logró integrar adecuadamente la virtualidad y la presencialidad.

Para diseñar estos materiales y el EVA que permitiría acceder a ellos, se recurrió a Moodle por ser la plataforma que la universidad ofrece a los docentes y a los estudiantes. En esta plataforma, se armaron dos espacios, uno por cada parcial de la materia. En cada espacio, a su vez, se ofrecieron los materiales específicamente diseñados para repasar los temas de los exámenes. Estos materiales incluían documentos (tipo pdf o ppt) con explicaciones sobre conceptos clave (e.g. definición, reformulación, conectores) y cuestionarios tipo multiple choice. Así, una vez que los estudiantes completaban cada cuestionario y lo enviaban, el sistema les indicaba si su respuesta era correcta o no y por qué. También les ofrecía explicaciones acerca de por qué el resto de las respuestas eran correctas o no.

El primer espacio, que enfocamos en esta comunicación, fue denominado “Repaso para el Primer Parcial” y abarcó cuatro bloques, identificados por un título y una imagen: 1) breve introducción en el cual se explicaba para qué sirve el espacio y cómo se lo puede utilizar, 2) bloque dedicado a la comprensión de textos explicativos, donde se adjuntaron dos textos, con dos cuestionarios multiple choice, 2) bloque dedicado a la definición, y 3) bloque dedicado a la reformulación.

Esta propuesta se implementó en cuatro comisiones de la materia, con un total de 120 estudiantes. De ellos, ingresaron 70 en este programa y 50 realizaron el repaso.

3 Análisis de los ejercicios sobre reformulación en el repaso para el primer parcial

En el marco del repaso para el primer parcial, el bloque dedicado a la reformulación incluyó un documento pdf de presentación general del tema y, luego, diferentes materiales con conceptos clave y cuestionarios (ver Anexo): 1) un material sobre la sinonimia y el cuestionario Nº 5 (ver Anexo 1) sobre el uso de sinónimos en las reformulaciones, 2) un material sobre los conectores y el cuestionario Nº 6 (ver Anexo 2) sobre el uso de conectores en las reformulaciones y 3) el cuestionario Nº7 (ver Anexo 3) orientado a detectar errores en las reformulaciones.

A continuación, analizaremos el desempeño de los estudiantes en los cuestionarios. Para ello, se describirán las características de cada uno y nos detendremos a analizar las consignas en las que hubo más dificultad para llegar a la solución correcta.

El cuestionario Nº 5 consta de 4 consignas a partir de las cuales los estudiantes deben poner en funcionamiento, especialmente, estrategias léxicas. En particular, deben indicar cuál es el sinónimo más indicado para reemplazar la palabra subrayada en un texto breve. Para ello, deben seleccionar una de tres opciones dadas.

La consigna en la que se detectaron más errores fue la tercera. En ella los estudiantes debían reemplazar el término "desarrollo" por una de las siguientes alternativas: a) proceso, b) evolución o c) incremento. En este caso, 15 de los 40 alumnos no lograron indicar la opción correcta. Entre los errores, hubo 10 alumnos que optaron por la palabra "proceso" y 5 que optaron por la palabra "incremento".

De acuerdo con estos resultados, es importante considerar que el término "desarrollo" es un sustantivo abstracto muy usado en las ciencias. En este caso se refiere a la ecología, por lo que, en este contexto, está relacionado con el desarrollo de una disciplina. En las respuestas se observa la confusión, en primer lugar, de este término con el significado de proceso (10 errores). Cabe observar que la idea de desarrollo expresa una continuidad en la acción que luego puede ser dividida en los pasos que tiene un proceso, pero no implica necesariamente esa división en acciones sucesivas. Los alumnos confunden los límites de estos términos, por lo que hay que profundizar en estas nociones que son básicas para la comprensión cabal de un texto de difusión científica. Entonces, se observa que el tipo de consignas que se refieren a opciones léxicas próximas en cuanto al contenido conceptual son las apropiadas para incrementar la precisión del vocabulario. Esto es especialmente válido teniendo en cuenta que, en esta propuesta, los ejercicios tienen una instancia de autocorrección y, una vez que ha finalizado los ejercicios, el

alumno encuentra la explicación acerca de la corrección o incorrección de sus respuestas.

En segundo lugar, los que eligen el reemplazo por "incremento" no han tenido en cuenta el contexto en el que se encuentra esta palabra, ya que no puede decirse que “una disciplina se incrementa”; en cambio, sí se hubiera podido hablar de incremento si se hubiera hablado de los saberes de una disciplina.

Por otro lado, se observa que en el ejemplo 2 y 4, cuando el léxico es más cercano al vocabulario de la cotidianidad, el porcentaje de errores es significativamente menor.

En cuanto al cuestionario Nº 6, la consigna de los ejercicios 1 y 3 es la siguiente: “¿Por qué partícula/s podrías reemplazar la/las partícula/s subrayada/s?” Luego se incluye un breve texto con la palabra subrayada que el alumno debe reemplazar, y a continuación tres o dos opciones entre las que debe seleccionar el reemplazo correcto. La palabra subrayada siempre es un conector, por lo cual los estudiantes deben poner en funcionamiento estrategias proposicionales y microestructurales, e identificar la relación que cada conector establece entre las proposiciones de la reformulación. Además, deben comparar esta relación con la establecida en el texto fuente.

De acuerdo con la consigna 2, los estudiantes deben explicar qué función cumple el conector "mientras que" en una frase dada. Para ello, se les ofrecen tres respuestas que expresan posibles funciones del conector: a) condicionalidad, b) simultaneidad y c) oposición. La opción correcta es la “c” dado que el conector establece una relación de oposición entre las ideas.

En los ejercicios 1 y 3 no se detectaron errores; por lo tanto, observamos que no hubo mayores dificultades en los conectores ordenadores, ni en los conectores que señalan causalidad.

En cambio, hubo dificultades en la resolución del ejercicio 2 (Ver anexo): sólo 17 de los 41 estudiantes marcaron la opción correcta. De los 24 restantes, 17 optaron por la opción “b” y solo 7 por la opción “a”.

Si tenemos en cuenta los resultados, observamos que igual número de alumnos (17) eligieron la opción correcta que los que optaron por la opción “b”. La opción “b” indica simultaneidad y es muy corriente usar el término "mientras que" con este significado. Entonces, el lector/alumno debe interpretar teniendo en cuenta la intencionalidad que presume que tuvo el enunciador en ese contexto particular en el que se usó la expresión. En la grilla de autocorrección de la ejercitación que tienen los alumnos en nuestra propuesta se encuentra este hecho explicado de la siguiente manera:

b) Es incorrecta pues mientras que no indica que lo que se relata en la primera parte de la oración ocurre simultáneamente a lo expresado en la segunda parte de la oración, sino que lo expresado inicialmente se opone, en parte, a la segunda parte.

En este caso, tal vez sería conveniente reforzar la justificación de la evaluación, ejemplificando con un caso en el que "mientras que" tenga un significado de simultaneidad francamente predominante.[3]

Respecto del cuestionario Nº 7, incluyó dos consignas en las cuales se proponía un texto original y una reformulación con errores, y se debía señalar cuál era el error entre dos alternativas propuestas. Para resolver estas consignas, entonces, los estudiantes debían poner en funcionamiento estrategias proposicionales, microestructurales y léxicas. En cuanto a las primeras, debían establecer el esquema proposicional de las oraciones complejas del texto original y de la reformulación, e interpretar cada una de las cláusulas y las relaciones entre ellas. En cuanto a las segundas, debían comprender una serie de términos técnicos ("revolución industrial", "manufactura", "maquinismo") y, además, reconocer si los sinónimos empleados en las reformulaciones eran adecuados.

En la primera consigna, el texto original incluye dos cláusulas y se establece una relación de subordinación de la segunda cláusula respecto de la primera. Así, en el marco de una aposición, que funciona como definición de revolución industrial, se presenta una cláusula subordinada a la palabra "término". En la reformulación, si bien se mantienen las dos cláusulas, se altera inadecuadamente la relación entre ellas estableciéndose una relación de causa-consecuencia entre ambas por medio del conector debido a que. En la reformulación, por otra parte, es frecuente el uso adecuado de sinónimos. Por ejemplo, se reemplaza la frase "Debemos a Engels el primer uso de la expresión" por "Engels acuñó".

Entre las opciones que se les ofrecen a los estudiantes como posibles errores, se incluyen:

- el uso inadecuado del término acuñó.
- el uso inadecuado del conector debido a que en la medida que establece una relación incorrecta de causa-consecuencia entre las cláusulas.

En la segunda consigna, también hay dos cláusulas y la segunda se subordina a la primera. En este caso, la segunda comprende la mención de ciertos hechos como consecuencia de uno de los fenómenos mencionados en la primera cláusula. En la reformulación, se expresan

[3] Se observa que este análisis no solo ha sido de utilidad para evaluar las competencias y necesidades de los alumnos sino también para evaluar nuestra propuesta pedagógica.

las ideas con una sola cláusula y se expresa, inadecuadamente, que dicho fenómeno es la consecuencia y no la causa de los hechos, por medio del conector como consecuencia. En la reformulación, además, se eliminan palabras que son citadas entre paréntesis a modo de ejemplo y se deja solo una encabezada por el conector "por ejemplo". Además, se utilizan adecuadamente varios sinónimos.

Entre las opciones que se les ofrecen a los estudiantes como posibles errores, se encuentran:

- el uso inadecuado del conector “como consecuencia” en la medida que establece una relación incorrecta de consecuencia-causa entre las cláusulas, en lugar de causa-consecuencia.
- la eliminación inadecuada de los términos del paréntesis.

Es decir, en ambas consignas, los errores consisten en la alteración de la relación entre las ideas expresadas en las diferentes cláusulas.

Las mayores dificultades se detectaron en la primera consigna: 18 de 39 estudiantes contestaron inadecuadamente. Las razones del error podrían haber sido dos. Por un lado, el error en el reconocimiento del significado de un término como "acuñó" que, aún cuando no es técnico, no es de uso frecuente en el habla coloquial. Por otro lado, la asociación del "debemos a", que inicia el original, con el "debido a que", que inicia la reformulación.

Nuevamente notamos que un error fundamental es la identificación y comprensión de los términos en el contexto particular en el cual están en funcionamiento.

4 Observaciones sobre el desempeño de los estudiantes en los ejercicios de reformulación

De acuerdo con el análisis realizado, es posible sistematizar los errores más frecuentes y los procedimientos que requieren mayor práctica por parte de los estudiantes:

ESTRATEGIAS DISCURSIVAS	ERRORES FRECUENTES	EJERCITACIÓN NECESARIA
LÉXICAS	En el léxico disciplinar o poco frecuente en el habla coloquial. Falta de contextualización de la expresión para otorgar sentido.	Incrementar vocabulario y precisión del vocabulario. Analizar detenidamente el contexto en el que se encuentran las expresiones.
MICROESTRUCTURALES (uso de conectores)	Falta de contextualización del conector para otorgarle sentido a la relación establecida entre proposiciones.	Analizar detenidamente el contexto en el que se encuentran las expresiones antes de realizar los ejercicios propuestos.

Tabla 1.Errores frecuentes relativas a las estrategias discursivas y posibles soluciones.

Como se sistematiza en el cuadro, el análisis ha mostrado que la mayor dificultad de los alumnos está en interpretar la precisión de los términos que no pertenecen al lenguaje cotidiano y que se acercan al lenguaje de las ciencias. Además, observamos que los errores de interpretación se deben a la incapacidad de captar el sentido de los términos teniendo en cuenta el contexto particular en que se encuentran. O sea, parte de la problemática está en el hecho de interpretar los sememas contextuales que según Latella (1985) se presentan como variables sémicas que dan cuenta de los cambios de sentido que pueden registrarse en los términos y están determinados por el contexto.

Por otra parte, consideramos que las evaluaciones de la ejercitación de los alumnos sirven, a su vez, para evaluar la producción de la ejercitación que ha realizado el grupo de investigación. Así, generaremos cambios en las consignas relativas a la comprensión de los textos. En primer lugar, consideramos conveniente aumentar y ajustar las estrategias utilizadas para el reconocimiento y la interpretación de ciertos términos en el contexto específico en que son empleados. Una opción para la confección de futuros ejercicios es realizar un cuestionario previo que apunte a reflexionar sobre el contexto en el que se encuentran las expresiones señaladas. En segundo lugar, creemos convenientes modificar el cuestionario 7 de manera tal que incluya tres alternativas en lugar de

dos. Esto nos permitirá analizar con más precisión cuál es la dificultad que está teniendo los estudiantes

Por último, en tanto el material está diseñado para que los alumnos interactúen con él sin la ayuda de un docente, es de suma importancia la evaluación permanente de los detalles en su confección. En este sentido, ajustaremos las grillas de autocorrección incorporando ejemplos de uso de términos y conectores en las diferentes opciones.

5 Observaciones sobre el uso de las nuevas tecnologías

Al finalizar la materia, se realizó una encuesta a 58 estudiantes de las comisiones que usaron el Moodle. Estas encuestas apuntaron a reconocer si los estudiantes habían utilizado o no los repasos. Si no los habían utilizado, se interrogaba sobre las razones de esto. Si los habían utilizado, se les preguntaba sobre el uso realizado de los diferentes recursos y herramientas disponibles. Se incluyen a continuación algunas observaciones derivadas de las respuestas que, con mayor frecuencia, brindaron los estudiantes.

Para empezar, es importante tener en cuenta que, tanto en el caso del Repaso para el Primer Parcial (R1) como en el Repaso para el Segundo Parcial (R2), un poco más de la mitad de los estudiantes los completaron.

En relación con las respuestas de los estudiantes que no realizaron los repasos, ha llamado la atención que un porcentaje importante no había logrado ingresar a la plataforma. Con ayuda del equipo técnico de la UNGS, hemos concluido que los inconvenientes del ingreso no han sido problemas técnicos de la plataforma, sino dificultades con el uso del sistema. Esto parece indicar que, junto con la enseñanza de las estrategias discusivas necesarias para la comprensión y producción de textos en el ámbito universitario, es necesario alfabetizar a algunos estudiantes en el uso de nuevas tecnologías, específicamente aquellas que se emplean con fines educativos. Así, para el próximo año, armaremos un breve instructivo para el uso adecuado de la plataforma.

En cuanto a los estudiantes que completaron los repasos online, es notorio, primero, que muchos hayan leído los materiales directamente desde la pantalla. Por esto, se ha pensado en mejorar el diseño de los materiales pdf. y ppt. en cuanto a las posibilidades de la lectura online, para aprovechar la multimedialidad (combinación de texto, imagen y sonido), el dinamismo y la hipertextualidad que posibilita la pantalla. Segundo, un porcentaje muy significativo de estudiantes declaró haber verificado las explicaciones que se ofrecen tras completar y enviar los cuestionarios propuestos. En este sentido, se considera importante continuar perfeccionando los mecanismos de autocorrección. Tercero, en la medida en que los estudiantes han calificado positivamente los

repasos, se ha pensado elaborar más materiales para la ejercitación de las diferentes estrategias discursivas que se deben utilizar para comprender y producir textos explicativos y argumentativos.

6 Conclusiones

En el presente trabajo hemos analizado el desempeño de los estudiantes en los ejercicios de reformulación incluidos en el repaso para el primer parcial del TLE, que se imparte en forma virtual en un EVA especialmente diseñado con este fin. Este análisis ha permitido detectar dificultades de los estudiantes en la comprensión de los textos, así como en el manejo de las nuevas tecnologías.

En cuanto a las primeras, notamos que los estudiantes tienen inconvenientes para interpretar adecuadamente los términos de disciplinas científicas y que esta dificultad podría estar vinculada con la falta de reconocimiento de los sememas contextuales de los términos.

En cuanto al uso de nuevas tecnologías, notamos que una parte de los estudiantes encuentran dificultades para moverse en la plataforma Moodle e, incluso, en muchos casos esto les impide realizar los ejercicios.

A partir de estas observaciones, crearemos nuevos cuestionarios apuntando al reconocimiento adecuado del significado de términos según el contexto y revisaremos los cuestionarios actuales, añadiendo ejemplos que clarifiquen los usos de los términos. Por otra parte, elaboraremos un manual para el uso de la plataforma Moodle, contemplando las dificultades registradas hasta el momento.

Anexo 1: cuestionario 5

1) Indicar cuál sería el sinónimo más indicado para la palabra subrayada.

Hasta hace algunos años, el término más usado corrientemente para designar el cúmulo de materiales extraídos de la Naturaleza a través de los procesos productivos era el de recursos naturales.

Seleccione una respuesta.

a. la expresión
b. la terminología
c. el fin

2) Indicar cuál sería el sinónimo más indicado para la palabra subrayada.

Hasta hace algunos años, el término más usado corrientemente para designar el cúmulo de materiales extraídos de la Naturaleza a través de los procesos productivos era el de *recursos naturales*.

Seleccione una respuesta.

a. arrancados
b. expulsados
c. obtenidos

3) Indicar cuál sería el sinónimo más indicado para la palabra subrayada:

Con el desarrollo de la ecología y, sobre todo, con la aparición del término ecosistema, esta situación ha venido a cambiar radicalmente.

Seleccione una respuesta.

a. proceso
b. evolución
c. incremento

4) Indicar cuál sería el sinónimo más indicado para la palabra subrayada:

Con el desarrollo de la ecología y, sobre todo, con la aparición del término ecosistema, esta situación ha venido a cambiar radicalmente.

Seleccione una respuesta.

a. violentamente
b. rápidamente
c. completamente

Anexo 2: cuestionario 6

1) ¿Por qué partícula podrías reemplazar a la partícula subrayada?

En la medida en que la expresión revolución industrial conlleva dos ideas –la del proceso de transformaciones rápidas que implican una fractura histórica y la de un campo específico en el que esas transformaciones se observan–, el debate conlleva dos dimensiones esenciales.

Seleccione una respuesta.

a. Dado que
b. Aunque
c. Por otra parte

2) En la siguiente oración, la partícula "mientras que" establece una relación entre la primera parte y la segunda. Indicar qué relación establece.

Mientras que Mantoux la limita, para Gran Bretaña, entre 1750 (invención de la máquina de Watt) y 1802 (primera ley sobre las fábricas),

Nef la remonta hasta mediados del siglo XVI, Ashton la prolonga hasta 1830 y Beales, hasta 1850.

Seleccione una respuesta.

a. "Mientras que" expresa que la primera parte de la oración (hasta la segunda coma) es condición para que se dé la segunda.

b. "Mientras que" expresa que lo que se relata en la primera parte de la oración (hasta la segunda coma) ocurre simultáneamente a lo que se expresa en la segunda parte de la oración.

c. "Mientras que" expresa que lo que se relata en la primera parte de la oración (hasta la segunda coma) se opone, al menos en parte, a lo relatado en la segunda parte de la oración.

3) ¿Por qué partículas podrías reemplazar las partículas subrayadas?

En la medida en que la expresión revolución industrial conlleva dos ideas –la del proceso de transformaciones rápidas que implican una fractura histórica y la de un campo específico en el que esas transformaciones se observan–, el debate conlleva dos dimensiones esenciales. En primer lugar, una dimensión cronológica: mientras que Mantoux la limita, para Gran Bretaña, entre 1750 (invención de la máquina de Watt) y 1802 (primera ley sobre las fábricas), Nef la remonta hasta mediados del siglo XVI, Ashton la prolonga hasta 1830 y Beales, hasta 1850. En segundo lugar, una dimensión temática –dado que las transformaciones no son solo industriales sino también sociales e intelectuales–, que conduce a los especialistas a preguntarse acerca del rol de la técnica, de la inversión, del empresario en tanto factores endógenos y acerca de las transformaciones agrarias, el desarrollo demográfico, el rol de la educación y del Estado en tanto factores exógenos.

Seleccione una respuesta.

a. "En primer lugar" se podría reemplazar por "por una parte" y "en segundo lugar" por "en cambio".

b. "En primer lugar" se podría reemplazar por "por un lado" y "en segundo lugar" por "por otro lado".

Anexo 3: cuestionario 7

1) A continuación se propone una reformulación para una oración original. Determinar cuál es el problema de esa reformulación:

Oración original

Debemos a Engels el primer uso de la expresión revolución industrial, término que se puede definir como el pasaje histórico de la manufactura a la gran industria mecánica sobre la base del maquinismo.

Reformulación

Debido a que Engels acuñó el término revolución industrial, esta expresión hace referencia a un período de transición que va desde la manufactura hasta la industria mecánica, como resultado del maquinismo.

Seleccione una respuesta.

a. La palabra "acuñó" no es adecuada. Se debería poner "utilizó por primera vez".

b. No es correcto utilizar la partícula "debido a que" al inicio. Esta partícula debería extraerse.

2) A continuación se propone una reformulación para una oración original. Determinar cuál es el problema de esa reformulación:

Oración original

Desde el punto de vista técnico, hay una serie de invenciones (lanzadera mecánica, máquina hiladora, bastidor mecánico para tejido, máquina de vapor) que implican un desarrollo cuantitativo y cualitativo de las fuerzas productivas.

Reformulación

En relación con los aspectos técnicos de la revolución industrial, surgen nuevas tecnologías (por ejemplo, la máquina de vapor) como consecuencia del crecimiento de la cantidad y la calidad de las fuerzas productivas.

Seleccione una respuesta.

a. Las partículas "como consecuencia" son inadecuadas y deberían ser reemplazadas.

b. Es incorrecto haber extraído los elementos de la enumeración en el paréntesis y deberían reponerse.

S.A.L

Capítulo 3

Análisis automatizado de sentimiento en textos breves de la plataforma Twitter

Fernando Balbachan

En Parini, Alejandro y Mabel Giammatteo, eds. (2014)
Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales
Mendoza: Editorial FFyL-UNCuyo y SAL. Págs. 49-63.
ISBN 978-950-774-241-5
Disponible en http://ffyl.uncu.edu.ar/spip.php?article4020

Resumen

En el área de la Lingüística Computacional o Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN), una de las tareas estándares más desafiantes es el análisis de sentimiento (sentiment analysis) en texto opinionado. Aunque algunos enfoques de aprendizaje no supervisado (*machine learning*) hacen uso de técnicas estadísticas como clasificadores bayesianos, bigramas de orientación semántica, etc. (Cruz, Troyano *et al.* 2008), los trabajos más exitosos en el campo recurren a recursos léxico-gramaticales bajo la forma de una ontología con valoración de sentimiento y diversas reglas de sintaxis básica. Nuestra solución sigue tal enfoque simbólico de recursos léxico-gramaticales y reglas de sintaxis local y global. En forma temprana detectamos indicios como emoticones para dar veredictos de sentimiento. Luego, pasamos a la etapa de pre-procesamiento de texto: estandarización del texto y segmentación en unidades significativas menores a la oración, las cuales pasan a ser procesadas por un lematizador optimizado para el español (Freeling) con anotación morfosintáctica (*POS-tagging*). De esta manera, obtenemos lemas muy confiables por cada unidad de análisis, los cuales son valorados por nuestra propia ontología -similar a SentiWordNet- con más de 4.000 lemas anotados a mano. Finalmente, aplicamos reglas de cambios de modalidad para estructuras negadas y subjuntivo con modalidad irreal y reglas de polaridad para frases como *sin respeto*, *imposible enojarse*, etc.

1 Introducción

En el área de la Lingüística Computacional o Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN), una de las tareas estándares es el análisis de sentimiento (*sentiment analysis*) en texto *opinionado*. La dificultad de la tarea se percibe en que la medida de efectividad de estos mecanismos computacionales no llega, en general, al 85%. Incluso para los propios hablantes resulta a veces problemático dar un veredicto de análisis de sentimiento sobre un texto *opinionado*, ya que el soporte lingüístico de nuestras opiniones involucra frecuentemente fenómenos simultáneos pertenecientes a la estructura sintáctica, semántica, pragmática y discursiva del lenguaje, y aun de nuestro conocimiento de mundo (Cruz *et al.*, 2008).

Otro aspecto crucial para encarar esta tarea es la falta de disponibilidad de recursos. Por un lado, antes de la masiva irrupción de Internet y de las plataformas de redes sociales (Facebook, Twitter), el interés en un análisis computacional de opiniones era escaso (Liu, 2010). Sólo recientemente diversas compañías y organizaciones académicas han incursionado en este tipo de proyectos de investigación como punto de partida para lo que se conoce en marketing como *Social Media Monitoring*, tomando en cuenta el inmenso volumen de información disponible bajo la forma de opiniones de clientes, prospectos de clientes, competidores, etc. Esto explica la notoria falta de recursos léxicos para lenguas que no sean inglés, e incluso la escasez de los mismos para esta lengua.

Finalmente, en lo que hace a este trabajo particular de análisis de sentimiento aplicado a textos breves de Twitter (tweets) en español, debemos destacar el desafío que significa trabajar con texto espontáneo, plagado de errores ortográficos y cierto desapego a las normas gramaticales (especialmente en lo que atañe a puntuación).

2 Antecedentes

2.1 En los inicios de la tarea de análisis de sentimiento

Los primeros trabajos en el campo de análisis de sentimiento fueron desarrollados a partir de 2000. Los enfoques en esta tarea apelan tanto al paradigma simbólico de recursos léxicos y reglas de manipulación de símbolos como al paradigma estadístico de aprendizaje automático.

Entre los primeros enfoques simbólicos, muchos investigadores demostraron un gran ingenio para lidiar con la escasez de recursos anotados que sirvieran de guía inicial para la valoración de opiniones. Por ejemplo, Kamps y Marx (2002) utilizan distancia semántica o *Minimal Path Length* MPL (distancia entre nodos) en WordNet[4] (una ontología

[4] http://wordnet.princeton.edu/

computacional sin valoración de sentimiento disponible para varios idiomas) entre una palabra blanco, cuya orientación semántica se quiere conocer, y los adjetivos *good* (*bueno*) y *bad* (*malo*). Por ejemplo, la MPL entre *good* y *proper* es 2.

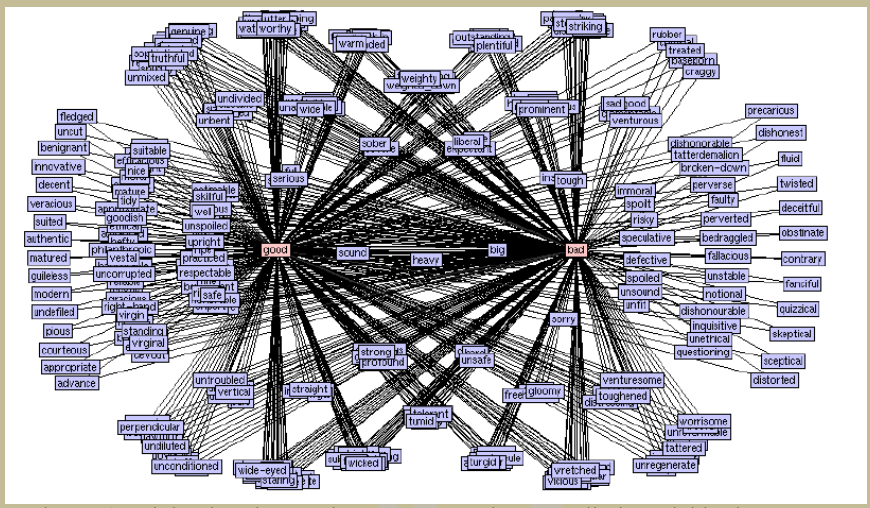


Figura 1: *Minimal Path Lengths* MPLs para algunos adjetivos del inglés, según Kamps y Marx.

Si bien el trabajo de Kamps y Marx (2002) fue pionero en mostrar cómo computar valoraciones subjetivas de texto *opinionado*, la efectividad y el alcance de este enfoque son poco significativos, como los propios autores reconocen. En primer lugar, llega un punto de separación de adjetivos en el que la distancia entre nodos ya no es índice confiable de valoración axiológica entre *bueno* y *malo* (la MPL de *noble* para *good* y para *bad* es 4). En segundo lugar, la ocurrencia de adjetivos axiológicos puede verse afectada por el alcance de un operador modal (negación, cambio de polaridad, etc.). Finalmente, considerar que el soporte lingüístico para opiniones está únicamente basado en adjetivos axiológicos es una concepción demasiado reduccionista: tal como sostiene la teoría de los subjetivemas (Kerbrat Orecchioni, 1993), las palabras que actúan de soporte de la valoración subjetiva del hablante respecto del enunciado pueden ser verbos, sustantivos, adverbios y adjetivos.

Los seguidores del paradigma estadístico también aportaron trabajos iniciáticos para esta tarea. Turney (2002) describe un clasificador no supervisado basado en la orientación semántica de bigramas extraídos mediante simples patrones morfosintácticos en un texto. La orientación

semántica es calculada mediante el algoritmo PMI-IR (*Pointwise Mutual Information*). Este enfoque explota la poderosa noción de información mutua (probabilidad de co-aparición de dos términos) en función de dos conjuntos de palabras "semillas" positivas y negativas. Turney (2002) reporta una medida F = 84%. No obstante, como mencionan Cruz *et al.* (2008) esta aparentemente alta efectividad puede deberse a una sobreadaptación al corpus de evaluación, compuesto de reseñas de automóviles en inglés. El género de las reseñas como textos breves presenta un cierto sesgo hacia una opinión polarizada, sea ésta positiva o negativa.

2.2 Trabajos recientes y análisis de sentimiento en español

Más recientemente, la tarea de análisis de sentimiento atrajo un mayor interés por soluciones más integradoras y abarcativas. Los trabajos más exitosos recurrieron a recursos léxico-gramaticales bajo la forma de una ontología con valoración de sentimiento y diversas reglas de sintaxis básica.

Enmarcado en el paradigma simbólico, Taboada *et al.* (2010) desarrollaron el *Semantic Orientation Calculator* (SO-CAL), un conjunto de recursos léxicos con valoración de sentimiento que se ven afectados por intensificadores, índices de modalidad (negación y contrafáctica) y reglas de sintaxis básica. Esta solución integral para el inglés ha sido evaluada en distintos *corpora* de reseñas de dominio específico (hotelería, tecnología, películas, etc.) reportando medidas F que varían entre 74% y 90%, resultados auspiciosos por demás.

Estos enfoques basados en recursos léxicos guiaron nuestra investigación inicial hacia un mecanismo de análisis de sentimiento para el español. Desafortunadamente, nos topamos con el obstáculo de la ausencia total de recursos léxicos para este idioma. Desde 2007 se encuentra disponible un poderoso recurso léxico para el inglés: SentiWordNet[5], una ontología con valoración de sentimiento en 3 dimensiones (positivo, negativo, neutral) y una amplia cobertura de acepciones. Definitivamente necesitábamos de algo similar para el español. Diversos trabajos en lenguas que no sean el inglés han apelado a enfoques que incluían etapas de traducción automática, pero sin lograr un éxito mayor.

[5] http://sentiwordnet.isti.cnr.it

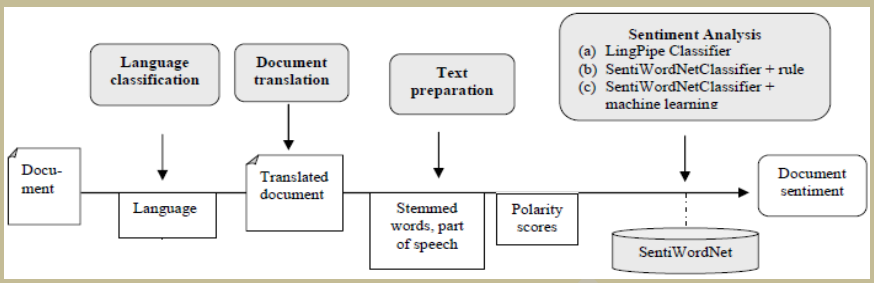


Figura 2: Análisis de sentimiento en idiomas que no sean inglés.

3 Nuestra solución

3.1 Arquitectura general de la solución

Nuestra solución integral sigue el enfoque simbólico de recursos léxico-gramaticales y reglas de sintaxis local y global. En forma temprana detectamos indicios como emoticones para dar veredictos de sentimiento. Luego, pasamos a la etapa de pre-procesamiento de texto: estandarización del texto y segmentación en unidades significativas menores a la oración, las cuales pasan a ser procesadas por un lematizador optimizado para el español (una de las poderosas herramientas de análisis de la suite *open source* y multilenguaje Freeling[6]) con anotación morfosintáctica (*POS-tagging*). De esta manera, obtenemos lemas muy confiables por cada unidad de análisis, los cuales son valorados por nuestra propia ontología de valoración de sentimiento en español -similar a SentiWordNet- con más de 4.000 lemas anotados a mano. Finalmente, aplicamos reglas de cambios de modalidad para estructuras negadas y subjuntivo con modalidad irreal y reglas de polaridad para frases como *sin respeto*, *imposible enojarse*, etc.

6 http://nlp.lsi.upc.edu/freeling/demo/demo.php

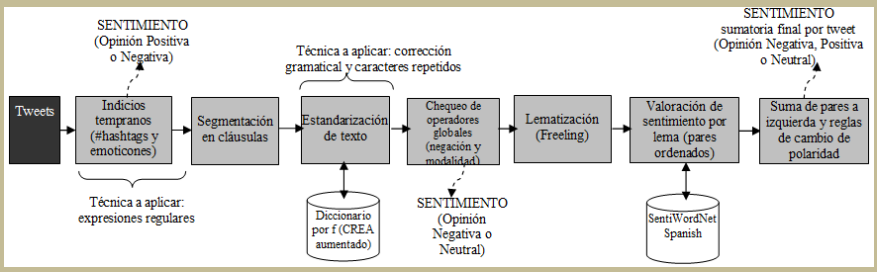


Figura 3: Arquitectura general de la solución de análisis de sentimiento en español para Twitter.

3.2 Arquitectura general de la solución

3.2.1 Indicios tempranos (*hashtags* y emoticones)

En el uso del lenguaje en Internet (Giammatteo y Albano, 2009) es una práctica común que los usuarios marquen su propia valoración subjetiva respecto de lo expresado a través de emoticones, como por ejemplo **:)** o **:(** , o *hashtags* (#WTF, #FTW, etc.). Este recurso supralingüístico a menudo no ha sido tomado muy en cuenta por la academia para el procesamiento de lenguaje natural en modelizaciones más abarcativas. No obstante, diversas implementaciones de la industria se basan exclusivamente en este tipo de indicios (por ejemplo, Tweetfeel[7]). En nuestro caso, al estar trabajando con opiniones expresadas en textos breves (tweets) de la plataforma Twitter, estadísticamente el 5% de los datos a analizar en cualquier set de datos hacían uso de este recurso.

Por un lado, la incidencia de estos indicios tempranos de emotividad sobre el set de datos totales no es estadísticamente despreciable. Por otro lado, disponemos de un método trivial para reconocer o identificar estas marcas a través de expresiones regulares, sin hacer uso de ningún recurso léxico o regla adicional. Así pues, logramos un porcentaje de efectividad muy alto (entre 85% y 90%) en la tarea de determinar si el sentimiento del tweet es positivo o negativo, porque en general los indicios positivos y negativos no se superponen ni se contradicen.

En esta etapa, no obstante, no podemos dar cuenta del estado NEUTRAL para los tweets, ya que no existen indicios tempranos de tal marcación subjetiva. La gran masa de todos los tweets que no incluyen estos indicios (aproximadamente 95%) debe continuar su camino en el procesamiento de cascada, tal como se describe en la figura 3.

7 http://www.tweetfeel.com

3.2.2 Segmentación

La segmentación del texto del tweet involucra decisiones de diseño fundamentales. Las propias convenciones de marcación en Twitter para retweets (RT), menciones, recomendaciones (#followfriday) vínculos (*links*) y vínculos acortados obligan a tomar ciertas precauciones a la hora de aislar el soporte lingüístico que podría conllevar texto opinionado.

En el caso de nuestro algoritmo, decidimos segmentar la unidad de análisis en base a una lista de signos de puntuación y conjunciones coordinantes y subordinantes. Así pues, la unidad de análisis resulta típicamente menor que una oración. Como se verá más adelante, uno de los inconvenientes más difíciles de subsanar a la hora de analizar sentimiento en función de la ocurrencia de subjetivemas es el alcance de negaciones y operadores de modalidad sobre los mismos (véase sección *3.2.6 Operadores globales y operadores locales de cambios de polaridad*).

(1) *[Te felicito] porque [has mejorado].* (valoración positiva y positiva, respectivamente)

(2) *[No me alegra] que [hayas mejorado].* (valoración neutra o negativa y positiva, respectivamente)

(3) [*Me alegra] que [no hayas mejorado].* (valoración positiva y neutra o negativa, respectivamente)

(4) *[Mejoraste] pero [todavía me das asco*]. (valoración positiva y negativa, respectivamente)

(5) *[No mejoraste].* (valoración neutra o negativa)

Esta problemática también se da en español con índices de modalidad irreal (subjuntivo irreal) o del enunciado o volitiva de la enunciación (modo imperativo) (Kerbrat Orecchioni, 1993).

(6) [*Dudo*] *que* [*haya mejorado*]. (valoración neutra y neutra -por subjuntivo irreal-, respectivamente)

(7) [*Mejorá*]. (valoración negativa o neutra)

Existe bastante bibliografía especializada en el problema específico de detectar el alcance de las negaciones, desde enfoques simbólicos con expresiones regulares y diccionarios de frases negativas hasta métodos estadísticos de *machine learning* como *Support Vector Machine* (SVM) o clasificadores bayesianos ingenuos (Goryachev *et al.*, 2008). El trabajo de Goryachev *et al.* (2008) demuestra que los enfoques simbólicos tienen nuevamente una efectividad mayor que la de los métodos estadísticos para determinar el alcance de las negaciones.

En este sentido, y ante la falta de un mecanismo que entendiera la estructura sintáctica de la oración a alto nivel (*chunking* o *shallow parsing*), nos vimos obligados a minimizar la extensión de las cláusulas de modo tal de garantizar que el alcance de operadores de modalidad no excediera el ámbito de la localidad inmediata de ocurrencia de la

partícula negativa hacia la derecha (cambio de polaridad para expresiones privativas como las encabezadas por *sin*) o el ámbito de la globalidad de la cláusula (operadores globales de negación o de modalidad). Para mayor información, véase la sección *3.2.6 Operadores globales y operadores locales de cambios de polaridad*.

3.2.3 Estandarización de texto (distancia mínima de edición y caracteres repetidos)

El uso del lenguaje en plataformas de redes sociales en Internet representa un interesante desafío para la modelización en lingüística computacional. Al tratarse de escritura espontánea y creativa con marcados rasgos de oralidad, "la ortografía resulta sumamente variable y [...] ha sido despojada de su función normalizadora y puesta al servicio de la expresividad de los usuarios" (Giammatteo y Albano, 2009:15). En este sentido, nuestro proceso de estandarización del texto debe abarcar no sólo una tarea de corrección ortográfica, sino también una tarea de análisis de caracteres repetidos (recurso muy tipificado como intensificador de carga emotiva o expresión enfática).

Con respecto al recurso de intensificación emotiva a partir de la repetición de caracteres, especialmente en el caso de vocales (por ejemplo, "*te amooooo*"), implementamos un control basado en expresiones regulares con *back reference* que reemplaza la ocurrencia de dos o más de estos caracteres por uno solo, a excepción de los grupos *cc*,*ll*,*rr*.

Para la tarea de corrección ortográfica recurrimos al algoritmo de Levenshtein (Jurafsky y Martin, 2000) y su noción de "distancia". Se define como distancia a la medida en que dos términos difieren en cuanto los caracteres que los componen. Así, una distancia de valor 0 indica que dos términos son idénticos, mientras que valores mayores de distancia indican una creciente disimilitud. La máxima distancia está acotada por la longitud del término más extenso. El algoritmo calcula la distancia entre dos términos como la mínima cantidad de operaciones de edición (inserción, borrado y sustitución) necesarias para convertir a un término en el otro.

En la figura 4 los términos se representan como secuencias de caracteres alineados, y las operaciones de edición como una matriz con los "costos" acumulados. Si bien es posible asignar un costo diferencial a cada una de estas operaciones, para penalizar ciertos cambios considerados menos frecuentes en el ámbito del que provengan los términos, pruebas preliminares demostraron que se podían obtener iguales resultados con un valor uniforme de 1 para todas las operaciones.

		T	E	C	O	R
		1	2	3	4	5
T	1	**0**	1	2	3	4
E	2	1	**0**	1	2	3
M	3	2	1	**1**	2	3
O	4	3	2	2	**1**	2
R	5	4	3	3	2	**1**

Figura 4: Distancia mínima de edición entre la no-palabra TECOR y la palabra TEMOR con un valor acumulado de 1.

Con excepción de los nombres propios, reconocidos por el uso de mayúsculas, una no-palabra es un token alfabético que no ha sido validado contra nuestro diccionario, el cual se compone de la lista completa de formas del *Corpus de Referencia del Español Actual* (CREA)[8] de la Real Academia Española (RAE), ordenada por frecuencia de uso y aumentada con las formas conjugadas del español rioplatense (voseo), totalizando aproximadamente 190.000 formas. La no-palabra genera una serie de posibles candidatos a palabras en base a las sustituciones, inserciones y borrados sucesivos de cada carácter que la componen (distancia de edición igual a 1). Nuestro algoritmo reemplaza la no-palabra con la palabra que surja de esta lista de candidatos a distancia de edición igual a un carácter y que esté en nuestro diccionario con frecuencia más elevada. Obviamente, este método de corrección ortográfica resulta más confiable a medida que la no-palabra es más extensa y, por tanto, existen menos candidatos a distancia de un caracter que puedan resultar palabra.

3.2.4 Lematización (Freeling)

La lematización es el proceso de obtención de una forma base (*lema*) a partir de formas flexionadas y derivadas morfológicamente (Manning *et al.*, 2008). En lenguas como el español, donde el paradigma verbal y flexivo es muy extenso, este proceso de modelización adquiere vital importancia a la hora de minimizar esfuerzos de anotación de recursos léxicos y maximizar la cobertura de los mismos.

Numerosos trabajos en lingüística computacional recurren a herramientas especializadas como Freeling para este tipo de tareas (Atserias *et al.*, 2006; Cruz *et al.* 2008). En nuestro caso aprovechamos la salida morfosintácticamente etiquetada de Freeling como un lematizador optimizado. Freeling resuelve muy bien el escollo de la ambigüedad

[8] http://corpus.rae.es/lfrecuencias.html

morfosintáctica del español, mediante un *POS-tagger* (etiquetador morfosintáctico) a partir de reglas simbólicas y cálculo de probabilidades. No obstante, la variedad dialectal del español rioplatense representa un problema, porque las formas verbales pertenecientes al pronombre personal *vos*, cuyo uso se encuentra extendido en toda la población, no son reconocidas por el español de Freeling. Por lo tanto, configuramos el archivo *afixos.dat* de la herramienta para obtener el verbo en infinitivo a partir de las formas conjugadas de voseo.

Otra modificación al proceso de lematización de Freeling consistió en derivar por afijación los adverbios terminados en *-mente*, ya que nuestra ontología de valoración de sentimiento (SentiWordNetSpanish) incluía los primeros y no los últimos. Cabe recordar que el uso de adverbios de modo terminados en *-mente* (*afortunadamente*, *desgraciadamente*, etc.) está muy difundido como índice de modalidad del enunciado (Kerbrat Orecchioni, 1993) y, por lo tanto, resulta un excelente vehículo para expresar la opinión del hablante.

En el diseño de nuestra etapa de lematización nos topamos con otro obstáculo. El módulo de reconocimiento de entidades nombradas (*Named-Entity Recognition* NER) de Freeling considera como una única unidad varios tokens seguidos que comiencen con mayúscula o estén unidos por partículas unitivas (por ejemplo, *Banco de Bilbao y Vizcaya*). Esta característica interfiere con otra práctica difundida en Internet: la escritura TOTALMENTE EN MAYÚSCULAS como recurso enfático. Decidimos, por lo tanto, deshabilitar en Freeling el módulo NER para multipalabras.

3.2.5 Valoración de carga subjetiva (SentiWordNetSpanish)

A la hora de planificar la actividad de anotación manual para generar recursos léxicos es importante contar con criterios que optimicen los esfuerzos. Nuestra inspiración original provino del importante recurso léxico SentiWordNet[9].

Dado el procesamiento en cascada descrito en la figura 3, sabíamos de antemano que sólo las palabras que estuvieran en nuestro diccionario de estandarización y en el diccionario que usa Freeling para su configuración (archivo *dicc.src*) serían tomadas en cuenta para la asignación de sentimiento. Comenzamos por obtener los lemas de Freeling y ordenarlos en función de la frecuencia de uso de nuestro diccionario, basado en el CREA. De ese modo, nos asegurábamos comenzar por los lemas más frecuentes. En la lista resultante de 40.000 palabras desechamos las primeras 300 palabras por ser consideradas

[9] http://sentiwordnet.isti.cnr.it

palabras funcionales con altísima frecuencia y sin valoración de sentimiento alguno.

En cuanto a los criterios de asignación de puntaje positivo y negativo (en una escala de 0 a 100), recurrimos a nuestros juicios como hablantes nativos y nuestro conocimiento de la teoría de los subjetivemas (Kerbrat Orecchioni, 1993). De ese modo, obtuvimos 4.000 lemas muy confiables con valoración (un 10% aproximadamente de todos los lemas), los cuales representan una cobertura de aproximadamente 40.000 formas no lematizadas del español, en virtud del extenso paradigma verbal y de la rica morfología para lemas nominales del español, todas ellas conllevando valoración de sentimiento.

Freeling dispone de un diccionario de aproximadamente 5.000 giros lingüísticos del español (archivo *locutions_extended.dat*), el cual puede ser ampliado manualmente. Ésta es una interesante característica que permite identificar frases por sobre la ocurrencia de las palabras que las componen (*multiword recognition*). Así pues, podemos refinar los criterios de anotación, tal como muestra la tabla 1:

Lema o frase	**Valoración positiva**	**Valoración negativa**
Bueno	50	0
buenos_días	0	0
bueno_para_nada	0	40

Tabla 1: Anotación diferenciada para lemas o frases.

3.2.6 Operadores globales y operadores locales de cambios de polaridad

A esta altura estamos en condiciones de entender el procesamiento algorítmico de valoración de sentimiento: simplemente nos hacemos pasar cada token de cada unidad de análisis (cláusula) a través de nuestra SentiWordNetSpanish, reemplazando cada token por pares ordenados con las dimensiones (positivo,negativo) que correspondan. Si un token no es encontrado en la SentiWordNetSpanish, se le asigna el par (0,0). Los pares ordenados de una cláusula se van reduciendo (sumando) a izquierda. No obstante, existen dos tipos de ocurrencias de palabras que generan sus propias reglas de procesamiento: operadores globales para negación y modalidades y operadores locales de cambio de polaridad (por ejemplo, expresiones privativas como *sin* o *falta de*).

Los operadores globales son una lista de expresiones negativas (*no*, *ni*, *nadie*, *negar*, etc.) cuya ocurrencia provoca que la cláusula sea considerada negativa -asignando valor (0,60) a la cláusula-,

independientemente de cualquier subtotal de arrastre de pares ordenados, constituyendo un fuerte sesgo hacia las opiniones negativas. Evaluamos distintas versiones de sesgo de los operadores globales, por ejemplo hacia la neutralidad -asignando valor (0,0) a la cláusula-; pero las pruebas sugirieron la conveniencia del sesgo hacia opiniones negativas ante la ocurrencia de dichos operadores globales (véase tabla 4). Los ejemplos (8) a (10) ilustran esta disyuntiva entre las opiniones neutrales y negativas para la ocurrencia de expresiones de negación:

(8) *Mejoraste.* (valoración positiva)

(9) *No mejoraste.* (valoración neutra o negativa)

(10) *Nadie me ayudó.* (valoración negativa)

Los operadores locales producen cambios en la polaridad de los subtotales de arrastre de pares ordenados a derecha. Se trata de listas de palabras y expresiones como *sin*, *falta de*, *difícil de*, *deber*, etc. cuyo funcionamiento queda ilustrado en los ejemplos (11) y (12):

(11) *Se manejó con respeto.* (valoración positiva)

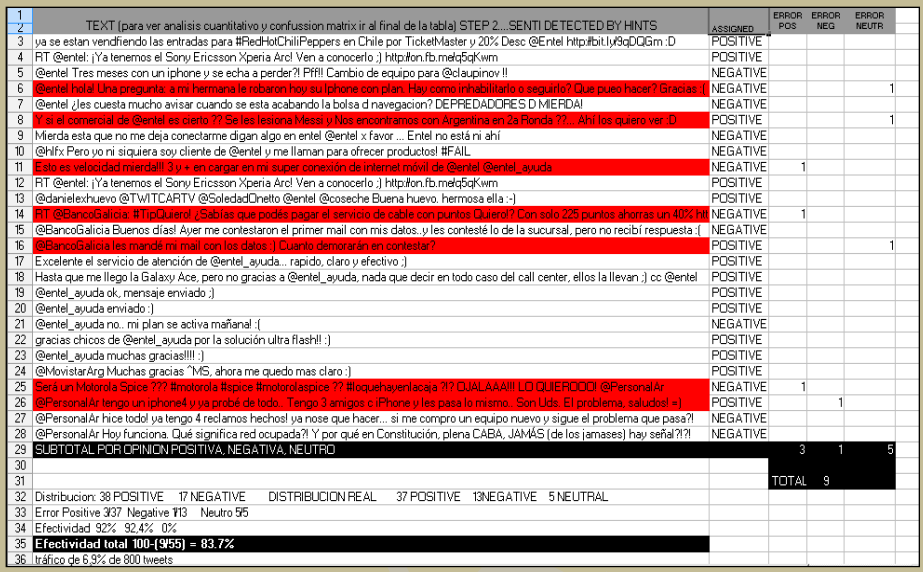
(12) *Se manejó sin respeto por las normas.* (valoración negativa)

En nuestro algoritmo, simplemente invertimos la polaridad del subtotal de pares ordenados a derecha de la ocurrencia de un operador local dentro de una cláusula.

4 Evaluación

Nuestra solución fue inicialmente evaluada en un corpus de 800 tweets de la industria de la telefonía celular, llegando a tener una efectividad de 76%, respecto del *gold standard* anotado a mano. Como grupo de control evaluamos el desempeño de los propios humanos en esta tarea. Por ejemplo, en los papers en donde se comparan clasificadores humanos entre sí, la tasa de *inter-confiabilidad (intereliability ratio)* no supera el 70%, incluso para desacuerdos no fatales (cualquier discrepancia que no sea positivo por negativo y viceversa) (Gryc y Moilanen, 2010).

Para nuestro set de datos, los clasificadores humanos cometieron errores más o menos significativos de inconsistencias en el 17% de los casos en promedio, por lo que la comparación final entre humanos y el algoritmo podría ser enunciada como un mecanismo muy costoso y muy lento (clasificación manual con humanos) con un éxito del 83% *versus* un mecanismo algorítmico sin costo alguno, instantáneo y escalable con un éxito del 76%.



	TEXT (para ver analisis cuantitativo y confussion matrix ir al final de la tabla) STEP 2... SENTI DETECTED BY HINTS	ASSIGNED	ERROR POS	ERROR NEG	ERROR NEUTR
3	ya se estan vendfiendo las entradas para #RedHotChiliPeppers en Chile por TicketMaster y 20% Desc @Entel http://bit.ly/3qDQGm :D	POSITIVE			
4	RT @entel: ¡Ya tenemos el Sony Ericsson Xperia Arc! Ven a conocerlo ;) http://on.fb.me/q5qKwm	POSITIVE			
5	@entel Tres meses con un iphone y se echa a perder?! Pff!! Cambio de equipo para @claupinov !!	NEGATIVE			
6	@entel hola! Una pregunta: a mi hermana le robaron hoy su Iphone con plan. Hay como inhabilitarlo o seguirlo? Que pueo hacer? Gracias :(	NEGATIVE			1
7	@entel ¿les cuesta mucho avisar cuando se esta acabando la bolsa d navegacion? DEPREDADORES D MIERDA!	NEGATIVE			
8	Y si el comercial de @entel es cierto ?? Se les lesiona Messi y Nos encontramos con Argentina en 2a Ronda ??... Ahí los quiero ver :D	POSITIVE			1
9	Mierda esta que no me deja conectarme digan algo en entel @entel x favor ... Entel no está ni ahí	NEGATIVE			
10	@hlfx Pero yo ni siquiera soy cliente de @entel y me llaman para ofrecer productos! #FAIL	NEGATIVE			
11	Esto es velocidad mierda!!! 3 g + en cargar en mi super conexión de internet movil de @entel @entel_ayuda	NEGATIVE	1		
12	RT @entel: ¡Ya tenemos el Sony Ericsson Xperia Arc! Ven a conocerlo ;) http://on.fb.me/q5qKwm	POSITIVE			
13	@danielexhuevo @TWITCARTV @SoledadOnetto @entel @coseche Buena huevo, hermosa ella :-)	POSITIVE			
14	RT @BancoGalicia: #TipQuiero! ¿Sabías que podés pagar el servicio de cable con puntos Quiero!? Con solo 225 puntos ahorras un 40% hit	NEGATIVE	1		
15	@BancoGalicia Buenos días! Ayer me contestaron el primer mail con mis datos..y les contesté lo de la sucursal, pero no recibí respuesta :(	NEGATIVE			
16	@BancoGalicia les mandé mi mail con los datos ;) Cuanto demorarán en contestar?	POSITIVE			1
17	Excelente el servicio de atención de @entel_ayuda... rapido, claro y efectivo ;)	POSITIVE			
18	Hasta que me llego la Galaxy Ace, pero no gracias a @entel_ayuda, nada que decir en todo caso del call center, ellos la llevan ;) cc @entel	POSITIVE			
19	@entel_ayuda ok, mensaje enviado ;)	POSITIVE			
20	@entel_ayuda enviado :)	POSITIVE			
21	@entel_ayuda no.. mi plan se activa mañana! :(	NEGATIVE			
22	gracias chicos de @entel_ayuda por la solución ultra flash!! :)	POSITIVE			
23	@entel_ayuda muchas gracias!!!! :)	POSITIVE			
24	@MovistarArg Muchas gracias ^MS, ahora me quedo mas claro :)	POSITIVE			
25	Será un Motorola Spice ??? #motorola #spice #motoroloaspice ?? #loquehayenlacaja ?!? QUÉLAAA!!! LO QUIEROOO! @PersonalAr	NEGATIVE	1		
26	@PersonalAr tengo un iphone4 y ya probé de todo... Tengo 3 amigos c iPhone y les pasa lo mismo.. Son Uds. El problema, saludos! =)	POSITIVE		1	
27	@PersonalAr hice todo! ya tengo 4 reclamos hechos! ya nose que hacer... si me compro un equipo nuevo y sigue el problema que pasa?!	NEGATIVE			
28	@PersonalAr Hoy funciona. Qué significa red ocupada?! Y por qué en Constitución, plena CABA, JAMÁS (de los jamases) hay señal?!?!	NEGATIVE			
29	SUBTOTAL POR OPINION POSITIVA, NEGATIVA, NEUTRO		3	1	5
30					
31			TOTAL	9	
32	Distribucion: 38 POSITIVE 17 NEGATIVE DISTRIBUCION REAL 37 POSITIVE 13NEGATIVE 5 NEUTRAL				
33	Error Positive 3/37 Negative 1/13 Neutro 5/5				
34	Efectividad 92% 92,4% 0%				
35	**Efectividad total 100-[9/55) = 83.7%**				
36	tráfico de 6,3% de 800 tweets				

Tabla 2: Efectividad total de etapa de indicios tempranos sobre 55 tweets en un corpus inicial de 800 tweets.

	TEXT SENTI DETECTED BY SENTIWORDNET + BASIC SYNTAX	SENTI ASSIGNED	ERROR POS	ERROR NEG	ERROR NEUTR	SENTI CORRECTED
3	RT @cristianruizc: @zonaEntel @entel y que paso con el 2x1 con nevados de Chillan?,	POSITIVE				POSITIVE
4	RT @zonaEntel: Mañana los clientes @entel tienen 2x1 en Valle Nevado. http://awe.sm/5OH6R,	POSITIVE				POSITIVE
5	@entel Muy buena la serie #EICr@ck !,	POSITIVE				POSITIVE
6	@entel como se puede hacer valido el descuento para Red Hot Chili Peppers ??,	NEUTRAL				NEUTRAL
7	Alerta!! molestia de Messi, @entel lo predijo ajajajajaj,	NEGATIVE			1	NEUTRAL
8	en la segunda se les lesiona Messi, NO EXISTEN... que cracks los de @entel ajajajajajajaj,	NEUTRAL				NEUTRAL
9	Hasta ahora va a pasar exactamente lo que le dijo el pelado del spot de @entel al argentino, camino a Mendoza.,	NEUTRAL				NEUTRAL
10	Fome el comercial de @entel para el partido contra Uruguay. Se ve que ya se les acabaron las ideas al grupo creativo xd,	POSITIVE		1		NEGATIVE
11	Odio el comercial de @Entel ... Garra Charrúa es lo que van a ver el Viernes!!!,	NEGATIVE				NEGATIVE
12	Los del comercial de @entel le están achuntando, casi se lesiona Messi xD,	NEUTRAL				NEUTRAL
13	@personalAR seguramente es un mejor servicio 3G para la gente con #Black #loquehayenlacaja,	POSITIVE		1		NEGATIVE
14	@PersonalAR adentro de la caja hay menos redes 3G colapsadas? #loquehayenlacaja,	NEUTRAL		1		NEGATIVE
15	@PersonalAr buen dia! estoy llamando hace una hora para hacer un reclamo y no me atienden.. como puedo solucionarlo?,	NEGATIVE				NEGATIVE
16	@PersonalAr Ok voy a estar esperando su respuesta,	NEGATIVE			1	NEUTRAL
17	@PersonalAr Por unos minutos mi celular dejo de tener el menu : PERSONAL :/,	NEUTRAL				NEUTRAL
18	@PersonalAr me deben un Iphone,	NEUTRAL		1		NEGATIVE
19						
20						
21		muestreo hay#debe	61#48	43#58	50#48	
22	ERROR SUBTOTAL POR OPINION POSITIVA, NEGATIVA, NEUTRO		10	127	73	
23						
24	Distribucion total 192 POSITIVE 238 NEGATIVE 315 NEUTRAL	TOTAL		210		
25	Distribucion corregida a mano extrapolada de muestreo en total 240 POSITIVE 290 NEGATIVE 240 NEUTRAL	TOTAL EXTRAPOLADO = 31 *5 = 155				
26	Error extrapolado Positive 10 /240 Negative 95/290 Neutro50 /240	(muestreo de 154 sobre 745)				
27						
28	**Efectividad total step 3 = 100-(31/154) = 80%**					
29	tráfico de 93,1% de 800 tweets					

Tabla 3: Muestra sobre un corpus inicial de 745 tweets (exceptuando los 55 tweets detectados por indicos tempranos).

input total: 745
input total_positive: 120
input total_negative: 333
input total_neutral: 292
output_true_positives: 108
output_true_negative: 280
output_true_neutral: 169
output_false_positive: 62
output_false_negative: 95
output_false_neutral: 31
recall for POSITIVE: 90%
precision for POSITIVE: 63%
recall for NEGATIVE: 84%
precision for NEGATIVE: 74%
recall for NEUTRAL: 57%
precision for NEUTRAL: 84%
F-score for POSITIVE: 76.7647%
F-score for NEGATIVE: 79.3753%
F-score for NEUTRAL: 71.1883%
F-score total (ponderando incidencia de 3 sentimientos): 75.7647%

Tabla 4: Métricas totales para efectividad (confussion matrix) sobre 745 tweets en un corpus de 800 tweets (exceptuando los 55 tweets detectados por indicios tempranos, véase tabla 2).

5 Conclusiones

El análisis automatizado de sentimiento es aún un campo fértil y vasto para ser explorado. Si bien el estado del arte para esta tarea ha mostrado recientes avances en los resultados, la misma diversidad del soporte lingüístico de la opinión humana torna complejo el problema. Uno de los aspectos más difíciles de modelizar es los que se conoce como análisis de sentimiento basado en entidades (*entity-based sentiment analysis*) (Liu, 2010). Es decir, muchas veces las opiniones, incluso en textos breves, conllevan polaridades contrapuestas respecto de diversas entidades, como en el siguiente ejemplo:

(13) *Obama hizo un excelente trabajo con esa maldita pérdida de petróleo en New Orleans.*

Este tipo de opiniones representan un gran escollo para los algoritmos de análisis de sentimiento. La asignación de polaridad positiva y negativa a distintas entidades en la misma cláusula (*Obama* y *pérdida de petróleo*) hacen que sea imprescindible recurrir a una estrategia de *full parsing* complejo para entender el enunciado y a robustos algoritmos de extracción de entidades (*Named-Entity Recognition* NER). Estos enfoques más avanzados resultan un gran atractivo para investigaciones de marketing en empresas que pueden así refinar las opiniones positivas y negativas de clientes respecto de características en particular de productos.

Nuestra solución basada en reglas y recursos léxicos ha demostrado una razonable eficacia para el análisis de textos breves. No obstante, la evaluación del mismo algoritmo en textos más extensos y con dinámicas textuales complejas ha resultado en una drástica reducción de la efectividad. Esto puede deberse a la complejidad propia de los textos elaborados en base a los recursos retóricos y discursivos que se ponen en juego, como argumentaciones concesivas, polifonía, etc. (Kerbrat Orecchioni, 1993).

Aun así, una de las principales fortalezas de nuestro enfoque es que brinda la posibilidad de ampliar la cobertura en función de anotaciones manuales modulares en la valoración de SentiWordNetSpanish, en el agregado de palabras o frases nuevas a nuestro diccionario y a Freeling, etc. Incluso, existe la posibilidad de adaptar los recursos a diferentes dominios específicos o temáticos. Por ejemplo, en la industria de la telefonía móvil, palabras como *interferencia*, *cobertura* o frases como *caída_de_señal* seguramente serán valoradas de distinta manera que en sus usos coloquiales generales.

En definitiva, estamos convencidos de que el análisis de sentimiento es un muy reciente campo de aplicación práctica de la investigación académica en lingüística computacional con una clara articulación con la industria. Y en esta convergencia de intereses puede hallarse una muy fecunda interacción para nuevos hallazgos y avances en NLP.

S.A.L

Capítulo 4

El discurso de los mensajes de texto en el habla adolescente del español bonaerense

Lucía Marina Cantamutto

En Parini, Alejandro y Mabel Giammatteo, eds. (2014)
Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales
Mendoza: Editorial FFyL-UNCuyo y SAL. Págs. 65-81.
ISBN 978-950-774-241-5
Disponible en http://ffyl.uncu.edu.ar/spip.php?article4020

Resumen

La interacción comunicativa, tal como se verifica en los nuevos modos de comunicación, se ha erigido en los últimos años en una línea fructífera de investigación, tanto en el abordaje de sus características específicas como en su confrontación con estrategias y mecanismos propios de la interacción cara a cara. El presente trabajo se centra en las prácticas lingüísticas de los usuarios de nuevas tecnologías, poniendo en foco de atención los mensajes de texto de la telefonía celular (SMS) producidos por hablantes adolescentes en la variedad lingüística del español bonaerense. El análisis forma parte de una investigación más amplia que considera en los SMS, desde una perspectiva sociolingüística y discursiva, las producciones de diferentes grupos etarios. Nos centramos en el uso lingüístico de los adolescentes porque en la reciente tradición de estudios ha sido objeto recurrente de atención en diferentes lenguas y variedades. Se analizan algunos de los fenómenos de variación observados en el nivel morfosintáctico, así como también elementos no verbales presentes en la producción de estos discursos. Asimismo, se considera el modo en que estos fenómenos operan en la construcción de identidad a través de la producción de estos discursos (Laborda Gil, 2005; Tagg, 2009 y Noblía, 2009). Tomamos como antecedente los estudios de Alejandro Parini (2008) sobre los SMS en el habla adolescente, donde se observa la transferencia de características propias de la comunicación mediada por la computadora hacia la mediada por tecnología celular.

1 Introducción[10]

En la trayectoria de los estudios sociolingüísticos, pragmáticos y discursivos un tema de creciente interés de los últimos años lo constituye el discurso producido en los nuevos dispositivos de comunicación, tal como el chat y correo electrónico (Vela Delfa, 2005; Panckhurst, 2009; Noblía, 2001 y 2009). Actualmente "las personas viven múltiples posibilidades de interacción y socialización en forma de redes personales que forman una intersección en el individuo como nodo" (Yus, 2010: 51). Es decir, existe un abanico de posibilidades tecnológicas (redes sociales, correo electrónico, chats, blogs) que se suman a las formas tradicionales de comunicación. Esto implica nuevos desafíos para los investigadores: dar cuenta de redes de interacción más sofisticadas y delimitar los fenómenos específicos de cada discurso producido en dispositivos tecnológicos de comunicación. En tal sentido, consideramos que son primordiales los estudios sobre los alcances que tienen sobre las prácticas, tanto lingüísticas como sociales, estos nuevos dispositivos, dado que sus efectos atañen a los sujetos/usuarios en la actualidad y a las generaciones futuras (Yus, 2010; Gobato, 2010).

Dentro de esta problemática, el presente trabajo pone en foco de atención los mensajes de texto de teléfonos celulares producidos por hablantes adolescentes en la variedad lingüística del español bonaerense. Si bien no existe consenso sobre la forma de denominación de estos mensajes (Cantamutto, 2012), es posible advertir que la sigla, en inglés, SMS (« short message service ») es la de empleo más generalizado en los estudios sobre el tema. Sin embargo, no existe aún consenso en la forma de nombrar este objeto de estudio (véase Panckrust, 2009:35, Tagg, 2009:1). En el presente trabajo se usará la denominación SMS porque resulta más operativa y menos ambigua que la forma propia del español bonaerense "mensaje de texto". En el uso cotidiano de la lengua, en español bonaerense, se comprueba la forma elíptica "mensaje" o "mensajito" para referir al hecho de enviar mensajes de texto por celular ("te confirmo por *mensajito*") y, en particular, en el empleo de los hablantes de la ciudad de Buenos Aires, se registra "te mando un *texto*".

El análisis forma parte de una investigación más amplia que considera los SMS dentro de diferentes grupos etarios desde una perspectiva sociolingüística y discursiva. Como primera etapa, nos centramos en el uso lingüístico de los jóvenes porque, hasta donde llega nuestro conocimiento, en la reciente línea de estudios ha sido objeto de atención

[10] La presente investigación se realiza gracias al financiamiento de la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la Universidad Nacional del Sur y se inscribe dentro del Proyecto de Grupo de Investigación "Estilo(s) comunicativo(s) en la interacción para el español bonaerense: construcción de identidades, valores y creencias", dirigido por la Dra. Elizabeth M. Rigatuso.

en diferentes lenguas y variedades (Domínguez Cuesta, 2005; Andrade Hidalgo, 2008; Parini, 2008, Panckhurst, 2009; Tagg, 2009). Especialmente, tomamos como antecedente los estudios de Parini (2008) sobre los SMS en el habla adolescente, donde se observa la transferencia de características propias de la comunicación por computadora hacia la mediada por SMS.

En el presente estudio se presentan y describen brevemente los rasgos particulares característicos del nivel morfosintáctico, relevados dentro del corpus de 969 SMS. No obstante, cabe mencionar -coincidiendo con Panckhrust (2009)- que no existe una tipología clara de los fenómenos recurrentes en la comunicación mediada por dispositivos tecnológicos, como tampoco consenso en la forma de alusión de los mismos. En nuestro caso, para la denominación de los probables fenómenos seguimos la empleada por Vela Delfa (2005) para los géneros electrónicos, Panckhrust (2009) y Tagg (2009) para SMS, Sanmartín Sáez (2007) para chat y de Yus (2010) para la conversación virtual. En etapas posteriores de esta investigación, se abordarán cuestiones del nivel pragmático-discursivo, en cuya dinámica, no obstante, subyacen a los fenómenos aquí estudiados.

2 Marco teórico-metodológico

La investigación se enmarca en lineamientos de la Sociolingüística Interaccional (Gumperz, 1982 y 2001; Tannen, 1986 y 1996), con aportes de la Etnografía de la Comunicación (Gumperz y Hymes, 1972) y la Microsociología del lenguaje (Goffman, 1981). En estas perspectivas, el lenguaje es visto como un sistema socialmente construido y la interacción como un proceso dinámico, que los hablantes van negociando junto a la construcción y evocación de su identidad social a través de una serie de indicios lingüísticos y extralingüísticos. Asimismo, se integran aportaciones del análisis de la conversación dentro de los lineamientos de Antonio Briz y el grupo Val.Es.Co (Briz, 2003) y contribuciones teóricas (Yus, 2010) y de análisis concreto de fenómenos correspondientes a los estudios de Ciberpragmática (Palazzo, 2005).

Nuestro marco teórico se adscribe también a los postulados de la Pragmática Sociocultural (Bravo y Briz, 2004; Bravo, 2005; D´Andrea, 2009), cuyo objetivo es describir el uso situado de los recursos comunicativos provistos por una lengua determinada dentro de su propio sistema sociocultural, y la percepción de los hablantes sobre estos discursos (Bravo, 2009:32). Sus aportaciones resultan particularmente significativas en el abordaje de cuestiones de (des)cortesía verbal e imagen, medulares en la construcción y negociación de la identidad interaccional y definidoras en numerosas comunidades del estilo comunicativo de los grupos sociales.

Se integran, asimismo, al marco teórico general aportaciones teóricas correspondientes al análisis de los fenómenos en distintos niveles de lengua. Así, por ejemplo, en los planos gramatical y léxico-semántico se consideran los estudios de Givón (1979) sobre la sintaxis y el modo pragmático de comunicación, textos relativos a mecanismos de creación léxica, uso de abreviaciones, acortamiento de palabras y préstamos (Gómez Capuz, 2000; Feliù Arquiola, 2009), en el plano pragmático, planteamientos relativos a fórmulas de tratamiento y de saludo (Rigatuso, 1987 y 2003), conversación de contacto (Placencia y García, 2008; Rigatuso, 2008) y la producción de distintos tipos de actos de habla (Haverkate, 1994). En igual sentido, se incorporan textos relativos a grafías y elementos no verbales (Calsamiglia y Tusón, 2002). Por último se consideran contribuciones relativas al habla adolescente y la construcción de identidad dentro de las líneas de Zimmerman (1996 y 2003) y Palazzo (2005 y 2010b).

Para la conformación del corpus, se aplicaron los lineamientos generales propuestos por Hutchby y Tanna (2008) y Tagg (2009). Al respecto, es necesario destacar que las dificultades propias de la conformación de un corpus de SMS no ha sido un tema profundizado en la literatura del tema (Tagg, 2009; Cantamutto, 2012). En un número menor de estudios, es posible advertir un trabajo minucioso en la recolección de un número representativo de SMS, que atienda a variables de investigación, a un número representativo y a una forma sistemática de recolección (Hutchby y Tanna, 2008; Herring y Zelenkauskaite, 2009; Panckrust, 2009; Tagg, 2009).

Para nuestra investigación, se pidió a hablantes colaboradores que transcriban en papel los SMS enviados y recibidos consecutivos entre sí con especificación de las características sociolingüistas de los hablantes y de las situaciones interactivas. Previamente, los colaboradores firmaron un consentimiento informado donde se aclaró que podían abdicar su participación y negar material que consideraran privado o que afectara a terceros. De todas maneras, por cuestiones de ética, y a fines de salvaguardar la identidad de los hablantes, se mantuvo el anonimato de la totalidad de los implicados en los intercambios. Los colaboradores fueron seleccionados a partir de una distribución equilibrada de las variables sociolingüísticas de sexo dentro del grupo etario de adolescentes (12 a 18 años), en dos escuelas secundarias de la ciudad de Bahía Blanca, cuya composición poblacional responde a dos estratos socioeconómicos diferentes.

A todos los colaboradores se les solicitó que la transcripción fuera tal como había sido producido el mensaje y se recabó información sobre el modo de escritura del celular (con diccionario o escritura predictiva, letra por letra o teclado qwerty) y marca del teléfono, además de las variables

sociolingüísticas de sexo, edad, nivel socioeducativo (de los colaboradores y de los padres). Si bien centramos la atención en la descripción del grupo etario 1 (de 12 a 15 años) y 2 (de 16 a 18 años), en el corpus también encontramos casos del par joven-adulto (generalmente, del dominio familiar). Asimismo, dentro del conjunto de posibilidades de producción en este modo de comunicación digital hemos seleccionado los SMS intercambiados entre hablantes en el empleo cotidiano de la lengua, dejando de lado los mensajes publicitarios y aquellos destinados a los medios masivos de comunicación.

3 Desarrollo

3.1 Descripción de los fenómenos observados en distintos niveles de lengua

Presentaremos a continuación los principales aspectos relevados en el análisis del corpus de SMS respecto del nivel morfosintáctico. En este marco consideramos, algunas cuestiones gramaticales, ortográficas y fónicas. Los fenómenos de mayor interés observados corresponden a aquellos que apelan funcionalmente a rasgos que otorgan rapidez, economía lingüística y brevedad, expresividad, claridad, como tendencias predominantes en la construcción y dinámica discursiva del SMS. Estos son los principales aspectos relevados en el corpus:

a) Rapidez, economía lingüística y brevedad:
- reducciones y acortamientos;
- elipsis;
- puntuación

b) Expresividad:
- repetición de letras y signos ortográficos
- onomatopeyas e interjecciones
- uso de mayúsculas
- código no verbal

c) Claridad:
- modos y tiempo verbales
- uso de deícticos tempo-espaciales.

d) Claridad y expresividad:
- referencias al hablante y al destinatario.
- sintaxis

En términos generales, algunos de los fenómenos observados se asemejan con los usos registrados en el chat y en el correo electrónico: la frecuencia de aparición de abreviaciones en los textos electrónicos es uno

de los rasgos comunes que este género discursivo comparte con aquellos. Como señala Vela Delfa (2005:681):

> Con la actividad reductora se eliminan muchos elementos textuales de función estrictamente fática que no colaboran en la progresión informativa, suscitándose el riesgo de malentendidos. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones, estos procesos de economía pueden descansar, en espacios de inferencia compartidos, ya que los SMS suelen intercambiarse entre individuos que comparten un importante universo de vivencias y, por ende, de conocimientos comunes.

Sin embargo, el intercambio de información no es la principal función de los SMS (véase Tagg, 2009:20): en la mayoría de los casos se observa un uso interaccional de este dispositivo. Así, dentro del corpus predominan los SMS para organizar actividades (encuentros, visitas, tareas escolares) y SMS con orientación afectuosa, de saludo o de mantenimiento de la amistad.

Por una cuestión de extensión, nos detendremos en el análisis de los fenómenos que apelan a la rapidez/economía/brevedad y aquellos que favorecen la expresividad. Como se podrá observar, al interior de los SMS se observa una convivencia de recursos que priorizan el uso de pocos espacios pero, al mismo tiempo, se comprueba que no se escatiman caracteres ni recursos para dotar de expresividad al mensaje.

3.1.1 Hacia la rapidez/economía/brevedad

En términos generales, siguiendo los aportes de Casado Velarde (1999), podemos señalar que los acortamientos y reducciones no son más que cambios al nivel del significante de una unidad léxica sin modificarse por eso el significado ni la categoría gramatical. No obstante, existe cierta especialización en el nivel estilístico. El dominio de uso está restringido en función de las relaciones de confianza y familiaridad que puedan establecerse en los interactuantes debido a que el significado de la unidad está connotado. Asimismo, es frecuente la lexicalización de determinadas formas que pasan de un uso reducido a la lengua estándar (Casado Velarde, 1999:5077), desplazando en ocasiones las formas plenas. Como se podrá observar en el corpus, los acortamientos léxicos se verifican especialmente en los sustantivos y en algunos verbos.

Los acortamientos tradicionales suelen realizarse en el modelo bisilábico tradicional de las dos sílabas iníciales (Casado Velarde, 1999:5079): "bici" por "bicicleta", por ejemplo. Sin embargo, si bien se comprueba esta clase de acortamientos, dentro del corpus de SMS mayoritariamente se observan acortamientos monosilábicos ("tel" por

"teléfono", "cel" por "celular"). También cabe señalar que no observamos los usos típicos de acortamientos trisilábicos observados en el español de España (Casado Velarde, 1999:5080).

Por otra parte, se distinguen aquellas reducciones que también tienen realización en la oralidad de las que son solamente propias de los sistemas escritos y, en particular, de los textos digitales a partir del uso de "eye-dialect" (Tagg, 2009:119). Tal como se comprueba en la escritura del correo electrónico (De Matteis, 2004) y en el chat (Sanmartín Sáez, 2007), en los SMS, es posible observar el uso de diferentes tipos de abreviaciones: pérdida de vocales y/o consonantes, esqueletos consonánticos, truncamientos, rebús, entre otros.

Así tanto en la conversación del correo electrónico como en el chat, los hablantes apelan a su competencia morfológica para abreviar, es decir, al conocimiento de la estructura interna de las palabras, la relación formal con la lengua y las reglas de formación de nuevas palabras (Ivars, 2010:8). Esta competencia tendrá, además, preponderancia en los mecanismos de creación léxica. Asimismo, los diferentes tipos de abreviatura observados en el estilo electrónico (Vela Delfa, 2005) se basan en la linealidad como propiedad formal de la lengua (Penas Ivañez, 2009). En cambio, si bien en los SMS se identifican estas competencias, muchas de las abreviaciones están signadas por los teclados en los que se escribe, principalmente, y por el límite de caracteres. Es decir, a pesar de hallarse algunas coincidencias, las causas para que se verifique la escritura abreviada en los SMS no se identifican -en su totalidad- con los usos más frecuentes en otros dispositivos de comunicación tecnológicos.

Para abordar la problemática de los diferentes casos de reducciones y acortamientos es necesario verificar las vinculaciones existentes entre acortamientos y tipo de herramienta de escritura (Cantamutto, 2012a, 2012b): el teclado y el software condicionan las posibilidades de abreviatura del usuario (Pérez De Stéfano, 2010:93). Por tanto, consideramos que es necesario observar si el condicionante para el empleo de las abreviaciones es la velocidad de escritura y el límite de caracteres o si estas están subordinadas a facilitar la escritura en función de los tipos de teclados y sistemas de escritura utilizados. No en todos los casos la presencia de abreviaciones corresponden a una necesidad de evitar exceder el límite de 160 caracteres (Campano Escudero, 2007). En promedio, la mayoría de los SMS del corpus utilizan entre 50 y 100 caracteres (véase Tagg, 2009:40). Los varones de los grupos etarios jóvenes suelen escribir SMS de entre 20 y 50 caracteres mientras que el grupo de mujeres de entre 16 y 18 años escribe SMS más extensos. En todos los casos, aleatoriamente hay presencia y ausencia de abreviaciones.

A continuación, enumeraremos y ejemplificaremos los principales tipos de fenómenos morfosintácticos relevados en nuestro corpus:

(1) Pérdida de vocal y/o consonante

Generalmente, se eliminan las vocales finales y algunas consonantes de las palabras. Lo más frecuente es la eliminación de la letra "e" para la formación de silabogramas (Vela Delfa, 2005:695), es decir, con una única grafía representar a la unidad silábica. Estas pérdidas no suelen superar el límite de la palabra como unidad. Sin embargo, a fin de problematizar el fenómeno consideramos que es necesario cotejar esta caída de vocales y consonantes en el orden de las sílabas. Dentro de este grupo, se destaca la forma "q" [que] de uso generalizado en todos los hablantes del corpus. Esta forma, junto con "d"[de]/"dl"[del] y "t" [te] son las que aparecen en la mayoría de los casos. Es posible afirmar que, mayoritariamente, cuando se observa el empleo de la forma completa "que" corresponde al uso propio de quienes escriben con texto predictivo o teclado *qwerty* (según se comprueba en el corpus). Como se observa en este último ejemplo, en ocasiones se registra la presencia, en un mismo enunciado, de dos formas de escribir la palabra.

(21)[11] Emisor: A-2-F Destinatario: A-3-F. Vínculo: familiar. Tema: regreso a casa. Ma, me ofrecieron llevarme a las 5 pero. Que hago?

(784) Emisor: A-1-M Destinatario: A-1-M Vínculo: amigos. Tema: organizar salida. Eu al final vamos a Pizza Club? Decime a q h, con q seamos 4 alcanza para que vayamos

(2) Esqueletos consonánticos

Los esqueletos consonánticos (Vela Delfa, 2005:679 y Campano Escudero, 2007:6) se forman a partir de la supresión sistemática de todas las vocales de una palabra. Este mecanismo se basa en que las consonantes tienen mayor información que las vocales: según las investigaciones de Vela Delfa (2005:675), este tipo de recursos es usual en otras culturas y se corresponde con los intentos del hablante por alcanzar ciertos objetivos en la comunicación electrónica (rapidez en la producción textual, búsqueda de individualización y explotación de lo lúdico del lenguaje). En español, por la apoyatura fonética propia de las consonantes, es posible leer palabras sin necesidad de recurrir a las vocales. Si bien no es frecuente en nuestra variedad, puede utilizarse también para frases. Algunos de los esqueletos más utilizados en el corpus, ordenados según su frecuencia de aparición, son "dsd" [desde],

[11] El número entre paréntesis corresponde al número del ejemplo dentro del corpus. Los datos sociolingüísticos del emisor y receptor se desglosan de la siguiente manera: A, corresponde a la escuela céntrica; B, a la escuela periférica. El grupo etario de 12 a 16 años se señala con un 1, el de 16 a 18 años con 2 y mayores de 18 años con 3. Según el sexo, F si es mujer, M si es hombre.

"dsp/dp" [después], "bn" [bien] (frecuente en el grupo de hablantes del nivel socioeducacional bajo), "tmb" [también] y "bsts" [besitos].

(3) Truncamientos: apócopes y aféresis

Siguiendo a Panckhrust (2009), consideramos truncamiento tanto apócopes como aféresis. En general, se presenta como la caída de la sílaba inicial o final. En los casos de truncamientos propiamente dichos, caen letras que exceden o no coinciden con la división silábica (tal el caso de "cel" [celular]). Es necesario señalar que puede existir solapamiento entre las diferentes nominaciones de fenómenos de acortamientos, al mismo tiempo que, en una misma palabra, pueden converger varios procesos simultáneos. En su clasificación, por ejemplo, Covarrubias (2008:8) –que identifica estos fenómenos como propios del habla juvenil- no señala si es caída de vocales y/o consonantes en posición inicial o final o si es caída de sílaba. Sin embargo, en nuestra investigación, distinguimos como fenómenos distintos si la unidad léxica se ve afectada en cuanto nivel de letra o nivel silábico. Generalmente, en español, es frecuente la permanencia del segmento inicial y caída de elementos finales. Sin embargo, dentro del corpus se observa con frecuencia las formas del verbo *estar* sin la sílaba inicial ("toy" [estoy], "tamos" [estamos], entre otros) dentro del grupo de varones y mujeres de la escuela periférica, como se observa en el ejemplo siguiente:

(503) Emisor: B-2-F Destinatario: B-2-F Vínculo: familiar. Tema: intercambio entre amigas.

Nda d wno... qe se tan [están] asercando ls fiestas ii la fecha para iir al hospital. !! jja

(4) Rebús

En este caso, estamos ante un recurso que apela a la brevedad aunque también explora recursos expresivos del SMS. La aparición de cifras, letras o signos que reemplazan de forma directa o por homonimia algún elemento. En general, incluyen una grafía fonética compleja (Panckhrust, 2009:42). El rebús es frecuente en la lengua anglosajona por las posibilidades fonéticas tanto de las letras como de los números, "4u" [for you] (Tagg, 2009). A través del análisis contrastivo con el corpus de interacciones que tenemos relevados desde 2006, podemos señalar que es escasa la aparición de este fenómeno en los SMS de español bonaerense. Asimismo, no es posible asegurar un uso particular a partir de las variables socioeducativas.

(5) Siglas y acrónimos

Tanto las siglas como los acrónimos son procesos de reducción que dan piezas lingüísticas a partir de los "grafemas iniciales de sendas palabras, constitutivas de una unidad sintáctica. Las siglas representan un acortamiento de gran economía lingüística, suelen constituirse como

nombres propios, pueden recuperar solo la inicial de las categorías mayores (siglas propias) o las que se recuperan más de un elemento por palabra o se consideran elementos de categoría menor (siglas impropias). En general, la elección de los elementos a considerar se debe a la factibilidad de pronunciación, es decir, muchas veces "en la creación de una sigla se encuentra presente la preocupación de que esté constituida por una secuencia de grafemas cuya estructura responda al sistema de la lengua" (Casado Velarde, 1999:5082). En nuestro trabajo consideramos los acrónimos como un conjunto de sílabas estandarizadas que funciona como palabra (Vela Delfa, 2005:700), es decir, están lexicalizadas (De Miguel, 2009:80).

Dentro del corpus podemos reconocer el uso frecuente de "tkm" [te quiero mucho] donde se comprueba el cambio de letra "k" por "q", propio de la escritura electrónica. Esta sigla es mayormente utilizada por hablantes adolescente de la escuela céntrica. Asimismo, se observa el uso de siglas como valor de sustantivos comunes y propios, a partir del acortamiento de neologismos o préstamos del inglés o nombres de instituciones: "fb" [facebook], "cd" [compact disc/disco compacto], "uns" [Universidad Nacional del Sur]. El uso de los puntos que separan cada letra en el interior de la sílaba, solo se observa una sola aparición.

(66) Emisor: A-2-F Destinatario: A-2-F Vínculo: amigas. Tema: organización de encuentro.

No lleves el plato ya fue. 8.05 en la esquina *tkmmmmmm*

(6) Acortamientos lexicalizados

Es interesante destacar el uso de acortamientos lexicalizados ya sean propios del español bonaerense o del inglés, que pueden corresponder a diferentes tipos de reducciones o acortamientos (apócopes, aféresis y siglas, principalmente). Tal es el caso de la forma "mail" [correo electrónico] o de la forma "cel" [celular], "dire" [dirección], "profe" [profesor], "cole" [colegio/colectivo], entre otras. Asimismo, parecería haber otros en proceso de lexicalización como "porfas" (en remplazo de [porfis/por favor]), "tranca" [tranquilo] y "grax" [gracias]. En este último caso, estamos ante una lexicalización escrita que no se comprueba en la oralidad (como sí ocurre con el resto de los acortamientos lexicalizados).

En este sentido, se comprueba dentro del corpus un uso extendido de la sigla "O.K." que es, por un lado, un préstamo lingüístico y, por otro, un acortamiento lexicalizado. A partir de algunas encuestas auxiliares realizadas, se detectó que esta forma está "estigmatizada". En general, los hablantes jóvenes prefieren utilizar otras formas más creativas para expresar acuerdo, como "dale", "oka", "okk", entre otras.

(7) Puntuación

Del mismo modo que otros elementos de la escritura en los SMS, la puntuación es subsidiaria de la búsqueda de claridad y economía lingüística (aunque también permite algunos rasgos expresivos, Vela Delfa, 2005:703). Esto se comprueba dentro del corpus en interacciones consecutivas donde el uso de la puntuación es funcional al enunciado: cuando no se requiere de puntuación para aclarar el significado, en general, tiende a estar parcelada (completa en una parte del enunciado e incompleta en otro), inconclusa (uso de signos de cierre pero no de apertura), o ausente en su totalidad (principalmente, en SMS breves). Sin embargo, dentro del grupo de hablantes de ambos sexos de la escuela céntrica se observa la aparición de SMS con sintaxis compleja y con una correcta puntuación, que corresponda con la normativa establecida.

3.1.2 Hacia la expresividad

(1) Repetición de vocales, consonantes y signos de puntuación

Tanto la repetición de vocales y consonantes como de signos de puntuación se registra desde los comienzos del uso de estas tecnologías. Como sugiere Sanmartín Sáez (2007:62), siguiendo a Hidalgo (2000), es un mecanismo de "entonación expresiva" que funciona como estrategia de cortesía que favorece una relación simétrica entre los participantes. En este sentido, podemos pensar que los rasgos expresivos son parte constituyente de la lengua de los jóvenes y que, a través de sus usos particulares, se verifican rasgos de cohesión, identificación del grupo y solidaridad entre los miembros (Rígano, 1998). Según Campano Escudero (2007:8), con quien coincidimos, "cuando se trata de la expresión de afectividad no se escatiman recursos ni espacio".

En el análisis hemos distinguido entre repetición de vocales y consonantes de la repetición de signos de puntuación. Dentro del corpus es posible diferenciar un uso dentro de los grupos sociolectales. Por un lado, el grupo de mujeres y varones de la escuela céntrica de entre 16 y 18 años, utiliza la repetición principalmente en las fórmulas de tratamiento así como también determinadas expresiones de afecto y onomatopeyas. Como se dijo anteriormente, estos rasgos expresivos buscan mostrar una relación de solidaridad entre los interactuantes, ponderan aspectos del mensaje, al mismo tiempo que refuerzan, a partir las posibilidades de la escritura, rasgos prosódicos y paralingüísticos propios de la oralidad. En todos los casos, se opta por repetir la vocal o consonante final de la palabra, que suele estar en posición inicial o final del mensaje. Además, por lo común, suele encontrarse una sola palabra por SMS con repeticiones. Coincidimos con la afirmación Vela Delfa (2005:707):

> El valor expresivo de este procedimiento provoca su concentración en las zonas que manifiestan un valor relacional y preservador de la imagen mayor, por ello, los elementos de apertura y de cierre suelen constituir zonas privilegiadas para esta estrategia expresiva.

Es decir, la repetición se utiliza para dar mayor relevancia dentro de la oración a determinados verbos y sustantivos claves dentro del enunciado.

(123) Emisor: A-2-F Destinatario: A-2-F Vínculo: amigas.

Ranuchaaaa (L) como estas? Mañana me levanto temprano asi que no me voy a conectar y quedo una charla pendiente. Te amo.

(35) Emisor: A-2-F Destinatario: A-2-F Vínculo: amigas.

okok despues me conecto y te digooooo kisses.

Por otro lado, en el caso de la escuela periférica, se observa un uso particular de la reduplicación de vocales (generalmente la "i") que podría deberse a una identificación con algún grupo de pertenencia.

(514) Emisor: B-3-M Destinatario: B-2-F Vínculo: amigos.

Aah.. wno tt dejo por qe me voii a dormir sta mañana ii cuidatt mucho!! Besoos..

Por su parte, el fenómeno de los signos de puntuación tiene que ser estudiado desde dos perspectivas: en relación con el modo de la puntuación escrita y en vinculación con su valor expresivo. En este caso, nos centraremos en el uso de los signos de puntuación que confieren de rasgos prosódicos al enunciado y ponderan la expresividad en las producciones mediadas tecnológicamente (Vela Delfa, 2005:708). A diferencia de lo que se observaba en los albores de la escritura en los SMS (Cantamutto, 2007) y como se constata en el correo electrónico (Vela Delfa, 2005:79, Álvarez Martínez, 2008:262), ya no es tan frecuente la aparición de puntos suspensivos (probablemente traspolados en el SMS a partir del uso en el chat). Sin embargo, entre los jóvenes de la escuela periférica, sí se advierten algunas intervenciones que usan este recurso.

(504) Emisor: B-1-F Destinatario: B-1-F Vínculo: amigas.

Que haces amiga?? ... Todo bien?? ... Cmo taz?

En general, las repeticiones más frecuentes de signos de puntuación verificadas en el corpus son los signos de exclamación e interrogación en posición final del enunciado. Sin embargo, no es posible señalar un uso diferenciado entre los jóvenes de los dos establecimientos.

(2) Interjecciones y onomatopeyas

Las onomatopeyas y las interjecciones son marcas en la escritura que recuperan aspectos prosódicos y dotan de mayor expresividad a los mensajes producidos en el discurso electrónico. Si bien, en el presente estudio, se inscribe en el análisis morfosintáctico, es necesario destacar el carácter pragmático tanto de estos dos fenómenos como de las

oraciones exclamativas (Alonso-Cortés, 1999:3995). La investigación, por tanto, se podría ampliar a la función de las exclamaciones como actos de habla expresivos dentro de las realizaciones de los hablantes en SMS. No obstante, en nuestro trabajo, focalizaremos nuestra atención a las interjecciones y onomatopeyas, fenómenos relevantes en sí mismos que los diferencian como categorías de palabra (Bernardi, 2010:210), principalmente porque la onomatopeya puede tener función sintáctica dentro de la oración mientras que la interjección, a veces, puede adquirir propiedades léxicas y, por tanto, sintácticas (Alonso-Cortés, 1999:4031). Sin embargo, la principal diferencia entre ambos fenómenos se debe a que las onomatopeyas "carecen del propósito locutivo de las interjecciones propias, pues no están asociadas a ningún acto ilocutivo" (Alonso-Cortés, 1999:4034). En términos generales, en ambos casos las grafías imitan sonidos propios de la comunicación oral. Este rasgo evidencia la presencia de una conversación tecnológica, como señala Sanmartín Sáez para el chat (2007), ya que reproduce gráficamente un fenómeno propio de la oralidad.

La interjección se entiende como "una palabra construida generalmente por una sola silaba en cuyo ataque y coda pueden aparecen fonemas que no aparecen en final de palabra en el léxico patrimonial (...) cuyo significado es enteramente expresivo" (Alonso Cortés, 1999:4025)[12]. Dentro del conjunto de interjecciones relevadas, la que habitualmente aparece es la forma "ah", claramente oral (Vela Delfa, 2005:670), con diferentes significados: introducción a enunciados nuevos (cambio de tópico), afirmación del enunciado anterior, sindéresis[13], acuerdo o conocimiento. En muchos casos aparece sin el grafema "h", nuevamente como una marca de oralidad o desconocimiento de la ortografía.

(249) Emisor: A-1-F Destinatario: A-2-F Vínculo: amigas. Tema: partido de vóley.

A yo porque ahora estaba yendo para alla a ver jugar a mi papa.

Como señalamos anteriormente, la onomatopeya "puede integrarse en la oración y funcionar como si fuese adverbio o adjetivo, cualificando algún contenido del significado del verbo o del nombre" (Alonso-Cortés, 1999:4036). La función de la onomatopeya puede pensarse como paralingüística, ya que remite a elementos del contexto situacional de enunciación y reproduce –gráficamente- sonidos o ruidos que podrían verificarse en la oralidad. Si bien notamos la presencia de ambos

[12] Como bien señala Alonso Cortés (1999:4010) con frecuencia se comprueba que las oraciones exclamativas están acompañadas por interjecciones en posición inicial (1999:4025). De todas maneras, en el corpus es posible observar las interjecciones aisladas del contexto oracional (periférica en la estructura oracional), con valor semántico y fuerza ilocutiva propias de actos de habla asertivos y directivos. A pesar de carecer de contenido proposicional, puede constituir la fuerza ilocutiva de dichos actos de habla.

[13] "Sindéresis es la operación mental de caer en la cuenta" (Alonso Cortés, 1999:2045).

fenómenos, en la comunicación por SMS es más frecuente la aparición de onomatopeyas que suplen la "risa". Prácticamente no se comprueba la aparición de otra onomatopeya dentro del corpus.

Asimismo, cabe señalar que la onomatopeya de la risa se verifica con variaciones en la vocal. Sin ser posible identificar una taxonomía clara de las variantes de la risa, es posible advertir que los hablantes la utilizan con un valor semántico diferente (Cantamutto, 2012b).

(97) Emisor: A-2-F Destinatario: A-3-F Vínculo: desconocido Tema: estado de salud.

Jajajaj mejor que se te haya pasado jaja. Un beso y que te mejores ☺

(91) Emisor: A-2-F Destinatario: A-2-F Vínculo: familiar. Tema: regreso de viaje.

Cantina (L) como te extraño la cóncha de tú madre, no no me llamés xq no voy a tener señal L cuando llegue te llamo, si llego temprano jeje te amoooo hermana

(3) Mayúsculas

En las diferentes líneas de estudio sobre textos electrónicos y SMS (De Matteis, 2004), el empleo marcado de mayúsculas (es decir, no en posición inicial ni para nombres propios) es interpretado, en primera instancia, como una forma de centrar la atención en algún elemento[14]. Junto a otros recursos expresivos, este recurso tipográfico permite señalar el énfasis que en la conversación coloquial lo darían los rasgos prosódicos y tonales. Sin embargo, dentro del corpus se han observado SMS que tienen todos sus elementos en mayúscula como si se hubiera olvidado desactivar la opción. En estos casos, no necesariamente se está indicando una elevación del tono de voz o pronunciación enfática (Sal Paz, 2011:1566).

En términos generales, podemos señalar que el uso de las mayúsculas adquiere significados específicos en cada situación comunicativa. Dentro de los estudios sobre el tema (tanto para correo electrónico, chat y conversación en línea), podemos señalar algunos usos de las mayúsculas y minúsculas, comunes a todos los géneros electrónicos algunos de los cuales han sido considerados en nuestro análisis. La siguiente enumeración está basada en la tesis de Álvarez Martínez (2008:139):

[14] Las reglas de cortesía en los discursos electrónicos indican que no debe estar más de un 60% del enunciado en mayúsculas (Laborda Gil, 2005:8). Sin embargo, como bien señala Galán Rodríguez (2007:66) en su trabajo, en los SMS no está tan marcado como en los otros discursos. En este sentido, sería necesario profundizar el análisis en función de la percepción de los hablantes con respecto a este recurso en los SMS.

a) Dar mayor expresividad al discurso con mecanismos lúdicos de alteración de mayúsculas y minúsculas.

b) Enfatizar un elemento, palabra o frase.

c) Elevar el tono de voz o el equivalente a gritar por escrito.

d) Remarcar la importancia de lo que se está diciendo.

Estos rasgos se comprueban, generalmente, en los hablantes masculinos y femeninos de la escuela céntrica. El uso de la escritura más lúdica y creativa por parte de los hablantes de la escuela periférica no se verifica dentro del corpus a través del uso alternado de mayúsculas y minúsculas. En algunos casos se resalta la onomatopeya de risa con mayúsculas.

(88) Emisor: B-2-F Destinatario: B-1-F Vínculo: familiar. Tema: interactiva.

JAJAJA. !! qe qontas..?

(4) Código no verbal

De larga tradición en los estudios sobre el tema, el uso de emoticones o código no verbal es empleado con frecuencia en los textos electrónicos (De Matteis, 2004 y 2008; Vela Delfa, 2005; Campano Escudero, 2007; Sanmartín Sáez, 2007; Tagg, 2009; Yus, 2010). Son descriptos como dibujos

> que se realizan –al menos en un principio- mediante cadenas de caracteres gramaticales y matemáticos como paréntesis de apertura y cierre, coma, punto y coma, dos puntos, corchetes, llaves, el signo arroba (@) y algunos grafemas `p´, `b´, `o´, por ejemplo (De Matteis, 2008:352-353).

Es un recurso de carácter icónico que suele ser nombrado por los usuarios como "caritas" o "smilies" (del inglés, metonimia de la cara a partir de "sonrisa" o "smile"), porque, en general, "representan expresiones faciales humanas" (De Matteis, 2008:353). Su comprensión depende de cada grupo y, debido a su carácter polisémico (Crystal, 2006:50), de cada situación comunicativa; sin embargo, algunos emoticonos forman parte de una suerte de código universal (Sanmartín Sáez, 2007:80 y Andrade Hidalgo, 2008:28). Se trata de un recurso con mucha fuerza pragmática que suele utilizarse para desambiguar los enunciados (en particular, señalando expresiones irónicas o afectuosas), es decir, el uso de emoticones apela a la interpretación correcta del mensaje (Crystal, 2006:41), como también se observa el uso de estos con una función pragmática de atenuación del mensaje "suavizando el efecto de los mismos" (Yus, 2010:191). Por otra parte, estos elementos paralingüísticos condensan eficazmente la expresividad y la brevedad (Palazzo, 2008:326), ya que con pocos caracteres es posible dotar de

mayor fuerza expresiva al enunciado. Según señala Yus (2010:188), los emoticones son aceptados en la interacción entre miembros de los grupos de mayor cercanía y requieren de una *alfabetización emoticónica*, ya que sus usos están convencionalizados (Ibídem, 2010:191).

4 Conclusiones

En el presente trabajo se han delineado, de forma general, algunos de las problemáticas y fenómenos que se suscitan a partir del uso de los SMS por parte de de los adolescentes de diferentes escuelas de la ciudad de Bahía Blanca en distintas situaciones comunicativas. La presente investigación no es más que la etapa inicial de un estudio mucho más amplio ya que, como se ha verificado, la comunicación por SMS presenta particular interés para comprender los recursos que los hablantes ponderan en relación con las categorías de afiliación (Bravo, 1999) y solidaridad (Brown y Gilman, 1960) y el mantenimiento de lazos de sociales en función de la contingencia propia de los SMS.

En cuanto a los rasgos propios de la escritura en SMS, es interesante ver cómo al interior de los SMS se verifican recursos para la economía lingüística (principalmente, abreviaciones) al mismo tiempo que para la expresividad (por ejemplo, reduplicación de vocales) que parecerían ser contradictorios por sus realizaciones. Sin embargo, la motivación de todos los recursos que hemos señalado que permiten la economía lingüística, favorecen la expresividad y ayudan a la claridad de los SMS están también ligados a cuestiones propias del uso que los jóvenes hacen de la lengua (Zimmerman, 1996, Rígano, 1998) así como también a formas que reflejan el carácter cercano a la oralidad de las *conversaciones tecnológicas* (Yus, 2010). En este sentido, se ponderan los recursos lingüísticos que recuperan los rasgos prosódicos, paralingüísticos y expresivos propios de las interacciones orales: por ejemplo, el uso de mayúsculas, reduplicaciones, emoticones y sintaxis propia de la oralidad.

En cuanto al grupo etario, se ha comprobado que los jóvenes de ambos sexos escriben de diferente manera con respecto a los adultos: el empleo de la lengua por parte de los jóvenes pondera el uso de recursos que fortalezcan la identidad tanto de quienes intervienen en la comunicación así como también del grupo social en el que se inscriben. Usan marcas que favorecen la solidaridad intergrupal (uso de vocativos, emoticones, expresiones de afecto y buenos deseos). Asimismo, las mujeres del grupo de jóvenes son más expresivas que los hombres del mismo grupo etario, así como también escriben intervenciones más largas y con mayor cantidad de actos de habla por SMS.

Por último, es necesario reflexionar sobre las representaciones de los usuarios de los SMS y cómo creen que eso se ejecuta en sus

interacciones interpersonales a través de estos medios. ¿Qué lleva a utilizar un dispositivo y no otro? ¿Cuáles son los resultados que se obtienen con un medio y no con otro? ¿Cuáles son las elecciones que hace el usuario y en qué se basan para hacerlas? Todas estas preguntas no son más que algunas de las que es necesario pensar a la hora de aceptar que las innovaciones están modificando el modo de relacionarse entre las personas y cambiando, también, las relaciones entre todos nosotros. En etapas posteriores de esta investigación intentaremos dar respuesta a algunas de estas cuestiones en relación con los SMS.

S.A.L

S.A.L

Capítulo 5

Consideraciones lingüísticas acerca del fenómeno Internet

Mabel Giammatteo

En Parini, Alejandro y Mabel Giammatteo, eds. (2014)
Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales
Mendoza: Editorial FFyL-UNCuyo y SAL. Págs. 83-93.
ISBN 978-950-774-241-5
Disponible en http://ffyl.uncu.edu.ar/spip.php?article4020

Resumen

En torno al fenómeno Internet se ha generado una serie de polémicas con tópicos ya clásicos, como ser si el medio corrompe o no a la lengua; si se trata de un fenómeno cercano a la oralidad o a la escritura, si constituye un "emerging language centaur –part speech, part writing–" (Baron 2000); o bien, si se trata de textos verdaderamente espontáneos y coloquiales o no. El objetivo de este artículo es focalizar las diferentes aristas del debate e ilustrarlas con las características léxicas y gramaticales identificadas en el análisis de las producciones recogidas. El estudio se basa en dos corpora de hablantes del español de Buenos Aires: el primero, recogido entre 2009 y 2010, formado por textos extraídos de Fotologs de adolescentes de entre 12 y 23 años; y el segundo, recogido entre 2010 y 2012, compuesto por textos extraídos de Facebook y producidos por hablantes con rango etario más amplio, entre los 18 y 45 años, todos con nivel educativo alto, que incluye educación superior. La recorrida emprendida muestra a la lengua de Internet como un híbrido que, en los géneros estudiados, en un molde escrito simula o ficcionaliza una conversación cara cara. Los textos producidos, no solo constituyen escritos cargados de oralidad, sino que explotan intensamente las convenciones propias de la lengua escrita, entre las que incluyen, además, una serie de recursos gráficos que van de emoticones hasta fotos y dibujos. Tal combinatoria se explica, fundamentalmente, por la necesidad expresiva que estos géneros desencadenan en sus productores.

1 Introducción

Hace ya un tiempo, desde cuando comencé a interesarme e investigar el fenómeno de Internet, o mejor dicho, los aspectos lingüísticos de Internet, que la siguiente frase acompaña (y normalmente inicia) mis exposiciones:

> If the Internet is a revolution, therefore, it is likely to be a linguistic revolution. (Crystal, 2001:2)

A partir de esta frase pareciera que no caben dudas respecto de la importancia, vuelvo a insistir, lingüística, del tema. Pero, ¿en qué consiste y por qué debiera interesar el tema a la lingüística? Sin duda, como todo fenómeno que se precie, suscita las más antagónicas posturas:

- Por un lado, los puristas de la lengua, que se escandalizan y estigmatizan los nuevos medios de comunicación cibernética, acusan a éstos de corromper, degradar y empobrecer la lengua.
- Por el otro, los entusiastas de las novedades plantean la existencia de una tercera revolución, que equiparan al descubrimiento de la escritura o a la invención de la imprenta, en sus respectivos momentos, aunque por lo general no se detienen en sus resultados o consecuencias para la lengua.

Así, el correo electrónico, el chat, los blogs, fotologs, Facebook, twits y mensajes de texto, entre otras especies "interneteanas" han reavivado el debate entre los que piensan que la lengua se corrompe con los cambios y aquellos que apuntan al dinamismo y se hacen cargo de las consecuencias de la evolución.

Pero, dada la dimensión del fenómeno, el debate ha trascendido las aulas y ámbitos académicos y se ha instalado en los medios. Así, cada tanto, algunos artículos de la prensa escrita plantean el problema de la "bastardización del lenguaje" (O'Connor 2005) y la decadencia lingüística de las jóvenes generaciones (Axtman 2002). Por su parte, expertos en el área del lenguaje, la cultura y los medios contraargumentan que Internet solo refleja lo que ya está en la comunicación corriente en la sociedad, sobre todo entre los más jóvenes. Asimismo, algunos más audaces llegan a sostener que el discurso de Internet es "a new species of communication" (Crystal 2001: 48) con su propio léxico, grafología, gramática y condiciones de uso.

El objetivo de este artículo es hacer foco en las diferentes aristas del debate e ir ilustrándolas con las características léxicas y gramaticales identificadas en el análisis de las producciones recogidas. No obstante, es posible anticipar que las nuevas modalidades de comunicación, en sus diferentes especies, no hacen otra cosa que hacer uso de las distintas posibilidades que ofrece la lengua, en el más pleno sentido saussureano

del término, por lo que todas sus aparentes y más extremas innovaciones están profundamente enraizadas en el sistema, que no solo las permite, sino que también las hace posibles e inteligibles. Sin duda, entonces, el interés de los lingüistas por la lengua de Internet reside no en una supuesta excepcionalidad absoluta, sino en su carácter especular: constituye un registro inmediato y de relativamente fácil recolección de muestras de la lengua viva, en muchos casos simultánea con la producción y no mediada por la ulterior corrección a la que a veces sometemos el resto de nuestros mensajes escritos.

Para las observaciones que vamos a presentar, nuestro análisis se basa fundamentalmente en dos corpora: el primero (en adelante I), recogido entre 2009 y 2010, está formado por textos extraídos de fotologs de adolescentes de entre 12 y 23 años y contiene un total de 12.300 palabras; el segundo corpus (en adelante II), recogido entre 2010 y 2012, está compuesto por textos extraídos de Facebook y asciende a 18.286 palabras. En este segundo caso, los productores son informantes con un rango etario más amplio, que oscila entre los 18 y 45 años, todos con un nivel educativo alto, que incluye educación superior. Por último, se añaden también algunos ejemplos extraídos de Twitter de un corpus aún en formación. En todos los casos, los hablantes pertenecen exclusivamente a la variedad del español hablada en la Ciudad de Buenos Aires y el conurbano bonaerense.

2 Características generales de la comunicación mediada por la computación (CMC)

Como caracterización general de la CMC, más allá de las especificidades de cada uno de sus géneros, podemos decir que:

- está dominada por el carácter electrónico del canal;
- provee gran factibilidad y rapidez para la interacción entre usuarios;
- ofrece la posibilidad de contacto inmediato entre lugares distantes.

A fin de considerar los aspectos más propiamente lingüísticos de la CMC, al ya mencionado debate sobre la pureza o corrupción de la lengua en la Red, voy a añadir otras dos polémicas que se han abierto en torno a su caracterización, en las que me voy a concentrar en los apartados siguientes y para cuyo desarrollo me voy a basar en ejemplos tomados de los dos corpora antes citados:

- la cuestión de la naturaleza oral o escrita de estas producciones;
- el grado de espontaneidad y "coloquialidad" que les corresponde.

3 ¿Oralidad escrita o escritura oralizada?

En su ya clásica caracterización del ciberlenguaje, respecto del intercambio entre emisor y receptor, Crystal (2001: 31-52), señala que:

a) no se desarrolla de forma necesariamente simultánea, pero en algunos géneros, como el chat y el messenger, puede acercarse considerablemente a esta modalidad.

b) aunque se aproxima a la inmediatez de la oralidad, su naturaleza tecnológica le imprime forzosamente un ritmo más lento, lo cual podría, en principio, vincularse con la tendencia a abreviar propia de algunos de sus géneros:

(1) AI ROCIO TQMM AMIGA (I [3])[15]

c) como cualquier comunicación escrita, carece tanto de prosodia como de apoyo gestual (excepto cuando se recurre a una cámara web), por lo que, en ciertas comunicaciones, los denominados *emoticones*, íconos emotivos (ingl. *emotive icon*) o *smilies* (ingl. *smiley*) o bien algunas combinaciones de signos de puntuación que parecen representar las expresiones de la cara (p.ej. =:) sonrisa; =: enfado), se proponen como sustitutos de la conducta no verbal.

(2) espero qe arranqes biien el año. te deseo lo mejjor. qe andes mas qe biien:) el re kiiiss gordii :)

cuidatte. (II [2])]

Según vemos, entonces, ya desde las primeras caracterizaciones se plantea la cuestión de la naturaleza oral o escrita que le corresponde a estos intercambios. Al respecto, Ferrara, Brunner, and Whittemore (1991) estuvieron entre los primeros que trataron esta cuestión. Al analizar los mensajes de texto producidos por 23 sujetos sometidos a su estudio, comprobaron que, aunque tenían rasgos asociados con el habla oral, también incluían otros propios del registro escrito. Por su parte, Yates (1996) realizó un estudio mediante el cual comprobó que la CMC se acercaba al discurso escrito en cuanto a densidad léxica, pero que en cuanto al uso pronominal y de las formas modales, se aproximaba más al habla. Un aporte interesante al debate es el que ofrecen Palfreyman y al Khalil (2003), que estudian la CMC pero trabajan sobre el árabe, lengua que típicamente se escribe a partir del dialecto estándar. No obstante, el estudio realizado por estos autores encontró en los mensajes de texto rasgos de otros dialectos, como elementos léxicos y reproducción de la pronunciación vernácula, lo cual apoyaría la base oral de esta escritura.

[15] Los textos se citan del siguiente modo: con "I" se identifican los que corresponden al corpus de fotolog y con "II", los del corpus de Facebook. En ambos casos, los ejemplos van seguidos de un número con el que se hace referencia al productor del mensaje. Todos los casos se reproducen con la ortografía y demás características de escritura propias del texto original.

Como síntesis del debate, podemos introducer a Werry (1996: 61), quien sostiene que la CMC "reproduces and simulates the discursive style of face-to-face spoken language."

Consideraciones como las anteriores han llevado a una de las más reconocidas especialistas en el tema, Naomi Baron (2000: 248) a describir el lenguaje de Internet como un "emerging language centaur – part speech, part writing -". Por último, para cerrar esta sección, me interesa retomar un planteo reciente, presentado en un trabajo de Tagliamonte y Denis (2008: 1). Estas autoras califican a los mensajes de texto de los que se ocupan, como "interactive written discourse". A mi juicio, esta caracterización podría hacerse extensiva a todos los géneros de la CMC en que hay diálogo entre los usuarios, lo que explicaría la naturaleza dual que se les asigna: en un medio escrito se reproduce, o mejor, se ficcionaliza o simula para seguir los planteos de Werry, ya mencionados, el estilo discursivo de la conversación cara a cara.

3.1 Expresividad y necesidad de contacto

Este particular "blend", como también ha sido calificado este discurso, explica que la CMC esté constituida por muestras escritas que poseen casi la inmediatez y la espontaneidad del habla oral, aunque al mismo tiempo no solo responden a las convenciones del texto escrito, sino que las explotan intensamente y, más aún, las resignifican en lo que creemos es una de las verdaderas características propias de la lengua de Internet. Es así que la normativa ortográfica resulta despojada de su función normalizadora y se ve, en cambio, puesta al servicio de la expresividad de los usuarios.

(3) *HARTA de los que te quieren vender tarjetas u otros servicios por teléfono... ¿¿¿¿qué parte de la frase "no-me-interesa" no entienden???? Encima me distraen del trabajo y me desconcentran, grrrrrrrr!!!! (II, [1])*

(4) ya te los llevo y los comemos con unas pelis =(malditos antojos!-.- (II [18])

(5) Qué loko, me acuerdo cuando eras una niña con uniforme lujanero y caminábamos juntas camino a Cremolatti por Constituyentes... Ahora estás hecha toda una hermosa dama y yo soy madre!! Cómo pasa el tiempo... (II [10])

En (3), por ejemplo, junto con la expresión coloquial *qué parte de (la frase "X") no entienden*" y el conector más propio de la lengua oral *encima*, la productora destaca su estado anímico con el uso de mayúsculas –HARTA- y multiplica los signos de interrogación y exclamación para señalar énfasis. En (4), además del acortamiento coloquial *pelis*, la productora se vale de una combinación de signos ortográficos - **=(** - para indicar su enfado. En (5), ¿cómo podemos explicar la presencia de la grafía *k* en *loko*, si no recurrimos a lo que plantea Crystal (2008:10), quien, respecto de las abreviaturas frecuentes en los textos de Internet, señala que no solo podemos pensar que "ayudan a

apurar las cosas", sino que "otro factor está involucrado: el temperamento lúdico de los humanos" y que por lo tanto, "se trata de diversión" (*It's fun*, en el original de Crystal, cf. nota 3, infr.).

En líneas generales, podemos afirmar que la expresividad y el interés lúdico tiñen el empleo de muchos de los recursos lingüísticos utilizados en este tipo de comunicación. En esta perspectiva, muchos de los mecanismos ortográficos, morfológicos y léxico-sintácticos empleados por los productores, al mismo tiempo que tratan de compensar la carencia de aspectos propios del contexto situacional, como la gestualidad y la prosodia, también buscan manifestar un alto grado de expresividad:

(6) SSSSEEEEEEE!!!!EN CUANTO ME INSTALE EN MI CASITA....FIESTA!!FIESTA!!!FIESTA!!!.....ATTE. Licenciada en Administracion (UBA) Srta. XXX jajajajaja (II [14])

Por un lado, la caracterización de la CMC de los textos que nos ocupan como "discurso escrito interactivo", que hacen Tagliamonte y Denis (2008), se puede vincular con la tradicional función expresiva o emotiva respecto del emisor, que acabamos de ejemplificar en (6). Por otro lado, la interactividad se liga con la necesidad de feedback, orientada hacia el receptor, la cual, si bien no es obligatoria, explica una serie de recursos "apelativos" que despliegan los productores, especialmente los adolescentes que escriben en fotologs, para conseguir capturar la atención y obtener algún tipo de respuesta por parte de sus receptores:

(7) bueno aka me

me paso

dale
PASATE
PASATE
PASATE
PASATE
PASATE
PASATE
PASATE
PASATE
PASATE
PASATE
PASATE
PASATE (II, [3]).

(8) bye
kisses
t espero x mi log (= fotolog) (II, [3])

(9) AHORA SI VA EL POST POSTA...

PASATE YAH X MI FLOG Q TOY RE POBRE Y YA TE FIRME LAS 3 VECES.... YAH TAS EN F/Fs[16]

CuIiDaTe ^^ (II, [3])

Según evidencian los ejemplos presentados, se trata, pues, de modalidades textuales dominadas por la necesidad imperiosa de mantener el vínculo, es decir que en ellas predomina, junto con la función expresiva, la función fática o de mero contacto, en estos casos "virtual", entre emisor y receptor (Jakobson 1984). Por ello, hay un constante uso de procedimientos transmisores de emotividad, como las interjecciones - *Ai,* en (1); *grrrrr* en (3); *jajja* en (11)-; y de otros recursos con valor apelativo, como los vocativos -*boló* en (10), *Pau* en (11)-, o la frecuente duplicación de vocales y consonantes -*SSSSEEEEEEE!!!!* en (6), *tooodooooo biennnn* en (11) -. Por el contrario, la supresión -*t espero* en (8), *qe* en (2)-, el cambio de grafemas -*loko* en (5)- , el acortamiento -*pelis* en (4), *toy* en (9)- o la aglutinación de palabras -*tkm* en (1)[17]- puede llegar hasta a conformar una especie de siglación que permite agilizar la transmisión, aunque también, como ya hemos puntualizado que señala Crystal, pueden considerarse artilugios que responden a un sentido lúdico de la comunicación[18].

(10) Síiii!!!! ya de vuelta en casa. Te extraño, boló. Gracias, gracias, gracias, gracias, gracias por TODO!!! (I, [9])

(11) jajja, Pau, alguna vez me mandaste una para el restaurante!!! Pero es chiste, está tooodooooo biennnn!!! ;-) (I [1])

(12) siiiii muyyy bueno!!!!todo un show musical y visual(I [14])

En cuanto a los aspectos relativos a la normativa ortográfica, es necesario resaltar que, ya sea por agilizar la comunicación o por dotarla de mayor expresividad, la variabilidad se convierte en norma. Así, por citar dos ejemplos, en un trabajo anterior sobre el tema (Giammatteo y Albano 2009) para una palabra frecuente como que, registramos las siguientes formas alternantes: q (elisión total de vocales); qu (elisión de la vocal final); k (sustitución de la consonante q por k (fonologización19) y elisión de las vocales); ke (sustitución de la consonante y elisión de la vocal muda); qw (elisión de la vocal final y sustitución del grafema

[16] F/Fs es una abreviatura que significa "los favoritos del fotolog" (= los *effes* formado a partir de los f(avoritos del) f(otolog))).

[17] Un análisis más detallado de estos recursos se presentó en Giammatteo y Albano (2009).

[18] Crystal (2008: 10) lo explica de la siguiente manera: "Why abbreviate? The usual answer is that abbreviations help to speed things up [...] We do not have to go back into history to learn that if we are in a hurry and want to leave a written message, we are likely to abbreviate [...] But the need to save time and energy is by no means the whole story of texting.[...] Another factor is involved: the human ludic temperament. In short, it's fun.

[19] Utilizo la denominación de *fonologización* para referirme al procedimiento que trata de acercar la grafía a la pronunciación.

vocálico u por otro de sonido semejante: w); qq (omisión total de vocales y duplicación de la consonante); y para el cuantificador mucho, encontramos las variantes muchooo (con multiplicación de la vocal final); muichioo (con inserción de vocales y duplicación de la vocal final); muxiooo (sustitución de ch por x, inserción de i y multiplicación de la vocal final).

3.2 ¿Espontaneidad o ficcionalización?

Según he asumido siguiendo a Werry (1996), la CMC "representa o ficcionaliza" la situación comunicativa de interacción entre usuarios, por lo tanto, también corresponde que nos preguntemos cuál es el grado real de espontaneidad que presentan estos mensajes. Al respecto, podemos comparar los siguientes dos casos, ambos extraídos de nuestro corpus de Facebook, en que, recordemos, todos los informantes eran hablantes con nivel superior de educación

(13) Atardecer en Neuquén. Se desdibujan las imágenes. Vuelvo a casa contemplando la finitud de la vida, el devenir de sueños que se conjugan en sonrisas y lágrimas y que, estemos donde estemos, siempre nos acompañan. Parte de mi historia se queda anidada aquí pero intenta soltar las alas y volar (I [17])

(14) Eeehh Agus! Boluda, me saqué 10 en mi monografía sobre Fijman, :D (I, [6])

En (13) se reconoce un registro cuasi poético de la lengua, con un léxico que abunda en palabras cultas –*se desdibujan, contemplando, finitud, devenir, se conjugan, anidada.*- En (14), en cambio, se elige un registro sumamente coloquial, con algunos de los recursos ya registrados en el apartado anterior, tales como interjecciones – eehh- y vocativos – Agus!, Boluda-, aunque también se incluye un término propio del vocabulario académico como *monografía.*

Entre ambos extremos, la variabilidad en el continuum en relación con el parámetro de 'grado de formalidad' es muy amplia, y nos lleva a coincidir con Tagliamonte y Denis (2008: 5) cuando plantean, respecto de los mensajes de texto que analizan:

> Taken together, our analyses lead to an unexpected and intriguing finding. IM language is characterized by a robust mix of features from both informal spoken registers and more formal written registers—in essence it is a hybrid register.

3.3 Entre la evolución y la corrupción: un espejo del uso

Los diferentes planteos hasta aquí esbozados, forzosamente han de quedar abiertos ya que, como acabo de mostrar, la CMC es un híbrido que conjuga oralidad y escritura, así como también presenta una gran

oscilación en cuanto al grado de formalidad, intersectado a su vez, por una amplia variabilidad en cuanto a lectos y registros.

No obstante, antes de concluir este artículo, me interesa retomar la cuestión de si en Internet la lengua se corrompe y llena de errores gramaticales y ortográficos, al mismo tiempo que el léxico se empobrece, o si solo se trata de que se ponen de relieve tendencias propias del desarrollo la lengua, favorecidas por los nuevos formatos y tecnologías. Según creo, no es el medio electrónico el que promueve los cambios, pero sí, como ya he anticipado en la introducción, el que los refleja, por lo que constituye un excelente mirador para capturar algunos usos que dan cuenta de procesos que están actualmente ocurriendo en la lengua.

Así, solo a modo de breve ilustración de estos planteos, en lo que sigue retomo algunos aspectos ya estudiados en trabajos anteriores (a los que voy a ir remitiendo para un análisis más pormenorizado de los ítems), para ejemplificar con casos del corpus algunos aspectos característico del español de Buenos Aires, que los textos coloquiales de Internet reflejan, y otros usos más innovadores o de propios de un registro muy coloquial, que se pueden observar en los dos géneros considerados.

Según ya señalamos en Giammatteo y Albano (2013), en el corpus se reconoce el dominio excluyente del voseo en el trato predominantemente coloquial y familiar del intercambio. Consecuentemente, no se registra ni un solo caso de *tú* en función de sujeto o complemento de preposición. Asimismo, dado el carácter informal que prevalece en las comunicaciones estudiadas, la forma de respeto *Ud.* aparece de modo muy restringido, sobre todo en el trato entre profesores y alumnos y, en cambio, *Uds*. es la forma predominante para el plural.

(15) Ja!!! [,...] VOS sos tan hermosa!!! Te adoro!!!! Salvo lo de serena, todos las virtudes son tuyas! (II [9])

(16) Tiuchi! muchas gracias!!! Vos sos lo más!!! Gracias por darme de comer tantas zapatillas cuando era chica! ! (II [9])

Otro rasgo característico del habla de Buenos Aires como es la "permeabilidad" y "aceptabilidad" respecto de voces y sonidos de otras lenguas, lo cual se ha vinculado, en Gubitosi y Giammatteo (2011), con el origen migratorio de gran parte de la población, que ha ido conformando una identidad lingüística cosmopolita y abierta a la influencia de las lenguas extranjeras. Nuevamente lo textos recogidos en Internet reflejan esta característica mediante la inclusión de palabras, e incluso frases enteras (code-switching) en otras lenguas, especialmente inglés (17)-(19), italiano (20) y, en menor medida, francés (21).

(17) *After* playa, mate y medialunas, a juntar las guindas que los árboles se vienen abajo!!!! (I [1])

(18) *I'm Back*, (en contra de mi voluntad) Gesell te voy a extrañar!!! (I [11])

(19) Pileteando en *Contaldo's House* ((I [12])

(20) Dulce de mosqueta caserito. Cordero. *Mi piace tantissimo la cucina* "patagónica"...(I [1])]

(21) *Merci beaucoup*! ¿Todo bien?... (I [11])

Un uso que puede ser denominado "innovador", registrado en el corpus de Internet estudiado y ya también señalado en trabajos anteriores (Giammatteo y Albano, 2013), es el empleo de la forma pronominal *se* con valor atenuador, en construcciones con verbos que manifiestan afecto, como *querer* y *extrañar*. En todos los casos, junto a *se,* aparece otra forma pronominal en segunda o incluso en tercera persona, en caso acusativo, no omisible, con la que el emisor hace referencia a su interlocutor. De este modo, el productor del mensaje, al mismo tiempo que expresa abiertamente sus sentimientos, parece sentir pudor de hacerlo, por lo que se escuda en una formulación en la que el valor de *se* se aproxima al del pronombre impersonal *uno*, recurso que le permite al emisor tomar distancia de lo que dice[20].

(22) [...] muchas gracias por acordarte de traerme el libro "Pido gancho II" =) yo tengo qe darte el primero, muchas gracias, se la kiere profe (II [10])

(23) [...] amiga, cada dia que vivimos juntos es muy lindo, se te extraña cuando no estas!! besotes (II [3])

Asimismo, es posible mencionar la presenci,a en los textos escritos producidos en los dos géneros estudiados, de fórmulas surgidas en el intercambio oral coloquial más reciente, propias de un registro sumamente informal, tales como *¿Cómo va?* (24) (en vez del más establecido *¿Cómo te va?*), *¿Todo bien?* (25)y (21), y el interjectivo *dale* que, ubicado en distintas posiciones sintagmáticas (26) y (27) , asume un sentido de estímulo que el emisor utiliza para incentivar al interlocutor a acceder a su requerimiento.

[20] Según Rodríguez Ramalle (2005: 397), "[...u]na oración impersonal no es una oración que carezca de sujeto, todo lo contrario, posee un sujeto identificado temáticamente por el verbo principal". En el caso de estas oraciones: el sujeto de *extrañar/querer* es el emisor. Sin embargo, continúa esta autora, "[l]a razón de la impersonalidad estriba en que la posición de sujeto no aparece realizada fonéticamente y carece de referencia definida". Desde esta perspectiva, "...siempre requiere de un antecedente que le asigne rasgos semánticos" (2005: 399) y permita una interpretación ya sea genérica – 'todos te quieren/ te queremos'– o bien de tipo existencial–'alguien (como yo) te quiere'.

(24) Hola [...]: *Como va?* veo que muy bien con el facebook jajaj. Gracias por invitarme. Beso (I19])

(25) Gracias, Marcela! *¿Todo bien?* ¿Ya estás viviendo en Buenos Aires? Un beso. (I [20])

(26) Gracias, Jose!!! Sí, sigo en San Telmo. ¿Te mudaste a Capital? *Dale*, arreglamos y nos encontramos. Un beso grande (I [6])

(27) gracias mar, pasate cuando puedas *dale?* (I [18])

Por último, como recurso de intensificación, continúa en pleno auge la forma *re-*, que se antepone a diferentes clases de palabras: adverbios (28), sustantivos (29), verbos (32) y también nuevas expresiones (32) y (33), y aparece siempre escrita en forma separada de la base a la que se vincula. (Giammatteo y Albano, 2012)

(28) HOLA VIVI, LLEGASTE BIEN A CASA?? LO PASE *RE, RE* BIEN!! (I [21])

(29) el re kiiss gordii (II, [3])

(30) Gracias, Eze, me re salvaste!!!!!! :) (I [18])

(31) re da hacer una banda de cumbia

(32) Hoy re da para tomar muchos taxis y escuchar teorías cooperativas[21]

4 A modo de conclusión

Luego de esta breve recorrida, la lengua de Internet se nos revela como un híbrido y su particular mestizaje entre "oralidad" y "escritura" se debe, al menos en los géneros ejemplificados, a que en un molde escrito se simula una conversación cara cara. El resultado no solo produce un texto escrito cargado de recursos propios de la oralidad coloquial, sino que, al mismo tiempo, hace una explotación intensiva, así como también una recreación de los símbolos y convenciones de la lengua escrita, en la que incluye, además, una serie de recursos gráficos, que van desde emoticones hasta fotos y dibujos. Tal combinatoria se vincula, fundamentalmente, con la fuerte necesidad expresiva que estos géneros desencadenan en sus productores.

[21] Agradezco a Esteban Pena la posibilidad de utilizar los ejemplos (29) y (30) extraídos de Twitter.

S.A.L

Capítulo 6

Prácticas del lenguaje. Secuencia didáctica del ámbito de estudio mediadas por TIC (tecnologías de la información y la comunicación)

Marta Lescano

En Parini, Alejandro y Mabel Giammatteo, eds. (2014)
Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales
Mendoza: Editorial FFyL-UNCuyo y SAL. Págs. 95-103.
ISBN 978-950-774-241-5
Disponible en http://ffyl.uncu.edu.ar/spip.php?article4020

Resumen

Este trabajo propone conceptualizar y actualizar los conocimientos de los docentes respecto de la enseñanza de las prácticas del lenguaje en el ámbito de los textos de estudio en el primer ciclo de la Escuela Primaria. Las siguientes son algunas de nuestras hipótesis de trabajo: los alumnos presentan dificultades de comprensión lectora en los textos de Ciencias Naturales, entre otras cuestiones, porque se enfrentan al uso de un registro altamente formal y especializado, alejado de su habla cotidiana. El uso de la PC en el aula, por su cantidad de herramientas y posibilidades de uso, facilita la comprensión lectora de textos de complejidad conceptual y discursiva como los textos de Ciencias Naturales. El artículo orienta sobre el desarrollo de competencias clave propuestos por la Unión Europea y en esa línea la necesidad de dar inicio a la alfabetización científica y tecnológica desde el primer ciclo. Para ello propone una didáctica interdisciplinaria para las prácticas de lectura y escritura en relación a textos disciplinares propios del ámbito científico en Ciencias Naturales. Se propician secuencias didácticas que incluyen incorporación del léxico, lectura y escritura científicas, toma de notas y comunicación de lo aprendido en proyectos áulicos, utilizando las nuevas tecnologías aplicadas a la educación en Ciencias (TIC].

1 Introducción

En los últimos años, en el conjunto del mundo, se produjeron cambios económicos, tecnológicos y sociales que requieren que el sistema educativo en su conjunto incorpore nuevas estrategias para abordar con eficacia los procesos de transición de los niños y jóvenes al mundo de la información y la comunicación.

La continua innovación tecnológica, las nuevas formas de organización del trabajo requieren un esfuerzo de estudiantes y docentes para que la salida de la escuela implique haber logrado una serie de competencias clave que le permitan un aprendizaje a lo largo de toda la vida.

En el año 2004 la Unión Europea elaboró un marco de referencia en Competencias clave para los sistemas educativos. En ese marco se determina que *"las competencias clave representan un paquete multifuncional y transferible de conocimientos, destrezas y actitudes que todos los individuos necesitan para su realización y desarrollo personal, inclusión y empleo. Estas deberían haber sido desarrolladas para el final de la enseñanza de formación obligatoria, y deberían actuar como la base para un posterior aprendizaje como parte de un aprendizaje a lo largo de la vida".*

Estas se han desarrollado para responder a los principios de igualdad y acceso, sobre todo de grupos desfavorecidos, cuyo potencial de aprendizaje es necesario intensificar especialmente. Las competencias propuestas son ocho, a saber:

Competencia en comunicación lingüística.

Competencia matemática.

Competencia en ciencia y tecnología.

Competencia digital.

Competencia social y ciudadana.

Competencia cultural y artística.

Competencia para aprender a aprender.

Competencia para desarrollar nuevos proyectos.

Es evidente que en nuestra época estar incluido significa poder desarrollar en la escuela las competencias mencionadas, ya que constituyen un requisito previo para poder participar como ciudadanos y para integrarse al mundo social del trabajo. Para ello, consideramos necesario comenzar a instrumentar estas competencias desde el primer ciclo, en el que proponemos el inicio de un proceso de alfabetización en distintos lenguajes: científico, tecnológico, digital y creativo. Ese proceso de alfabetización debería estar asociado a cuatro aspectos: objetivos

comunicativos y didácticos; contenidos vinculados con los quehaceres reales de la lectura, escritura, oralidad y escucha de los distintos ámbitos sociales: ciencia, periodismo y literatura; modalidades didácticas vinculadas con proyectos y secuencias de aprendizaje; y finalmente criterios de evaluación acordes con una perspectiva socio-constructivista.

Cuando hablamos de prácticas del lenguaje en el primer ciclo nos referimos a establecer ciertas formas de trabajo en el aula que impliquen para los niños no solo conocer y usar palabras de la lengua sino usar los avances de la tecnología para aprender y generar actividades que les permitan incluirse como productores creativos y receptores críticos, en el entramado de las prácticas sociales y semióticas de su época.

2 Didáctica interdisciplinaria

Desde una perspectiva didáctica, proponemos un marco interdisciplinario para pensar secuencias didácticas de prácticas del lenguaje en el ámbito de estudio mediadas por TIC.

Los aportes que consideramos son los siguientes:

1. La Didáctica Profesional que aporta las categorías conceptuales de la dupla actividad-acción.
2. La Clínica del Análisis Didáctico que proporciona los conceptos de mediación sociopragmática y semiopragmática (Rickenmann, 2005-2007).
3. La perspectiva socio-histórica del uso de las TIC en el aula.
4. El análisis del discurso científico.

Respecto de la dupla actividad-acción, Baquero y Terigi (1996) proporcionan una serie de aspectos que consideran deben tenerse en cuenta para abordar la actividad en los aprendizajes escolares. Uno de ellos es que el dispositivo escolar y la infancia misma requieren una mirada histórica y cultural. Es fundamental pensar en actividades vinculadas con la realidad social del estudiante y con las demandas de su época. Por otro lado, el aprendizaje escolar es de carácter artificial y produce efectos descontextualizadores sobre el desarrollo cognitivo, estos efectos se vinculan con los determinantes *duros* del dispositivo escolar: la organización graduada, simultánea, obligatoria, con una particular organización espacio- temporal. Por ello proponen que la categoría de *actividad* se constituya en una *unidad de análisis* adecuada a efectos de explicar y regular los procesos de apropiación de conocimientos sobre dominios específicos en el seno de las prácticas escolares.

En nuestras propuestas didácticas los alumnos realizan actividades con sentido, es decir leen y escriben con propósitos comunicativos y científicos. En nuestras secuencias, todas las acciones están encaminadas a buscar resolver preguntas científicas, para ello los niños

se informan, conservan esa información y la comunican a otros a través de medios gráficos y de medios digitales. Hay un motivo de búsqueda, para fines específicos, a través de medios tanto gráficos como digitales. Todas las actividades son reales, sociales, auténticas con fines solidarios de transmisión de datos.

En cuanto a los conceptos de mediación sociopragmática y sociosemiótica, la clínica del Análisis Didáctico (Sensevy, 2007) proporciona elementos que nos permiten analizar toda secuencia a través de una serie de elementos: las tareas programadas; los recursos disponibles para su desarrollo: lenguaje verbal, formal, sistemas gráficos o pictóricos; la regulación de la actividad de los alumnos durante el proceso; la interacción entre los distintos agentes involucrados y los cambios en la información que se producen con el contacto de los distintos instrumentos cognitivos; la devolución de la responsabilidad de la tarea a los alumnos; la institucionalización de los saberes movilizados durante las actividades de los alumnos.

En referencia a la perspectiva socio-histórica, el fenómeno de Internet produjo cambios profundos en nuestra cultura. Consideramos que lo nuevo no es un mero cambio de soporte -del libro a la pantalla, por ejemplo- sino otro modo posible de interactuar con la *información,* el *intercambio comunicativo* y la *expresión*. Se trata de un cambio cultural ya que estamos hablando de "formas diferentes de acceder, usar, construir y diseminar la información y el conocimiento". (Cassany y Ayala, 2008)

En la actualidad se habla de la necesidad de que los niños de hoy (nativos digitales) se vinculen con los recursos de la Web 2.0, metáfora que lanzó en 2004 Tim O'Reilly, un conocido estudioso de las TIC, para denominar una manera distinta de entender la red, que dista del usuario como consumidor pasivo, actitud propia de los de la Web 1.0. La Web 2.0, en cambio, está basada en la cooperación entre todos los internautas para aprender en forma conjunta. Esta línea lleva a un modelo pedagógico de secuencias didácticas mediadas por TIC creadas por docentes de cada disciplina y destinadas a que los alumnos exploren según propósito comunicativo y didáctico información en Internet, se comuniquen con especialistas, científicos, centros de altos estudios, publiquen y compartan las propias producciones a través de foros, redes sociales, blogs y "wikis"-publicaciones on line creadas, modificadas y escritas por uno o varios autores.

Los alumnos acceden a la información, la comentan entre sí a través de distintos recursos tecnológicos, la reinterpretan, la relacionan con otras fuentes, la sintetizan, la recrean, la publican, la comparten. Web 2.0. es un conjunto de tecnologías dinámicas que promueven el uso, fundamentalmente, interactivo, ágil y dependiente de los propios

usuarios. Son herramientas semejantes a las que ya se usan (hojas de cálculo, procesadores de texto, bases de datos, etc...) pero *online*.

Desde esta perspectiva, Internet es visto, desde la práctica educativa como un gran fondo de recursos (fotos, videos, audios, escritos, gráficos,...) que podrían ser fuente de producciones periodísticas, literarias o científicas.

Por último, en cuanto al análisis del discurso científico, los docentes plantean las dificultades que implican la lectura y el análisis de textos de divulgación científica, ya que su comprensión no es literal, sino inferencial, modo común a otros textos como el literario y el periodístico, sin embargo estos textos requieren de una interpretación de la información en los marcos de la ciencia y del momento histórico en que se produjeron las sistematizaciones que desarrollan. Según la analogía que presenta Ogborn (1998) es una especie de iceberg en el que se necesita explicar lo que no se ve para poder explicar la parte visible. En este sentido, es fundamental el tipo de actividades que se les presenta a los alumnos para que la ciencia no les resulte demasiado diferente de lo que saben y entonces no alcancen a encontrarle el interés o valor. Las dificultades del encuentro con el discurso científico están focalizadas. Según las investigaciones realizadas por el equipo dirigido por la Dra. Mabel Giammatteo y codirigido por la Dra. Hilda Albano estas dificultades se producen por varios motivos, entre ellos: la polisemia de las palabras; el vocabulario terminológico desconocido, fuera del ámbito cotidiano; las construcciones nominales que complejizan los textos; las abundantes clasificaciones; las relaciones entre hiperónimos e hipónimos, la falta de ejemplos y de análogos concretos, la dificultad de interpretar las imágenes de los paratextos. Para evitar el alejamiento de estos discursos llamados difíciles nuestra propuesta parte del intercambio social y la construcción de la subjetividad, lo que quiere saber a partir de dudas que surgen en el intercambio, lo que desea compartir, lo que le produce curiosidad y asombro. No partimos de un saber externo, sino de una necesidad interna que lo lleve a interesarse por mundos diferentes y luego desear compartir los saberes socialmente construidos. También nos interesa que aprenda a disfrutar del conocimiento que provee la ciencia. El acercamiento al discurso científico lo realizamos conociendo las dificultades y tratando de ofrecer estrategias para abordarlo desde la respuesta a una pregunta.

3 Secuencia didáctica[22]

Presentaremos una posible secuencia de aprendizaje vinculada con la lectura y escritura de textos del ámbito de estudio, en este caso de Ciencias Naturales. Nuestro propósito es que los alumnos lean y escriban sobre ciencia y luego publiquen sus conclusiones en un blog o en una enciclopedia de animales. Nos interesa que puedan a través de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), especialmente con el uso de Internet, conocer una amplia variedad de animales, saber los nombres de esos animales, las distintas partes de su cuerpo, los lugares donde habitan, las características comunes con otros animales, y establecer algunas relaciones con el ambiente que habitan[23]

Un ejemplo:

SECUENCIA DE ESTUDIO INTERDISCIPLINARIA: CIENCIAS NATURALES Y PRÁCTICAS DEL LENGUAJE

Objetivos:

Estimular la curiosidad natural de los niños por el mundo de la naturaleza, especialmente sobre la diversidad de animales.

Iniciar a los niños en la búsqueda y selección de la información para saber más sobre un tema.

Acompañar a los niños a reorganizar y comunicar la información a través de listas de animales, cuadros, rótulos y epígrafes.

Secuencia didáctica posible:

El docente instalará una situación problemática: "*En la naturaleza nos hallamos con una enorme variedad de animales, algunos feroces, otros inofensivos, varios amigables y simpáticos, algunos muy grandes, otros muy chiquitos. Sin embargo todos están en la naturaleza por alguna razón, y su existencia es fundamental para el equilibrio ecológico en la Tierra. ¿Cuáles son los animales más peligrosos y cuáles los más amigables? ¿Cuáles los más grandes y cuáles los más chiquitos? ¿Cómo son? ¿Dónde y cómo viven?*"

Para descubrir la diversidad de los animales en la naturaleza realizarán salidas fuera de la escuela (zoológicos, reservas, museos, plazas), y en el aula disfrutarán de páginas webs de sitios infantiles con videos sobre diversidad de animales, explorarán libros de estudio para el primer ciclo e indagarán en enciclopedias escolares.

---

[22] Esta propuesta surge en consonancia con el marco propuesto en Capacitación en Prácticas del lenguaje y Ciencias Naturales de la Dirección Provincial de Educación Primaria de la Provincia de Buenos Aires, 2012.

[23] Diseño Curricular de Primer Ciclo, La enseñanza de las Ciencias Naturales en la Escuela Primaria. Dirección General de Escuelas, 2007.

Los niños dejarán registro de estas búsquedas. En pareja escribirán una lista con los nombres de los animales sobre los que quieren saber más, como así también una lista con las características que les resultaron de interés respecto de los animales sobre los que investigaron.

El docente y los niños recuperarán imágenes de esos animales (ilustraciones o fotos). El docente realizará preguntas científicas, tales como: ¿cómo está formado el cuerpo de los animales?, ¿en qué se parecen y en qué se diferencian los animales entre sí?

Los niños observarán *cantidad y tipo de extremidades, tipo de coberturas (*con pelos, plumas, piel desnuda, escamas, placas rígidas), y diversidad en las *partes del cuerpo* (con el cuerpo formado por cabeza, tronco y extremidades y aquellos donde no es sencillo diferenciar las partes).

Los niños conversarán sobre las diferencias y similitudes de los animales y reconocerán distintas características, completarán cuadros y finalmente con fotos de animales escribirán rótulos de las distintas partes del cuerpo y breves epígrafes con notas sobre aspectos que pudieran resultar interesantes para los lectores.

El docente revisará las producciones colectivas, realizará devoluciones, aclarará dudas, clarificará.

Los alumnos revisarán sus escritos y sistematizarán los contenidos aprendidos a través de cuadros que contengan por ejemplo: nombre y dibujo del animal, peligrosidad, tamaño, tipo y cantidad de extremidades, partes del cuerpo y tipo de cobertura.

Los niños comunicarán lo aprendido a través de los recursos de la web 2.0, en este caso a través de un blog educativo.

A esta secuencia con las características externas y el grado de peligrosidad de los animales le pueden seguir otras secuencias de actividades vinculadas con los siguientes aspectos: cuidados de las crías, hábitos en la alimentación, convivencia con otras especies, relación del animal con el medio en el que vive, los cambios durante un período de tiempo (cambios de pelo, de plumas, mudas de la piel, etc.).

Analicemos la secuencia propuesta desde las competencias clave para los niños:

Competencia en comunicación lingüística: focalizamos en los quehaceres de la lectura y la escritura de textos vinculados al ámbito científico: el armado de una enciclopedia o de un blog educativo sobre diversidad de animales. Para lograr ese objetivo los alumnos observan elementos de la realidad, luego profundizan sus saberes con lecturas y comentarios de diversidad de textos (videos, noticias breves, rótulos,

epígrafes, cuadros comparativos) desarrollan así su capacidad de comunicación oral y escrita.

Competencia científica y tecnológica: desarrollamos la habilidad para desenvolverse en el ámbito de la ciencia y la tecnología de modo que sepan buscar, analizar, interpretar y obtener datos reales de distintos animales a través de diferentes soportes tecnológicos (libros, revistas, enciclopedias, cd, videos y textos multimodales desde la pc) también es importante que durante ese proceso de recolección de datos, los niños inferirán que los avances científicos y tecnológicos están en continuo desarrollo.

Competencia digital: desarrollamos la capacidad de los niños para buscar, obtener, procesar y comunicar información y transformarla en conocimiento. En este caso cuando arman el blog, o una enciclopedia virtual, utilizan diferentes recursos de la Web 2.0 que les permiten trabajar en forma colaborativa. En parejas cuelgan fotos, bajan videos con animales, suben videos con sus mascotas, comparten videos a través de hipervínculos, recorren páginas web, usan programas para dibujar, etiquetar, recuadrar y escribir. Es decir que estas actividades suponen el desarrollo de la habilidad para acceder a la información científica y transmitirla en diferentes soportes, así como hacer uso de los recursos tecnológicos para compartir información a través de las redes sociales.

Competencia social y ciudadana: proponemos que la búsqueda de información sea en pareja a través de los recursos de la web 2.0 (wikis, cmaps, google doc.) que permiten trabajar los datos en forma colaborativa y de este modo, mientras dura la actividad, aprenden a conocerse y valorarse, a expresar las ideas propias, a comprender diferentes puntos de vista y valorar tanto los intereses individuales como los de su compañero o su grupo, en definitiva desarrollan habilidades para respetar a los demás.

Competencia para aprender a aprender: Con este tipo de actividades de búsqueda de información, selección, organización y publicación de la información estamos fortaleciendo las habilidades para aprender a estudiar. Los niños aprenden que para estudiar hay que leer diversidad de textos, investigar de varias fuentes, seleccionar esa información, organizarla y compartirla.

Competencia para desarrollar nuevos proyectos: Al iniciar y concluir un proyecto cuyo contenido fue producto de la acción colectiva, los niños aprenden en la escuela a desarrollar proyectos sociales y creativos. Durante el proceso de elaboración del proyecto de blog educativo sobre diversidad de animales, los niños desarrollan acciones vinculadas con la responsabilidad de buscar datos, la perseverancia en la tarea, el desarrollo de la autoestima, el desarrollo de la creatividad, el aprender a trabajar en equipo. Es decir, estas son algunas de las habilidades

relacionadas con esta competencia, unas habilidades que permiten enfrentar los desafíos a lo largo de su vida a través del trabajo cooperativo.

Estrategias didácticas que permitan resolverlas.

4 Conclusiones

En esta propuesta se presenta una línea de aprendizaje social en torno a las ciencias y al uso de las tecnologías que focaliza la relación entre el sujeto de aprendizaje y los instrumentos de mediación. Insiste en la importancia del tipo de actividades propuestas por el docente y en lo colectivo, grupal, como modo de construcción. Se insiste en la relación entre docente - alumno y alumnos entre sí, en la actividad lúdica científica, la auto-conciencia de los cambios de parte de los involucrados durante el proceso, la conciencia de a quién está dirigida la serie de actividades que se realizan, la conciencia de para qué se realiza la actividad, los análisis colectivos de las situaciones, el análisis individual de las situaciones.

Se subraya el carácter dialógico, interactivo, co-constructivo, actividades reales, en tiempos reales, con protagonistas reales en situaciones auténticas, actividades que desarrollan competencias básicas para toda la vida, como en estos momentos la científica y tecnológica.

S.A.L

Capítulo 7

La escritura electrónica de ficción, una práctica letrada: notas y reflexiones para su abordaje didáctico

Alejandra Márquez

En Parini, Alejandro y Mabel Giammatteo, eds. (2014)
Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales
Mendoza: Editorial FFyL-UNCuyo y SAL. Págs. 105-117.
ISBN 978-950-774-241-5
Disponible en http://ffyl.uncu.edu.ar/spip.php?article4020

Resumen

La escritura electrónica se ha convertido en una práctica letrada habitual. Sin embargo, en relación con otras, todavía está poco abordada tanto en la teoría como en la práctica. En tal sentido, es importante recuperar los aportes de Daniel Cassany (2003) quien en el marco de las investigaciones sobre Nuevas Literacidades, señala que, en principio, los estudios sobre la comunicación mediada por computadora muestran que este tipo de escritura presenta especificidades (léxicas, lingüísticas, pragmáticas, discursivas y de registro) que la diferencian de la literacidad analógica. Además, la literacidad digital es una actividad muy ligada a las continuas innovaciones tecnológicas, que dan lugar a la aparición de nuevos usos en los que los sujetos eligen estilos y retóricas particulares para comunicarse (búsqueda de informalidad, cortesía intercultural, etc.) y a nuevos géneros discursivos (sincrónicos, asincrónicos). Dada la relevancia que poseen las nuevas prácticas letradas, dentro y fuera del contexto escolar, nos proponemos: brindar las principales elaboraciones teóricas sobre la escritura electrónica y sus rasgos, para luego focalizar, específicamente, en los de la escritura electrónica de ficción; y derivar algunas implicaciones didácticas. Finalmente, se considera que el primer paso para el logro de un abordaje didáctico de este tipo de práctica, tiene como condición previa la construcción de estrategias de escritura electrónica sobre la base de los lineamientos teóricos que en torno a ella se vienen desarrollando. En tal sentido, con la presente elaboración se espera efectuar una contribución en la sistematización y socialización de referencias.

1 Introducción

Los estudios sobre literacidad electrónica se inscriben dentro del marco de los "Nuevos Estudios sobre Literacidad" que se ha venido desarrollando desde la década del 80' principalmente en Inglaterra (Barton y Hamilton, 1998) y en Estados Unidos (Gee,2004). Con respecto a elaboraciones en nuestra lengua, se han realizado algunos estudios en esta línea en países como Perú (Zavala, 2002) y México (Kalman, 2003) y en España, con los aportes de Daniel Cassany, esta corriente se introduce con el nombre de perspectiva sociocultural de la lectura y la escritura (Zavala, 2009:25)

A partir de ella, se entiende que la literacidad involucra un proceso psicológico en el que el sujeto cuando utiliza el lenguaje no crea un producto lingüístico determinado, sino que a través de él construye un producto social y cultural con el que participa y/o interviene en situaciones socio-culturales específicas. Como consecuencia de esto, la lectura y la escritura se definen al ritmo del contexto, como prácticas (sociales).

Un concepto clave en esta perspectiva –que crea puentes entre las actividades y los textos- es el de práctica letrada. Algunos lo han definido como las formas culturales generalizadas de uso de la lengua escrita, o en términos más sencillos, como maneras de leer y escribir (Zavala, 2009:26).

Cada manera de leer y escribir adquiere rasgos y modalidades propias que estarán determinadas y configuradas por el contexto en el que se inscribe y desarrolla. Esto desemboca en la existencia de una amplia variedad de prácticas letradas y, por ende, en una literacidad también diversa.

El desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y a partir de ello, la expansión del fenómeno Internet, nos enfrenta, como afirma Daniel Cassany (2006) a un movimiento migratorio de la literacidad hacia los formatos electrónicos que se produce con un ritmo rápido e irreversible.

En relación con esta dinámica surgen novedosos modos de vinculación, apropiación y abordaje de los textos, que dan paso a una nueva literacidad. Si partimos de la base de que toda literacidad abarca los conocimientos y actitudes necesarios en una comunidad para el conocimiento de los géneros escritos, se hace evidente que el actual contexto socio-cultural revela ante nosotros los signos de una literacidad nueva, cuyos rasgos llevan la marca de los avances tecnológicos.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto, podemos señalar que actualmente existe una gran variedad de prácticas letradas que están

atravesadas por una literacidad electrónica que incluye al conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes (técnicos, lingüísticos, cognitivos, sociales), que se requieren para comunicarse con la tecnología electrónica (Cassany, 2006:177).

A su vez, las nuevas formas textuales presentan nuevos rasgos y parámetros pragmáticos, discursivos y verbales que son objeto de estudio de la investigación sobre la literacidad electrónica (Cassany, 2005:6).

¿Cuáles son los rasgos de la escritura electrónica?

2 Rasgos de la escritura electrónica

En la actualidad, la pantalla es el soporte por excelencia en el que circulan los escritos, es un nuevo escenario de escritura.

La gran diferencia con otros soportes que hasta ahora conocíamos es que, no solo es una superficie con una dimensión espacial, sino también temporal (Díaz Noci, 2000:6). Este último posibilita la ampliación de las modalidades de interacción asincrónica y un nuevo ámbito para el desarrollo de la sincrónica.

Este rasgo de temporalidad, es a partir del cual surgen géneros nuevos, que suelen dividirse en dos grupos según la interacción sea simultánea o no:

En el primer grupo, los sincrónicos, podemos ubicar al chat en sus diferentes formatos y modalidades. Por su parte, como ejemplos de asincrónicos; podemos considerar el correo electrónico, los sitios web, los foros, las wikis y los blogs.

Un fenómeno aparte lo constituyen las redes sociales, en cuya estructura y funcionamiento, las posibilidades de sincronicidad y asincronicidad se combinan en forma singular y ofrecen, el chat, el blog y el correo electrónico, en un mismo espacio virtual.

Todos estos ámbitos, en mayor o menor medida, se construyen y funcionan a partir una escritura electrónica, y como tal, presenta rasgos específicos a nivel pragmático, discursivo y léxico-gramatical.

1) Desde el punto de vista pragmático: la comunicación mediada por la computadora modifica sustancialmente las prácticas sociales de comunicación. El soporte digital favorece la creación de comunidades o tribus virtuales. En ellas, los participantes construyen una identidad electrónica (yo virtual) que utilizan para interactuar. Además, sus interacciones generan manifestaciones lingüístico-culturales nuevas cuyo sentido y funcionalidad adquieren sentido pleno en dichas comunidades discursivas virtuales. En toda esta dinámica discursiva que involucra roles, códigos e intenciones de comunicación, la escritura electrónica es artífice y vehículo.

2) En lo discursivo, lo más destacado es que el soporte digital rompe definitivamente la linealidad del discurso, el contenido textual se escribe de manera hipertextual.

La escritura electrónica utiliza el hipertexto como su organización básica: diferentes fragmentos de discurso, monotemáticos y autónomos, se conectan entre sí con enlaces a modo de red o entramado discursivo. (Cassany, 2003:242)

Además, la escritura electrónica admite la confluencia de diversos modos de representación de los significados: textual, visual, sonoro, cuyo producto final es un texto multimodal.

En resumen, la estructura hipertextual convierte al escrito electrónico en un objeto comunicativo más abierto (admite actualizaciones continuadas) versátil (permite diversidad de itinerarios), interconectado (relacionado con el resto de los recursos enciclopédicos de la red), y significativo (multiplica sus posibilidades interpretativas) (Cassany, 2003:243)

3) Finalmente, otro aspecto en el que se presentan singularidades es el léxico-gramatical: Hay un gran caudal neológico: términos como Windows, minimizar, bajar, resetear, son corrientes para referirse a la práctica escritora. De hecho, cada género electrónico dispone de su propio campo terminológico. En el plano ortotipográfico, a causa de algunas características socio-técnicas del género (rapidez en el tecleado, espontaneidad, etc.) no es extraña la eliminación de convenciones escritas (tildes, estructura del párrafo, presentación, etc. Otros rasgos están asociados con la expresión de la emotividad o con la modalización: uso abundante de la puntuación expresiva, interjecciones (Uffff!). Por último, en el plano sintáctico determinadas restricciones técnicas (tamaño de la pantalla, campos reducidos de escritura, uso de íconos, integración de video y audio) incrementan el uso de sintagmas nominales aislados (como título o etiquetas). En otros géneros como el chat o juegos virtuales, presentan rasgos típicos de la conversación: frases inacabadas, bajo nivel de cohesión gramatical (Cassany, 2003: 246).

Hasta aquí hemos reseñado los rasgos generales de la escritura electrónica. Ahora bien, literacidad electrónica reúne dentro de sí un amplísimo abanico de manifestaciones, entre ellas: la escritura electrónica de ficción. A ella nos referiremos en el siguiente apartado.

3 La escritura electrónica de ficción: ¿Qué es la literatura electrónica?

Hablar de escritura electrónica de ficción, es entrar en el terreno de la literatura electrónica. No traeremos a esta reflexión las discusiones y debates en torno a la noción de literatura electrónica, literatura digital o

ciberliteratura, como también se la denomina. Haremos referencia a una descripción que reúne la mayor cantidad de rasgos reconocidos como definitorios por diferentes líneas y perspectivas de estudio sobre la textualidad electrónica ficcional.

Hablar de literatura electrónica significa hablar de la traducción del discurso literario a un formato digital, de manera que desaparece el contexto impreso y la comunicación con la obra se realiza a través de una pantalla. La traslación de un entorno a otro implica una reconfiguración no sólo del texto, sino del producto literario entendido como conjunto significativo: además de la transformación inmediata de códigos, se produce una adaptación del discurso a una plataforma hipertextual, multimediática e interactiva (Vouillamoz, 2000: 104)

Raine Koskimaa, nombre referencial en los estudios sobre la textualidad electrónica, toma como eje para precisar la noción, a la categoría textos y la organiza de acuerdo con el tipo de vínculo que éstos posean con el entorno tecnológico en el que circulan o para el que fueron diseñados. A partir de allí, él identifica diferentes tipos de literatura electrónica.

Ellos son (Koskimaa, 2005:85-86):

Textos digitalizados: se trata de textos que, en su origen fueron publicados como textos impresos, o incluso manuscritos, y que han sido digitalizados a posteriori. Hay archivos como el del Proyecto Gutengberg para textos digitalizados. En este proyecto se trabaja para preservar textos poco comunes y hacerlos más accesibles.

Textos publicados en formato digital (CD/formato web): estos textos son publicados principalmente en formato digital, ya sea para reducir costos o para optimizar su distribución. Con respecto al contenido, se trata de textos tradicionales y podrían haber sido publicados también en copia impresa. En algunos casos se produce la publicación y distribución paralela. En relación con la literatura, esta modalidad es utilizada por los e-books.

Textos digitales programados (cibertextos): estos textos existen no sólo en formato digital, sino que también utilizan este formato para producir efectos que no son posibles en los textos impresos. Están organizados en una estructura hipertextual. Pueden incluirse aquí también las producciones poéticas o ciberpoemas y las narrativas hipertextuales.

De estos tres tipos de literatura digital, sin duda, los cibertextos son los que involucran, en cierta forma, un trabajo más artesanal y sofisticado en relación con su proceso de elaboración, creación y diseño. A continuación nos detendremos en sus rasgos más característicos.

4 La narrativa hipertextual

En la narración digital, por la presencia de los resortes del soporte electrónico surge un discurso narrativo inédito cuyo rasgo más distintivo es su carácter hipertextual. Dicho carácter se vincula, principalmente, con los aspectos técnicos del nuevo soporte. No obstante, a partir de ellos, el horizonte estético del producto final, adquiere nuevas posibilidades expresivas.

El paradigma hipertextual tiene claros precedentes en la producción literaria impresa, tanto es así que, si repasamos el desenvolvimiento de los textos literario a lo largo del tiempo, es probable que los terminemos identificando -en germen o en estado latente-muchas de las características de las nuevas textualidades. Sin embargo, lo que los avances tecnológicos proporcionan hoy es una plataforma tecnológica que favorece e incrementa la realización de esos modelos de creación (Vouillamoz 2000: 136)

En sentido, se puede definir a la narrativa hipertextual, como un objeto virtual capaz de poner en dinámica no sólo una dimensión técnica (la utilización de recursos audiovisuales y de las nuevas tecnologías de la comunicación), sino una dimensión estética; esto es, la posibilidad de afectar la experiencia sensible a partir del uso artístico de esas técnicas, con lo que entreteje un tipo peculiar de relato: el relato digital. (Rodríguez, 2004:53-54).

Desde una perspectiva más amplia, constituyen una forma de conocimiento y organización de la experiencia humana, a través de la creación de historias con un esquema y con funciones similares a la narrativa clásica, que emplea sistemas de representación y codificación presentes en las Tecnologías de Información y comunicación (TIC), como lo son la multimodalidad y la multimedialidad. Al plasmarse en un formato digital (por lo general en un video corto de pocos minutos de duración), se da la posibilidad de que algunos de los relatos tengan o no, cierto grado de interactividad:

- Los interactivos tienen tramas preconcebidas desde el inicio y, por lo tanto, son modificables por el receptor, quien se convierte en un coautor con posibilidades, incluso, de definir el final o los finales de la historia.
- Los no interactivos ofrecen una trama lineal que no puede ser alterada por quien ve o escucha el relato.

Jaime Alejandro Rodríguez, en su publicación digital llamada **El relato digital** señala cuatro rasgos estéticos de la escritura de ficción en los entornos digitales:

Brevedad: se requiere que el texto escrito sea corto para que pueda ser leído en pantalla. La pantalla es en sí misma, un medio absolutamente

visual. Si bien es cierto que la computadora ofrece la posibilidad de presentar textos largos, que se van moviendo en la pantalla por medio de las barras de desplazamiento vertical y horizontal. Si un texto se extiende a lo largo y ancho de la pantalla, lo más factible es que no sea leído en su totalidad.

Articulación de palabra e imagen: En la escritura electrónica las palabras y las imágenes pertenecen al mismo espacio. Las gráficas –sean dibujos, fotos o videos– presentadas en pantalla, han sido digitalizadas, transformadas al código binario, el mismo que representa las palabras y toda la información que procesa el computador. Por lo tanto, en un relato digital el texto electrónico debe estar compuesto por imágenes y palabras, donde éstas se integran y complementan en una unidad significante.

No linealidad: el hipertexto promueve constantemente la idea de que, debido a las decisiones tomadas, se han abandonado recorridos posibles. Y aunque el lector vaya fijando su propia y personal secuencia en su mente, es claro que el objeto-texto no es secuencial. Al ser no secuencial, es no lineal; y por lo tanto es el lector quien establece el camino o el curso de la narración y no el texto. Esta condición que vincula no linealidad y participación debe ser uno de los ejes en el diseño de la hiperfunción narrativa.

Diseño: el diseño, entendido como la estructuración del hipermedia a partir de la relación entre sus elementos, es un factor muy importante a tener en cuenta. El acto de crear un hipermedia, más que un escribir, es un diseñar.

Todos estos rasgos hacen que el escritor que hoy se proponga componer una obra en formato electrónico deba desempeñar funciones nuevas, mucho más técnicas, como la manipulación de datos, el manejo de aplicaciones multimedia, el diseño gráfico, así como la atención a los nuevos protocolos de comunicación en el ambiente hipertextual. Debe incluso ser capaz de realizar un trabajo colaborativo con otros profesionales como el programador, el dibujante, el diseñador gráfico, el técnico audiovisual, etc. Este “abandono” del rol tradicional, puede ser infranqueable para aquéllos escritores que han transitado largamente por la tradición literaria, a no ser que hayan sido exploradores abiertos a la integración artística y técnica. Pero una vez consciente de esta situación, el escritor que está dispuesto a “convertirse” asume nuevas responsabilidades estéticas y nuevas funcionalidades y empieza a reconocer las posibilidades expresivas del nuevo medio y se sumerge en un nuevo compromiso, en una nueva vocación, que le permitirá establecer un diálogo con las potencias del texto, con la apertura del signo, con la interactividad y con la oportunidad de suscitar, con medios inéditos, convicciones, efectos, significados. (Rodríguez, 2007:169)

5 El potencial educativo de las narraciones digitales: hacia el abordaje didáctico de la escritura electrónica

Todos los aportes teóricos que desarrollamos en torno a la escritura electrónica, en sus manifestaciones no literarias y literarias, son una prueba de la vitalidad y la fuerza que tienen fuera del ámbito escolar, y a partir de ello, de la relevancia que estas prácticas letradas tienen como objeto de reflexión teórica desde diferentes perspectivas: lingüísticas, comunicativas, estéticas, educativas, y a partir de este potencial, indudablemente, adquieren interés para la reflexión didáctica.

El interés educativo de los relatos digitales se deriva de varios aspectos que coinciden de forma simultánea. Algunos de estos aspectos, comunes a la narrativa tradicional: su interés como medio de expresión, la necesidad de explotar la expresión oral, muchas veces tan descuidada en el sistema escolar, y también la escrita, como un guión previo a la realización, y, en los casos de los relatos personales, su potencial como forma de construcción (pública) de la identidad. Además, pueden contribuir al logro de procesos avanzados de alfabetización digital. Por avanzados entendemos el paso de un uso, en principio básico, de las herramientas y sistemas de representación y expresión digitales, a otros más complejos que suponen el dominio de varios de ellos de manera concomitante para realizar la expresión integrada de un mensaje. También el uso crítico, en el sentido de tomar decisiones (y reflexionar sobre ellas) sobre las formas de representación y expresión más adecuadas para lograr transmitir mejor lo que se desea comunicar. En resumen, este tipo de relatos, por su combinación de medios, sistemas de representación y comunicación, así como por el uso combinado de distintas tecnologías y su necesidad de integración, representan un desafío complejo para sus usuarios; y este desafío conlleva la construcción de mensajes multimodales avanzados. (Rodríguez y Londoño, 2009:7)

Un desafío que permanentemente tenemos los docentes es el de sostener la motivación de los estudiantes. La familiaridad y gusto que los jóvenes alumnos poseen en relación con la tecnología se constituye en un factor que motiva la puesta en marcha de tareas de escritura electrónica.

Los resultados de experiencias realizadas con alumnos de diversas edades y niveles educativos, dieron cuenta de que la tarea de realizar relatos digitales facilita la motivación. Las experiencias de talleres de narraciones digitales con un mayor grado de sistematicidad y permanencia las encontramos en proyectos como El Grupo de Investigación Enseñanza y Aprendizaje Virtual (GREAV) de la Universitat de Barcelona, grupo consolidado en el desde 1994[24].

[24] http://greav.ub.edu/relatosdigitales

El grupo investiga el campo de las nuevas formas emergentes de la enseñanza y del aprendizaje en los entornos digitales a través de dos líneas de indagación:

1. Estudio y análisis del aprendizaje virtual concebido en sentido amplio, no únicamente como una modalidad de la enseñanza y el aprendizaje a distancia, sino como un campo de búsqueda emergente que abarca los fenómenos de la enseñanza a distancia, pero también cualquier tipo de relación de enseñanza/aprendizaje mediado por ordenadores.

2. Análisis y conceptualización de las alfabetizaciones digitales, también consideradas como un campo emergente, es decir, como el conjunto de prácticas de lectura y escritura mediadas por herramientas digitales. Estas prácticas no están únicamente relacionadas con el lenguaje verbal, sino también con los otros sistemas de representación y codificación presentes en las tecnologías digitales (multimodalidad y multimedialidad).

En esta última línea se encuadran las experiencias que promueven la creación de un tipo particular de relato digital, los llamados relatos personales.

Se trata de la creación de narrativas digitales para contar historias personales, vividas, auténticas, o bien creadas en contextos educativos. Casi a cualquier edad, las personas quieren explicar sus historias y los medios digitales les permiten hacerlo apoyándose en fotografías y en su propia voz. Hay que reflexionar sobre la novedad que esto supone, pues hasta hace muy poco este tipo de producciones no estaba al alcance de cualquier persona; en ese sentido, las tecnologías digitales democratizan el acceso a herramientas de producción muy poderosas. Este aspecto también contribuye decisivamente a la motivación (Rodríguez y Londoño, 2009:7-8).

Otra cuestión vinculada con lo educativo que consideramos destacable es que la implicación personal de preparar y producir un relato digital se da en un contexto de trabajo por proyectos. Es decir que el aprendizaje de las tecnologías se realiza como medio (pero no como un fin en sí mismo) para alcanzar un objetivo más amplio, concreto, y normalmente unido a intereses personales o grupales. La fuerza de trabajar por proyectos, radica en hacer explícito el objetivo final, o el fin, al que se dirigen todos los esfuerzos y actividades que se van a realizar, de tal manera que todos los agentes, estudiantes y profesores, conocen y asumen el sentido de lo que hacen. (Rodríguez y Londoño, 2009:8).

Una particularidad que merece destacarse también es el carácter del producto final de estas prácticas letradas: se trata de una creación de un producto final cuyo contenido es digital, con todas las posibilidades comunicativas, de conservación, recuperación y enriquecimiento de la producción que esto implica.

Los contenidos digitales tienen muchas propiedades beneficiosas para las prácticas educativas: son editables, son compartibles, son susceptibles de ser usados como piezas de encastre, son capaces de circular, pueden portar no solo los resultados sino también las ramificaciones de las historias principales, y en algunos casos, la historia de su propia construcción (Rexach, 2011: 4).

Pensar los relatos digitales como proyectos educativos es también hacerlo desde el punto de vista de quien los narra. O centrarlos en los estudiantes, en sus necesidades, sus maneras de hacer, sus intereses. Esta aproximación es central en la definición de los relatos digitales personales, como es obvio, pero también en todos los relatos pues aquellos que no narran una historia personal sino que se ciñen a descripciones o a relatos en tercera persona, también han sido elegidos por el estudiante en su temática y en sus detalles.

También merece destacarse el carácter social ampliado que posee un relato digital: no dirigido únicamente al entorno social más inmediato como los relatos tradicionales. Publicar los relatos personales es, de alguna manera, algo que antes estaba reservado a escritores y artistas, que mostraban o relataban su visión del mundo o sus pensamientos más personales, y ahora está al alcance de todos (Rodríguez y Londoño, 2009:9).

6 ¿Cómo trabajar la escritura electrónica en el aula?

En el aula la primera consecuencia que podemos extraer de todo lo expuesto es la necesidad de añadir un nuevo ámbito al concepto de alfabetización: el digital. Puesto que la escritura electrónica empieza a ser ya tan importante como la analógica -y su futuro es incuestionable-, la alfabetización -en los distintos niveles- tendría que dar equivalencia a lo digital respecto a lo analógico. La clase de lengua escrita tendría que hacerse en buena parte con computadoras (Cassany, 2000:8).

En principio, trabajar la escritura electrónica requiere de un aula con ciertos atributos técnicos. Debe ser un ámbito en el que los alumnos, aun cuando trabajen en proyectos grupales, tengan la posibilidad de contar con computadoras, en lo posible, en forma individual. Con el auge y vigencia de programas educativos que promueven la integración de la Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las prácticas docentes, este requisito ha dejado de ser una utopía. En el caso de las netbooks del Programa Conectar Igualdad, cuentan con procesadores de textos, programas de edición de video, imagen y sonido, conectividad a internet (al menos en teoría), entre otros recursos. La presencia de los equipos en las aulas procura, en primera instancia, superar la brecha digital para abrir paso a una segunda instancia, que está aún en pleno

desarrollo, y que es la apropiación de las tecnologías. Dicha apropiación se traduce en poder hacer un uso significativo de sus propiedades, con una meta clara: incorporarlas con criterio y creatividad en las propuestas didácticas. En este caso, en ejercicios de escritura electrónica.

7 ¿Cómo llevar adelante la creación de relatos digitales?

Las experiencias de las que se da cuenta en la bibliografía sobre el tema, toman como referencia la metodología propuesta desde el CDS (Center for Digital Storytelling) que pauta las siguientes etapas para la realización de proyectos didácticos de esta naturaleza (Rodriguez y Londoño, 2009:10):

- Etapa de acercamiento a los relatos digitales: consiste en familiarizar a los alumnos con los tipos de historia posibles y con los elementos característicos y, a través de esa adaptación y de la visualización de ejemplos o modelos, en empezar a estimular su memoria y su creatividad.
- Etapa de conceptualización y planificación: busca que el alumno identifique o defina el tema, el conflicto central de la narración y su estructura narrativa, dramática y de mediación, y que luego planifique formalmente su historia. En la conceptualización se realizan actividades para despertar la memoria, la sensibilidad y la capacidad natural de la persona como narradora, y otras para la definición del hecho que se desea contar. En la planificación se empieza a estructurar la historia a partir de una investigación previa y de los detalles recordados sobre el hecho, se preparan los guiones literario y audiovisual (storyboard), se identifican materiales adecuados para plasmarla, y se hacen ejercicios individuales o grupales que permitan controlar y corregir los procesos antes de pasar a la producción.
- Etapa de producción: recopilar, seleccionar y crear los elementos gráficos, audiovisuales o simbólicos que se necesiten para el montaje de la historia (fotos, dibujos, videos, animaciones, pistas musicales, efectos de sonidos, locuciones, etc.)
- Etapa de posproducción: conocer o reconocer las herramientas para la edición del relato final (programas editores de texto, de imagen y sonido) y hacer el montaje o la edición final del relato en la computadora, añadiendo los efectos y transiciones.
- Etapa de difusión y evaluación final: compartir y valorar la historia propia y la de los demás, y realizar ejercicios de autoevaluación que permitan identificar los logros alcanzados con el proyecto.

De todas las etapas descriptas se puede inferir que, es en la segunda en la cual el alumno puede ejercitar poner en práctica diversas tareas que contribuyen al desarrollo de distintas habilidades comunicativas y expresivas.

Durante la elaboración del guión del relato digital, es posible que el estudiante aplique estrategias lingüísticas de redacción, que pueda apropiarse significativamente de las reglas gramaticales y experimentar avances en el campo léxico. La redacción del relato permite que el alumno trabaje tanto sus dificultades como sus destrezas lingüísticas, ponga en práctica estructuras gramaticales, utilice vocabulario contextualizado y relacionado con el relato. Esta instancia también requiere del estudiante la aplicación de reglas de puntuación.

Las restantes, promueven más el desarrollo de habilidades vinculadas con el uso creativo y reflexivo de las TIC.

En consecuencia, la creación de relatos digitales en el aula puede constituirse en una actividad que promueva el uso combinado y complementario de la escritura analógica y la electrónica.

Como señala Cassany (2000:8) la escritura analógica sigue teniendo vida y utilidad en un mundo eminentemente digital, como género manuscrito particular (tarjetas para regalos, dedicatorias, cheques, notas), como producto final de recepción (lectura de libros, cartas, etc.) y como herramienta complementaria para algunas subtareas de la composición digital (anotar las ideas sobre papel antes de introducirlas en la computadora, hacer esquemas gráficos sobre papel, revisar un borrador sobre una impresión, etc.). El tratamiento didáctico de la escritura tendría que seguir esta línea, poniendo énfasis en la complementariedad de ambos soportes.

8 Conclusiones

Jason Ohler, en un conocido artículo llamado Narrativas digitales en el aula se pregunta (y se responde):

> ¿Qué ofrece la narración digital a la educación?" Y la respuesta es "mucho", siempre y cuando se hagan dos cosas: Enfocarse primero en la historia y luego en el medio digital y, que se utilice la narración digital para promover en los estudiantes habilidades de pensamiento crítico, la composición escrita y el alfabetismo en medios.

Pese a que se trata de un camino nuevo, lo que sí podemos ver es que la construcción de una historia enriquecida con recursos digitales, nos pone en una posición de explorar renovadas maneras de decir las cosas, nuevas formas de transmitir mensajes. Y esas formas nos desafían a integrar nuevas funciones y saberes: no basta con conocer la secuencia de hechos e informaciones a transmitir, tenemos que asumir tareas complementarias, en las cuales se entrecruzan capacidades para editar, ilustrar, seleccionar datos y manejar aplicaciones para obtener los

resultados esperados. En este sentido, el desafío de abordaje de las prácticas letradas electrónicas tiende a la realización de un trabajo que se debe concretar, necesariamente, junto con otros.

Es probable que los docentes aún no seamos peritos avezados en convergencia, y no tenemos la obligación de ser expertos en todo, pero podemos empezar a asomarnos al mundo de la escritura electrónica y sus distintas vertientes expresivas, y sobre todo, podemos empezar a comprender que, hoy más que nunca, una historia se puede contar de muchas maneras (Rechax, 2011).

S.A.L

S.A.L

Capítulo 8

Cambios sociales y cambios lingüísticos: la conversación y la escritura en el chat

María Valentina Noblía

En Parini, Alejandro y Mabel Giammatteo, eds. (2014)
Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales
Mendoza: Editorial FFyL-UNCuyo y SAL. Págs. 119-130.
ISBN 978-950-774-241-5
Disponible en http://ffyl.uncu.edu.ar/spip.php?article4020

Resumen

Uno de los rasgos fundamentales del Capitalismo Global (Castells, 1998; Fairclough, 2006) es el rol central de las nuevas tecnologías en la configuración de una nueva forma de sociedad. La desterritorialización de las relaciones sociales, culturales y económicas propició el uso comunicativo de las tecnologías, configurando nuevas esferas de interacción social y promoviendo la emergencia de nuevos géneros discursivos (Bajtín, 1990), entre ellos el chat. Éste se distingue de otros géneros conversacionales por ser escrito. La escritura permite materializar una conversación espontánea, casual, mediada por diferentes tecnologías, entre personas que no comparten el mismo entorno físico, pero sí una misma situación comunicativa, en un tiempo coincidente de interacción aunque no sincrónico (Noblía, 2006, 2009). Esta concepción resultó compleja y discutida, por el cruce entre una actividad concebida como oral (la *conversación*) y un modo que le era históricamente ajeno (la *escritura*). Como la mayoría de los géneros digitales pone en cuestión la asociación de modos y medios (Halliday, 1985; 2004), ya que la tecnología permite la realización simultánea en un mismo texto de recursos de diferente naturaleza semiótica. En el marco de este trabajo, nos proponemos presentar los aspectos del chat que permiten observar los cambios profundos producidos en el pasaje de la escritura desde el medio de página impresa a la pantalla (Chartier, 2000; Kress, 2003) y de la conversación desde la interacción cara a cara a la computadora. La escritura en estos contextos se refuncionaliza, asumiendo ámbitos y actividades que le eran ajenos y, en ese proceso, se transforma.

1 Introducción

Con los cambios introducidos por la globalización, el advenimiento de Internet y el uso con fines comunicativos de las nuevas tecnologías, aparecen nuevos contextos de relación social (Castells, 1996; Fairclough, 2002, 2006). En estos ámbitos de interacción mediados, el lenguaje y las imágenes, en un sentido amplio, constituyen el principal recurso semiótico a partir del cual se realizan las actividades y se mantienen los lazos sociales. Estas actividades se configuran a partir de discursos que circulan y conectan a las personas. Ya sea en el caso de la página web, del correo electrónico, del chat o los foros de discusión, el uso de la lengua cumple un rol casi excluyente. La mediación impuesta por las tecnologías le asigna un lugar central al lenguaje como soporte material de esta dimensión de la realidad, al que se le suman además otros recursos audiovisuales (Noblía, 1998, 2006b, 2011).

En el marco de este trabajo, nos proponemos presentar los aspectos que definen al chat, como una conversación mediada y escrita, cuyos rasgos permiten observar los cambios profundos que se han producido en el pasaje de la escritura desde el medio del libro o la página impresa a la pantalla (Kress, 2003) y de la conversación desde la interacción cara a cara a la computadora, transformaciones vinculadas a cambios sociales y culturales. La escritura en estos contextos se refuncionaliza, asumiendo ámbitos y actividades que le eran ajenos y, en ese proceso, se transforma. Los rasgos que la definen se superponen con los que se le atribuían a la oralidad en los intercambios tradicionales, debido a que se enmarca en procesos altamente interactivos y dinámicos (Noblía, 2006; 2011). En estas conversaciones, sin embargo, perviven aspectos y rasgos propios de los usos tradicionales de la escritura en algunos géneros y que se asientan en la dimensión visual de la letra escrita y de la imagen.

Si bien actualmente es una práctica que cuenta con una tradición de uso en Internet y constituye un género ya estabilizado (las personas que *chatean* reconocen y han incorporado sus convenciones y pautas de uso, incluso identifican las variedades en subgéneros, según sus propósitos, temas, número de participantes, ámbitos de interacción, etc.) a mediados de los 90, era una actividad restringida a ciertos ámbitos y que, incluso, contaba con cierto desprestigio ya que se asociaba con la soledad, con perder el tiempo, con los encuentros sexuales clandestinos, etc. Con el tiempo, el chat, junto al correo electrónico, fueron incorporándose a la vida cotidiana no sólo con fines recreativos, sino también laborales. En algunos casos, por ejemplo el uso que hacen los adolescentes, ha llegado a reemplazar a otros medios como el teléfono.

Además, la investigación del chat supuso ir teniendo en cuenta las sucesivas transformaciones de estos géneros que se debían

fundamentalmente a las posibilidades que ofrecían los avances tecnológicos (este fenómeno afectó a la mayoría de los géneros virtuales), las que si bien no alteraban los aspectos básicos de la práctica, requerían ir adaptando los procesos de registro, observación y análisis.

Entre las transformaciones que se observan en el chat respecto de otros géneros conversacionales, podemos destacar que la *escritura* constituye el recurso semiótico por antonomasia, que materializa una conversación *espontánea*, *casual*, *mediada* entre personas que no comparten el mismo entorno físico, pero sí una misma situación comunicativa, en un *tiempo* de interacción coincidente aunque no necesariamente sincrónico[25] (Noblía, 1998, 2000a, b, c; 2006; 2011). Participar en estas conversaciones exige el uso de diferentes tecnologías: la escritura, internet, la computadora, etc., o sea, un usuario competente en ellas.

La tecnología permite una escritura multimodal (Kress y van Leeuwen, 2001; Kress, 2003) donde intervienen no sólo aspectos verbales, sino también electrónicos, gráficos, audiovisuales, fotográficos, etc. y propone un contexto de situación particular, marcado por el *anonimato* (más precisamente, por la imposibilidad de acceder a la identidad referencial, cívica de los usuarios), por la *ausencia de los datos contextuales* perceptibles a través de los sentidos y por la *simultaneidad* del intercambio (Noblía 2006b). Estos condicionamientos restringen y, a la vez, posibilitan el uso de recursos diferentes a los de las conversaciones cara a cara.

Uno de los cambios fundamentales, se produce en la concepción misma del contexto: ya sea como espacio en el que se materializa la relación social, o como campo en el que actúa el investigador. Para poder comprender estás prácticas es necesario redefinir qué se entiende como contexto de interacción como aspectos que condicionan la relación social y los textos que las posibilitan.

Podemos destacar tres cuestiones fundamentales vinculadas con la cuestión: a) el *espacio*, b) el *anonimato* y c) la *mediación.*

a) El espacio

El ciberespacio puede ser concebido como un espacio *practicado* (de Certeau, 1988) que sólo existe en la medida en que es socialmente habitado, "producido por las operaciones que lo orientan, lo sitúan, lo temporalizan y lo hacen funcionar". Estos escenarios, interactivos y multipersonales, son utilizados y creados por los usuarios de las tecnologías que permiten la interconexión y la interacción.

[25] Decimos que son sincrónicas porque los intercambios se producen en simultaneidad. La emisión y recepción de mensajes se produce en la alternancia de turnos sucesivos en el momento mismo de la interacción.

La configuración de este espacio responde al concepto de *red* (Noblía, 2006b). Ese espacio está configurado a partir de la red de relaciones que entablan sus usuarios, que los define como una comunidad *red.* Este aspecto se vincula estrechamente con la naturaleza de los textos que permiten esa conexión: el hipertexto (Landow, 1995).

Un aspecto fundamental y determinante de la interacción en el chat está relacionado con lo que se ha denominado el *tiempo* y el *espacio global.* Esta nueva conceptualización espacio-temporal sólo puede ser comprendida a partir del contexto cultural particular que presenta el capitalismo global (Fairclough, 2003; 2006), en el que, como vimos, las nuevas tecnologías de la comunicación dan lugar a formas de relación social en tiempo real entre personas que coexisten y coparticipan en simultaneidad en una dimensión compartida, aun cuando se encuentren en espacios geográficos distantes y en tiempos cronológicos diferentes.

Las comunidades sincrónicas[26] –como el *chat*- generan un sentido más profundo de *lugar* que las asincrónicas[27] –como los *grupos de noticias* o el *correo electrónico*-, dado que la velocidad en la interacción incide en el sentido de copresencia de los que participan. Esto se debe, en parte, al desarrollo de rituales y conversaciones que incrementa el sentimiento de un entorno estable, continuo y persistente.

Castells (1996) propone redefinir ese *lugar* como un *espacio de flujos*, o sea, no como una locación concreta, sino definida por las conexiones que esos flujos (de información y discursos) van creando. Este espacio y los vínculos sociales que promueve suponen una noción de tiempo particular, un *collage temporal,* que da cuenta de un tiempo *múltiple* que no reemplaza al *lineal cronológico*, sino que convive con él, permitiendo nuevas formas de actividad y de interacción social. Además, la computadora como *medio,* al permitir guardar enormes registros del pasado, genera una percepción del tiempo que no es cronológica, con una indistinción del pasado, presente y futuro.

Otro aspecto a considerar respecto del tiempo y del espacio en el chat es la *zonificación* (Goffman, 1994) que define esta actividad. Este autor parte del hecho de que toda interacción está localizada en un lugar y un tiempo concretos (zona) y que hay una relación directa entre determinados espacios físicos y momentos del día, de la semana, etc.

Desde sus orígenes, el chat propuso una *zonificación* particular vinculada a la *noche*: un tiempo considerado como ocioso y, en ese sentido, propicio para la conversación casual y también para el encuentro sexual. El chat durante el día o en horario de trabajo era (y aún lo es,

[26] Ver nota 25.

[27] Asincrónicas, porque los momentos de emisión y recepción no son simultáneos a la interacción y la diferencia puede ser de minutos, horas o días.

especialmente en empresas donde no se lo usa como herramienta de trabajo) una conducta sancionable, en parte por la asociación con lo nocturno y lo recreativo[28]. La *zonificación* de estas actividades se encuentra influida por el tiempo del reloj, que permite coordinar el sistema de referencias a lo largo de los diferentes espacios (las diferentes *zonas* del mundo). Es interesante, entonces, no perder de vista en el análisis de estas prácticas, las relaciones que se establecen entre el tiempo de las actividades cotidianas y el de las interacciones mediadas por computadoras, ya que si bien puede existir una sincronía en el plano de la interacción, no siempre coinciden las zonas en las que las personas se encuentran: en un lugar una de ellas puede estar trabajando porque es de día y su interlocutor descansando o conversando sólo con fines recreativos. La complejidad espacio-temporal que introduce el chat repercute sobre la relación social, en la medida en que cruza en una misma interacción instancias sociales e individuales distintas.

Además de estos aspectos más generales, en el chat el espacio supone diferentes dimensiones. Siguiendo a Jones (2005): a) el *espacio físico* en el que el usuario opera su computadora (casa, oficina, cibercafé, entre otros) que supone el contexto inmediato y las coordenadas geográficas en las que éste se encuentra; b) el *espacio virtual* creado por la interfaz que se usa para la comunicación (salones de chat, páginas web, etc); c) el *espacio relacional* creado por el tipo de actividad que se está llevando a cabo; d) el *espacio de la pantalla*, espacio en el que se sitúa la interacción y sobre el que se disponen simultáneamente distintos elementos (ventanas, barras de herramientas, videos, etc.); e) los *terceros espacios* o aquellos espacios a los que se hace referencia en el transcurso de la interacción (bares, saunas, clases). La confluencia de estas múltiples instancias espaciales y temporales tiene consecuencias directas sobre el discurso, en particular, sobre la deixis que se torna compleja al ampliarse las posibilidades que definen el *aquí* y el *ahora* de los interlocutores.

Resumiendo, en la práctica, el *espacio* se reduce a una *pantalla*, un campo definido por no tener materialidad física, producto mismo de la interacción social que se realiza a través de las redes de computadoras interconectadas. Se configura en el momento en que las personas se conectan a un servidor e inician una sesión de chat, ingresando un usuario. Este ámbito es eventual, episódico y depende, ya no de la participación cara a cara en un espacio geográfico concreto, sino de la co-presencia en una dimensión desterritorializada y descorporizada.

b) El anonimato

[28] Esta condena social al chat ha ido paulatinamente desapareciendo, en la medida en que va siendo incorporado como medio de comunicación en los contextos laborales.

Este aspecto ha sido una de las características más relevantes en el chat (y otros géneros de la CMC) en términos de condicionamiento contextual de la interacción (Danet, 1998; Crystal, 2001). Cabe aclarar que lo que entendemos como *anonimato* es la imposibilidad de asignar una identidad referencial, un cuerpo que identifique a esa persona, una identificación individual y única, equivalente a la de la identidad civil o pública legalmente establecida. No podemos hablar de anonimato en el sentido de la ausencia de un nombre propio, personal, único que opere referencialmente. Por el contrario: los nombres (más precisamente los *nicknames)* son la única referencia posible en estos espacios y constituyen –como veremos más adelante- el principal anclaje identitario de las personas (Noblía, 2006; 2008; 2011). Al no contar con los procesos de identificación que se desencadenan a partir del contacto inmediato con el otro en una situación dada, con la presencia directa del cuerpo y del entorno compartido, somos quienes y lo que decimos ser. En ese decir se condensa nuestra identidad: nuestro cuerpo, nuestro nombre, nuestra conducta, lo que nos define y lo que define al otro. La expresividad del individuo (Goffman, 1994) en el chat se reduce al *nombre* que la persona elige, a lo que *dice* y también a lo que *emana* de su conducta discursiva.

Esto no sólo se observa en el chat, sino en la mayoría de los géneros mediados por computadoras: el *anonimato* impide en cada situación que exista la homonimia[29], ya que el medio no lo permite (este rasgo remite a la idea de unicidad entre nombre y sujeto planteada por la concepción griega del nombre) y esta regla puede ser observada en la mayoría de los medios que las nuevas tecnologías han propuesto: las páginas *web*, el chat y el *correo electrónico*. A diferencia de lo que ocurre en la interacción cara a cara, el nombre es único y opera referencialmente como representación de la persona que interactúa. En ellos, este adquiere un valor tal que, incluso, ha generado todo un mercado: el nombre se compra, se vende, se presta, e incluso se roba[30] (Noblía, 2004; 2008; 2011).

El *anonimato* también se relaciona con el carácter mixto (público y privado) de los salones de chat. Estos espacios cruzan una instancia *pública* (las salas para chatear son espacios virtuales y públicos de

[29] Existen algunas excepciones –como el caso del facebook- en los que la homonimia está permitida porque existe la imagen como elemento de identificación.

[30] El registro de dominios para las páginas de Internet o de nombres para el e-mail ha hecho emerger todo un sistema que involucra a instituciones (en la Argentina, el Ministerio de Relaciones Internacionales y Culto) y a empresas. La pérdida del nombre puede, en algunos casos, implicar un perjuicio económico directo. La necesidad de un único nombre responde al hecho de que existen una infinidad de computadoras conectadas a la Red, y por ello resulta imprescindible arbitrar un sistema que permita reconocer e individualizarlas. Para poder transmitir la información de un ordenador a otro es necesario que exista una dirección unívoca para transferir los datos.

interacción con los otros), y una *privada*, la instancia de un sujeto que conversa solo frente a una pantalla, en un espacio de intimidad y privacidad. Este aspecto incide profundamente en los rasgos genéricos, entre otras cosas, al habilitar temas vinculados a lo personal (Noblía, 2006b).

Este tema, no obstante, ha planteado una serie de cuestionamientos para la investigación, fundamentalmente a las que aspiran a cuantificar y definir perfiles de usuarios en términos etarios, geográficos, económicos, de género, etc., ya que el anonimato pone en cuestión la posibilidad de ponderar la autenticidad de los datos. Sin embargo y más allá de la restricción que implica esto, se lo ha considerado como un aspecto propio de estas nuevas prácticas y, que como tal, las define y obliga a replantear los modos de acceso a esas realidades (Hine, 2000).

c) La mediación

Cuando pensamos estos textos no podemos dejar de considerar la importancia que adquieren los múltiples medios y modos en los que se realiza. Consideramos como medio principal a la conexión a través de las que circulan los bytes de información; pero también a la codificación digital que permite realizar recursos retóricos de muy diversa índole en una pantalla. Estas mediaciones (conexiones, codificación digital y pantalla) condicionan de diferentes maneras la configuración textual.

2 Los textos

El chat, como la mayoría de los géneros digitales, se realiza a través de textos. Si bien estos presentan similitudes con las formas convencionales de textualidad, plantean particularidades que le son propias y que obligan a reconsiderar las concepciones tradicionales formuladas por el análisis del discurso.

Con el fin de explicar estos aspectos, consideramos que hay dos conceptos centrales que ayudan a sistematizar estos rasgos: la actividad (conversación) y su materialidad (escritura digital).

El primero determina la configuración de un texto escrito pero interactivo –dialogal-; el segundo, uno que admite la confluencia de diferentes modos retóricos para expresar significados: palabras, imágenes, sonidos e, inclusive, la activación a través de los hipervínculos, de páginas completas (formadas también por palabras, imágenes y sonido, etc.) dentro del cuerpo mismo de ese texto.

Este entramado de aspectos, que hacen a la forma textual (diálogo), a la materialidad (la escritura, el hipertexto y los softwares) y al medio (la computadora e internet), pone en evidencia la complejidad de estos textos sobre (y a partir de) los cuales se da forma a contextos de interacción y a relaciones sociales efectivas.

Estas nuevas formas de la textualidad exceden los límites de las herramientas tradicionales de análisis del discurso, en la medida en que además los aspectos lingüístico-discursivos, exige analizar la importancia del soporte y los diferentes modos retóricos de realización de estos textos, en una forma inédita hasta la aparición de las nuevas tecnologías.

A continuación presentaremos un punteo breve -y no exhaustivo- de algunas de las propiedades de los textos que configuran las conversaciones en el chat:

Son textos *hipertextuales* (Landow, 1995). Las actividades suponen una red de textos relacionados por vínculos no lineales que remiten unos a otros de manera dinámica y directa. Un fenómeno destacable es la posibilidad de activación o reproducción en un texto o conversación, de otros textos a través de links o mediante la herramienta *cortar y pegar*. Este fenómeno propone la posibilidad efectiva de la intertextualidad que antes sólo era posible de una manera asincrónica y limitada. En algunos chats esta transcripción literal de otras conversaciones efectuadas por los mismos u otros usuarios es estratégica.

Son textos *multimodales* (Kress y van Leeuwen, 2001; Kress, 2003). La tecnología digital permite incorporar imágenes (dibujos, fotos, colores, etc.) videos, sonidos (canciones, discursos, etc.), páginas enteras que combinan estos elementos de múltiples formas, en textos en los que lo verbal es un modo más dentro de otros para la construcción del significado. Esto ha obligado a considerar un modelo de análisis del discurso que contemple esa confluencia en un mismo texto de modos retóricos tan diversos (Noblía, 2009; 2011). En ese sentido son textos en los que el sistema de escritura ya no es exclusivamente alfabético sino que también puede combinar otros como el silábico o pictográfico e inclusive fonético. Las letras pueden combinarse con otras para formar palabras de un modo tradicional, pero también para formar acrónimos, emoticones y, a su vez, combinarlos entre sí. Este sistema complejo de escritura cumple una función central en las conversaciones ya que permiten pautar la interpretación de lo que se dice, en contextos en los que los recursos tradicionales que ofrece la interacción cara a cara están ausentes (gestos, miradas, tonos, volumen, movimientos, etc.). El chat despliega las posibilidades icónicas de la escritura por medio de una amplia variedad de emoticones[31] (o íconos recreados a partir de combinaciones tipográficas) y onomatopeyas, que operan como indicadores modales y evaluativos de cómo debe interpretarse lo que se dice, cuál es la actitud del hablante, qué gestos estaría representando y otros múltiples usos metapragmáticos y contextualizadores (Noblía, 2006b). Uno de los recursos más importantes que se despliega en la

[31] La función del *emoticon* consiste en recrear uno de los aspectos principales de la comunicación no verbal que es la expresión facial de la emoción.

escritura, en general, y en el chat, en particular, es la *puntuación*, que introduce un orden, un ritmo y un marco particular al texto que indican el modo en que el hablante/escritor recorta el mundo organizándolo de una determinada manera. La posibilidad de administrar la distribución espacial de las palabras, a través de recursos gráficos (mayúsculas, negritas, cursivas, colores, imágenes) los signos ortográficos y de puntuación, que operan como recursos modales (Kress, 2003; Noblía, 2009; 2011) le permite al escritor presentar la información pautando su interpretación en el proceso de la lectura.

La escritura se resignifica en el chat al ser a la vez *producto* y *proceso* de la interacción. El concepto tradicional de escritura se ve puesto en cuestión al perder su carácter cerrado y estático al que estaba vinculado por su medio tradicional de realización que eran las páginas del libro. El pasaje de este medio al de la pantalla supuso cambios en los modos de conceptualización de las forma escrita (Kress, 2003), ya que aparece simultáneamente como modo visual estático (imagen) y como modo visual dinámico/temporal (texto). A diferencia de la conversación oral en donde el flujo de palabras se va sucediendo a medida que uno lo escucha, el texto ingresa como bloque cerrado en cada turno de conversación, pero a diferencia de la página del libro, donde el texto se presenta como un producto terminado, en el chat es un proceso interactivo que se va co-construyendo con cada intervención que realizan los participantes. En síntesis, es un proceso que combina la lógica espacial de la imagen y la temporalidad de la conversación oral. En estas interacciones no hay superposición posible, ya que los turnos ingresan como textos cerrados. Esto supone cambios en los aspectos cognitivos de la lectura y de la escritura (Noblía, 2011).

En el caso particular del chat, son textos que derivan o combinan rasgos de otros géneros discursivos (Noblía, 2006a; 2011). El chat, como conversación escrita, apela a recursos propios de géneros discursivos estabilizados, que ya han articulado, de algún modo, la escritura con la interacción conversacional, como el texto teatral, aunque no tenga –como prioridad- una finalidad estética ni artística. Al igual que en este, el chat se realiza en la forma de un diálogo a través de un texto escrito, en el que se van desplegando, por turnos, los diferentes interlocutores con sus nombres y en el que las acotaciones externas (las que aparecen en el texto por la activación automática que realiza la computadora) e internas (las que realizan los mismos participantes en el discurso) pautan el modo en que se debe interpretar lo que se dice. Estas constituyen otro tipo de referencias metatextuales y metapragmáticas[32] las aporta el *software* y las

[32] Yus (2001) denomina a estas referencias "acotaciones icónicas comentadas". En este trabajo preferimos apelar a conceptos discursivos que definen con mayor precisión la función que cumplen estas expresiones.

activan también las personas que constituyen recursos (Silverstein, 1993), para reponer la dimensión situacional y corporal que en la conversación cara a cara puede percibirse directamente (el programa nos informa si el participante entra o sale de la sala, si está escribiendo o está ocupado, por ejemplo; y los participantes dan indicios en sus intervenciones de lo que están haciendo en esa dimensión espacial que no comparten con el otro, informando si están hablando por teléfono, trabajando, si están con alguien o pueden conversar). Se verbaliza no sólo la persona que participa a través del nickname, sino también la escena o situación de comunicación, e incluso el tiempo (señalado por el reloj del chat o de la computadora). Estas indicaciones resultan de la mediación del *software* que introduce una suerte de voz narrativa (Mayans y Planells, 2002) en el texto y en la interacción. Esta tercera persona narrativa resulta de las elecciones que realiza la primera persona (la persona que escribe) al seleccionar, dentro de las opciones que brinda el software, la acción que representa lo que está haciendo. Así, encontramos que al escribir, el que conversa puede "gritar", "susurrar", "discutir", "estar de acuerdo" o no, "llorar", "hablar", entre otros actos (vinculados la mayoría a procesos verbales). Los participantes consideran a estos indicadores como marcas del contexto de situación. En ese sentido, este texto estructura el diálogo y lo contextualiza. Estas indicaciones meta y paratextuales organizan el discurso, colaborando en su coherencia y también en la negociación de posiciones e identidades. En este proceso juega un rol central el nombre o apodo (*nickname*) de la persona que interactúa, la que precede el mensaje. Constituye la primera información que da el sujeto sobre su identidad (Bechar-Israeli, 1995; Noblía, 1998, 2000a, 2000b, 2000c, 2004, 2006b). El sujeto que participa del chat se ve representado (objetivizado) en un nombre que se proyecta en el texto en el momento de interactuar, provocando una escisión entre el que escribe y a la vez se ve escrito.

Además de lo teatral, se pueden reconocer rasgos de géneros (auto) biográficos como la confesión, el diario íntimo, los rituales amorosos, el relato de experiencia personal[33]. Las particularidades del contexto y de la situación comunicativa[34], que se realiza frente a una pantalla[35], la escritura irreflexiva, que no puede ser corregida en la mayoría de los casos por la vertiginosidad del intercambio (aunque a posteriori existan

[33] Según Sibilia (2008), "a lo largo de la última década, la red mundial de computadoras viene albergando un amplio espectro de prácticas que podríamos llamar "confesionales", que no cesan de surgir y expandirse, y las utilizan para exponer públicamente su intimidad".

[34] Como vimos, la confluencia de un espacio público y, a la vez, privado; un diálogo entre dos o más personas pero cada una en soledad.

[35] El concepto de pantalla (Signorelli, 1996) opera en dos sentidos: el primero con el matiz de ocultamiento, de máscara, el que da cuenta de la ausencia del otro y toda la información que da su presencia corporal y situacional. El segundo, que vincula esta noción con la de ventana, como medio a través del cual se logra llegar a otro, como acceso a otras personas y relaciones.

procedimientos de reparación), que establece un tiempo de respuesta pautado por los dos procesos necesarios -la lectura y la escritura- activa marcos genéricos que, en estos casos, tienen que ver con la expresión del sí mismo, de la intimidad, como ocurre en otros géneros como el diario íntimo y la autobiografía. En estas conversaciones el tema por excelencia es el "yo", aun en el diálogo entre desconocidos. La exaltación de los sentimientos y la construcción de vínculos sentimentales y amorosos son frecuentes entre personas que sólo se conocen por Internet. La activación de relaciones y temas asociados a la intimidad se observa en los registros de estas conversaciones. Por otro lado, si bien los participantes se encuentran conversando con otras personas en espacios que podríamos considerar públicos, lo hacen en soledad (Noblia, 2006b; 2011).

Conclusiones

A modo de conclusión, podemos decir que los aspectos señalados ponen en evidencia la complejidad que suponen las interacciones mediadas por las nuevas tecnologías. Esos fenómenos nuevos exigen tener en cuenta la coyuntura social, cultural y económica en los que emergen a fin de no considerar a estas nuevas formas de un modo aislado, descontextualizado.

El chat introduce el diálogo a través de la escritura y para hacerlo apela a las convenciones de otro género, culturalmente incorporado a la sociedad que es el teatro. La estructura dramática recrea la acción en el texto a partir del diálogo y de los paratextos.

En ese sentido la escritura opera no sólo como el ojo por el oído, en el sentido en que la escritura ha sido concebido como una actividad netamente metalingüística en la medida en que *constituye un modo de registrar el lenguaje por medio de marcas visibles, ya sea por vía de representar aspectos del lenguaje oral en su ortografía o bien por vía de marcar esos aspectos en un metalenguaje explícito.* (Olson, 1991*).*

Siguiendo la reflexión de este autor, podríamos agregar que no sólo opera como una actividad metalíngüística, sino como una metamodal y genérica, en la medida en que refiere a la oralidad como modo semiótico prototípico de la conversación oral. Además de estas consideraciones señaladas por Olson podemos observar en el chat otro proceso simultáneo por medio del cual, lo visual y lo textual permite establecer distinciones de los interactuantes en la alternancia de turnos, representar en la escritura a través de expresiones meta y para textuales los movimientos y acciones que realizan los participantes. En el chat la escritura también se constituye en una actividad metamodal en tanto da cuenta de los recursos que los géneros cara a cara realizan naturalmente. Es una actividad metamodal de la actividad de conversar en tanto se

presenta como una reflexión continua de lo que significa conversar escribiendo. De esta forma se utilizan recursos metapragmáticos para realizar indicaciones que en las conversaciones cara a cara se realizan naturalmente –no así en las conversaciones telefónicas- a través de los gestos, la señalización, la prosodia, etc.

En conclusión y retomando a Kress (2003),

> Existe una escritura aún ligada al sonido a través del alfabeto que es diferente de otra escritura que no está conectada con el sonido sino con esos sistemas de escritura que utilizan "caracteres" y que están mucho más orientados a la representación de conceptos a través de imágenes convencionalizadas. En la pantalla, la escritura aparece además con otros modos como la música, el color, las imágenes que se mueven, el habla y los sonidos. Todos estos modos se conjugan para crear un mensaje y, por lo tanto, el modo de la escritura es solo una parte de ese mensaje.
>
> En la escritura, algunos elementos del habla pueden ser capturados por las transcripción en letras, mientras que otros no. Estos últimos, pueden ser "lexicalizados", es decir, puestos en palabras. En el habla esa lexicalización no es necesaria, los elementos hablados se encuentran ahí para que todos los escuchen.

Capítulo 9

El discurso juvenil en el ciberespacio: expresión de subjetividades y mecanismos de interacción

María Gabriela Palazzo

En Parini, Alejandro y Mabel Giammatteo, eds. (2014)
Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales
Mendoza: Editorial FFyL-UNCuyo y SAL. Págs. 131-144.
ISBN 978-950-774-241-5
Disponible en http://ffyl.uncu.edu.ar/spip.php?article4020

Resumen

Es evidente que muchos jóvenes usuarios de los nuevos medios en Argentina se han apropiado de los ámbitos públicos, tanto de los físicos como de los construidos online. Esto significa, en términos simbólicos, la reincorporación de las voces y miradas generacionales desde lugares conocidos, inventados y practicados, principalmente, por jóvenes. Es decir, no se trata de experiencias necesariamente heredadas o adquiridas en entornos tradicionalmente representados por adultos sino de campos de la praxis humana donde -en el caso del ciberespacio-, el conocimiento experto, la técnica y la tecnología son saberes generados desde la juventud y distribuidos socialmente hacia arriba (adultos) y hacia abajo (niños). Este trabajo tiene como objetivo reflexionar acerca de la importancia de los Estudios del Discurso para abordar la cuestión sobre prácticas juveniles en contextos comunicativos del Ciberespacio. En tal sentido, mostrar su operatividad a la hora de abordar teórica y críticamente las diferentes formas de poner en discurso a los sujetos jóvenes. El eje de la investigación radica en indagar acerca de qué formas discursivas, estilos y tipos de discurso coexisten en espacios comunicativos digitales y cuáles son sus particularidades interaccionales de acuerdo con los modos juveniles de expresión de la subjetividad. El trabajo empírico realizado desde 2001 en mi investigación se realizó sobre la base de los géneros chat, fotolog y, actualmente, blogs de corte autobiográfico o personal. Esta problemática intersecta diversas disciplinas como la sociología, la antropología, los estudios de comunicación y Ciberespacio, la psicología social, la pragmática y la sociolingüística. Finalmente, propongo la noción de *ciberdiscurso juvenil* como herramienta operativa de descripción e interpretación de estos hechos sociales.

1 Introducción

Quisiera compartir en esta exposición algunas preocupaciones e indagaciones respecto de ciertos aspectos relacionados con las prácticas discursivas juveniles en contextos comunicativos del Ciberespacio. En tal sentido, destacar la operatividad de los Estudios del Discurso a la hora de abordar teórica y críticamente esta cuestión, en un contexto cultural complejo y heterogéneo.

El eje de la investigación que atraviesa mi exposición indaga en torno a qué formas discursivas, estilos y tipos de discurso coexisten en espacios comunicativos digitales y cuáles son sus particularidades interaccionales de acuerdo con los modos juveniles de expresión de la subjetividad. Me detendré, entonces, en algunos puntos que considero más relevantes, a través de un recorrido sintético por el camino transitado en este terreno.

La cuestión juvenil es un campo multidisciplinar de cuyo crecimiento en Argentina da cuenta tanto la creciente producción científica y académica como la realización de encuentros, reuniones y congresos que nos unen para compartir nuestras experiencias.

Estas indagaciones y sus eventuales publicaciones tienen una mayor trayectoria en los campos de la sociología y la antropología, integradas, en los últimos años, a los estudios sobre comunicación y de corte etnográfico. En lo que concierne a los abordajes lingüísticos del tema, es aún bastante reciente la producción de conocimiento, pero se advierte un avance sostenido.

Considero que los Estudios del Discurso aportan herramientas teóricas e interpretativas relevantes y operativas para comprender las prácticas sociales en contextos de comunicación verbal y no verbal (los usos, apropiaciones e interacción juveniles puestas en discurso). En lo que concierne a mi investigación[36] sobre la juventud como construcción discursiva, estas acciones tienen que ver, entre otras cuestiones, con la escritura de la identidad, de la edad social y de la propia subjetividad[37], especialmente en Tucumán.

---

[36] Parte de este trayecto se encuentra en Palazzo (2010a) *La juventud en el discurso: representaciones sociales, prensa y chat.* Serie Tesis. Tucumán: Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional de Tucumán.

[37] Uso el concepto *subjetividad* atendiendo a dos aspectos complementarios que intersectan lo sociológico con lo pragmático: por una parte, a la "dimensión de los fenómenos sociales que se relaciona con las formas en que los sujetos se apoderan de –y son apoderados por- las estructuras sociales, las incorporan y las ponen en juego, haciendo posibles los diversos procesos de reproducción del orden social" (M. Urresti, 2008:39). Pero además, es esa capacidad del locutor para presentarse como "sujeto" en la acción discursiva y a través de determinadas formas del anclaje lingüístico, tales como los subjetivemas, los deícticos y los modalizadores (E. Benveniste: 1966; C. Kerbrat-Orecchioni: 1997)

Con sólo mencionar la palabra *juventud* se activan asociaciones que remiten tanto a la memoria individual –la propia juventud- como a la imaginación colectiva: qué es ser joven, cómo son los jóvenes, qué se dice sobre la juventud, qué hacen los jóvenes, así como las relaciones de oposición generacional, por sólo mencionar algunas cuestiones. En cada una de ellas, seguramente, habrá determinadas representaciones y actitudes que, sometidas a un proceso de selección, repetición, tematización, etc., se expresarán en enunciados dentro de contextos particulares, que son los discursos.

En la última década busqué describir e interpretar aquellos elementos que conforman las perspectivas acerca de lo que significa ser joven, tanto diacrónica como sincrónicamente en los instrumentos de análisis. Los puntos centrales del estudio atendieron cuatro aspectos relacionados con la juventud sobre la base del Análisis del Discurso como disciplina transversal:

a) las diversas definiciones del concepto desde distintos campos del conocimiento de las Ciencias Sociales;

b) la construcción de representaciones sociales relativas a la ubicación social del joven en el discurso de la prensa tucumana a comienzos de este siglo;

c) el estudio de representaciones presentes en el discurso social;

d) el análisis discursivo y pragmalingüístico del discurso juvenil en el chat como género del Ciberespacio, tanto desde el texto como desde las representaciones de uso y

e) la indagación en las prácticas juveniles en géneros emergentes como el fotolog y los blogs.

Atendiendo a la temática de este libro, haré referencia a los puntos d. y e.

2 El Análisis del Discurso: una interdisciplina operativa para el estudio de las interacciones juveniles

La relevancia de este tema y su correspondiente objeto de investigación conformaron la tríada discurso - juventud - medios de comunicación, donde el interés se concentra en estudiar el papel del discurso como causa, efecto, medio de expresión y como construcción de representaciones, identidades, valoraciones e imaginarios; todo esto a través de diferentes géneros y discursos en contexto. Todo esto se encuadra en una teoría que atienda a las dimensiones que competen a los estudios sobre el discurso, presentadas por Charaudeau (en Londoño Zapata, 2011:57):

- Análisis de manifestaciones lingüísticas en relación con hechos discursivos.
- Problemáticas de los géneros discursivos y su relación con los tipos textuales.
- Análisis del contenido de los textos y su significado ideológico.
- Estudio de la relación entre fenómenos discursivos y las situaciones sociales de comunicación.

En consecuencia, el estudio sobre juventud que me ocupa se articula sobre las problemáticas comunicacional y representacional[38]. El objeto es heterogéneo, empírico y sujeto a las condiciones situacionales de producción de lenguaje (el discurso periodístico, la interacción en los nuevos medios de comunicación, etc.). La orientación del objeto es contextual y el abordaje es tanto descriptivo como interpretativo de las representaciones sociales, creencias e ideologías en torno al ser joven en cortes diacrónicos y sincrónicos de los discursos.

En cuanto al sujeto, su actividad discursiva se rige por estrategias derivadas de los géneros en los que se producen los discursos, y también ajustadas a los modos de ser juveniles. Asimismo, se trata de indagar en la interacción con los otros (chat, fotolog) y en la expresión de la subjetividad en estudios de caso, como el blog. Asimismo, para el estudio interdisciplinario de las representaciones sobre juventud y de la interacción juvenil en los entornos ciberespaciales, son operativos los principios del Análisis del Discurso organizados por Van Dijk (2000): discurso como practica social, contexto, conversación, entorno natural, categoría de los miembros, secuencialidad, constructividad, niveles y dimensiones, significado y función, reglas y estrategias así como las "ideas básicas" que conforman la definición de discurso a partir de la influencia de la corriente pragmática (Charaudeau/Maingueneau, 2005): organización transoracional, estar orientado, ser una forma de acción, ser interactivo, estar contextualizado, estar tomado a cargo, estar regido por normas y captado en un interdiscurso; es decir, la relación con otros discursos, la intertextualidad, etc.

Con el fin de establecer relaciones sistemáticas entre los enunciados y sus contextos socioculturales, entre los usuarios y los discursos sociales o entre las estrategias de uso y los géneros, necesariamente hubo que poner en diálogo a diversas disciplinas de las Ciencias Sociales: la historia (para comprender los significados y definiciones del concepto juventud a lo largo del tiempo); la psicología (para abordar los aspectos

[38] Cfr. Charaudeau (2000), quien agrupa las problemáticas epistemológicas del Análisis del Discurso sobre la base de los conceptos de *objeto* (el objeto de estudio, que es producto de los objetivos y las hipótesis); *sujeto* (el lenguaje) y *corpus* (acto metodológico que concretiza al objeto como objeto de análisis)

cognitivos de las representaciones sobre juventud); la sociología (para interpretar las subjetividades juveniles dentro de determinados campos), la antropología (para analizar la juventud desde los lugares sociales y sus coordenadas témporo-espaciales), la etnografía y ciberespacio (para comprender las prácticas juveniles en entornos socialmente practicados, donde las tecnologías dejan de ser meras herramientas para convertirse en entornos sociales significativos); la pragmática (perspectiva desde la que se comprende el discurso como acción, lo que permite su estudio a la luz de los contextos lingüísticos específicos, específicamente en el estudio del registro coloquial oral y competencia comunicativa en el ciberespacio) y la sociolingüística (para interpretar las variedades de uso de la lengua, la adecuación lingüística y la configuración de comunidades de habla, lengua, discurso, etc.) y la semántica (para estudiar las relaciones entre macro y microestructuras en el discurso periodístico).

En consecuencia, propongo algunos aspectos del Análisis del Discurso que, desde mi perspectiva, dan coherencia a los postulados, estudio y resultados de esta investigación (Palazzo, 2012):

Permeabilidad: Los estudios del discurso permiten el acceso a los materiales lingüísticos y no lingüísticos, orales y escritos, en contextos reales de producción, lo que otorga mayor autenticidad y valor empírico a las investigaciones.

Interdisciplinariedad: el hecho de tomar como punto central a los enunciados en su contexto no limita el campo de análisis, sino, por el contario, lo abre a la multiplicidad de abordajes provenientes de otras disciplinas, lo que es, en definitiva, la naturaleza de esta heterogénea rama del conocimiento humano.

Indagación en las estructuras de pensamiento e ideologías: aspecto altamente significativo que ubica a los materiales de estudio en el marco de las cogniciones individuales y sociales, alejándolos de la perspectiva inmanentista.

Historicidad: el camino recorrido hasta el momento me ha demostrado que el análisis del discurso aplicado a fenómenos socialmente significativos tiene valor en sentido sincrónico (entender el comportamiento de los sujetos en contextos actuales) como diacrónico, e incluso filológico. Permite sacar a la luz los cambios, motivaciones y efectos concretos de los usos de la lengua en un momento de la historia, que adquirirá mayor importancia en la perspectiva del paso del tiempo y en contraste con otras formas del decir, en otros ámbitos y campos de práctica.

Finalmente, dentro del ámbito de los estudios de juventud, el Análisis del Discurso es operativo para comprender los procesos lingüísticos sobre y de los jóvenes como parte del discurso social, definido por Angenot

(2010:20) como todo aquello que se dice y se escribe en un estado de la sociedad, todo aquello que se imprime, todo lo que se habla y se representa hoy en los medios electrónicos.

En suma, se trata de ubicar a los jóvenes, sus usos, prácticas y problemáticas, en igualdad de condiciones respecto de otros temas de investigación y aprovechar las posibilidades teóricas y metodológicas que nos ofrecen las diferentes perspectivas que conforman el Análisis del Discurso.

3 Los jóvenes como sujetos de interacción en el Ciberespacio

A fines del siglo XX cobraron forma las teorizaciones sobre lo ciber en relación con la conformación de las culturas, de las sociedades y de los nuevos entornos. Así, Galindo Cáceres (1998), aludía a la organización de las sociedades de la comunicación a partir de una estructura mixta en las que la horizontalidad contrarresta la verticalidad desde la interacción real en el espacio virtual.

> Formas sociales del acuerdo y de la interacción entre pares, en una estructura jerárquica escalonada, que posibilita que cada escalón se organice con cierta independencia y autonomía. La jerarquía horizontal se subordina aún a la vertical, pero la conmueve con la iniciativa y la creatividad de las relaciones y vínculos horizontales [...] El pasado pierde importancia, el mundo del texto que se repite, y el presente es una forma constructiva del futuro.

Los jóvenes se integrarían fácilmente a esta organización, más aún si la navegación por la web (entre otros hábitos digitales y ciberespaciales) forma parte de sus prácticas cotidianas. En este sentido, hablaríamos de *residentes* del ciberespacio, de acuerdo con la propuesta de D. White[39]:

> Un residente es un individuo que vive un porcentaje de su vida online. La web respalda la proyección de su identidad y facilita las relaciones. Estas son personas que tienen un personaje en línea al que mantienen regularmente. Este personaje [...] está probablemente en evidencia en blogs o comentarios, en imagen o compartiendo servicios, etc. el residente interactuará, por supuesto, con todos los servicios prácticos como banking pero también usarán la red para socializar y expresarse.
>
> [...] El residente considera que determinada porción de su vida social se vive offline. La web se ha convertido en un aspecto crucial de la forma en que se presentan a sí mismos [...]

[39] Traducción propia del artículo

Interacción y apropiación son, en este contexto, términos complementarios. La interacción a través de los nuevos espacios comunicativos online se produce una vez que los sujetos se han apropiado de ellos, al menos parcialmente y que, además, han desarrollado las competencias comunicativas mínimas. Se apropian, y esto implica algo más que usar las herramientas tecnológicas con algún propósito determinado; supone incorporarlas como parte de su capital cultural y de sus prácticas sociales cotidianas y poniendo en juego la competencia comunicativa en sus diferentes formas (lingüística, discursiva, estratégica, pragmática, etc.) para utilizar hábilmente los recursos, herramientas y lenguajes.

Silverstone et al. (1990)[40] definen la "apropiación" como el momento en que un artefacto deja su estatus de mercancía, dentro de la economía formal, y se convierte en un objeto propiedad de alguien que, al llevarlo consigo, le confiere un significado particular. La operación refiere también a la manera como los usuarios toman conciencia de la tecnología y anticipan de qué forma y en qué situaciones ésta puede ocupar un lugar en sus vidas.

Thompson (1998: 462) también se refiere a apropiación como la acción de hacer propiedad algo nuevo que se socializa e integra a la vida cotidiana.

Por otra parte, respecto de la interacción juvenil en la red, se suele partir de una imagen que asocia juventud con nativos digitales, a partir de la conocida metáfora propuesta por Prensky (2001), en referencia a los estudiantes:

> They [students] have spent their entire lives surrounded by and using computers, videogames, digital music players, video cams, cell phones, and all the other toys and tools of the digital age.
>
> [...] What should we call these "new" students of today? Some refer to them as the N-[for Net]-gen or D-[for digital]-gen. But the most useful designation I have found for them is Digital Natives. Our students today are all "native speakers" of the digital language of computers, video games and the Internet.[41]

Sin embargo, esta rotulación viene sufriendo algunos cuestionamientos y críticas interesantes, especialmente si se intenta

[40] Citado en C. Yarto Wong (2008:173).

[41] "[Ellos] han pasado toda su vida rodeados por y usando computadoras, videojuegos, reproductores digitales de música, videocámaras, teléfonos celulares, y todos los demás juguetes y herramientas de la era digital". [...]¿Cómo deberíamos llamar a estos "nuevos" estudiantes de hoy? Algunos se refieren a ellos como la generación N [por Net] o generación D [por digital]. Pero la designación más útil que encontré para ellos es *Nativos digitales*. Nuestros estudiantes son todos hoy "hablantes nativos" del lenguaje digital de las computadoras, videojuegos y de la Internet"

aplicarla a priori en geografías y culturas distintas a las del Primer Mundo y, especialmente, al riesgo de interpretar en forma metonímica "estudiantes" por "todos los jóvenes nacidos en la era digital".

Tal es el caso de Jenkins (2007), quien sostiene que el concepto de nativos digitales enmascara las desigualdades en el acceso al confort y a las tecnologías, así como a la participación, habilidades y experiencias socioculturales:

> [...] talk of "digital natives" may also mask the different degrees access to and comfort with emerging technologies experienced by different youth. Talk of digital natives may make it harder for us to pay attention to the digital divide in terms of who has access to different technical platforms and the participation gap in terms of who has access to certain skills and competencies or for that matter, certain cultural experiences and social identities.

Imaginamos, ya que así se ha instalado en los discursos sociales, que todos los chicos y chicas nacidos en la era digital son ciudadanos, consumidores, usuarios y expertos en nuevas tecnologías, manejo de redes sociales y lenguajes ciberespaciales. Asimismo, a partir de esta representación, se generan otras imágenes donde los jóvenes aparecen como los causantes de las deformaciones expresivas, lingüísticas y comunicativas a partir de sus prácticas verbales y no verbales en el ciberespacio.

Ambas construcciones son falsas, o al menos están muy alejadas de lo que en realidad ocurre.

Basta solamente indagar entre estudiantes universitarios acerca de sus costumbres respecto de las nuevas tecnologías para darnos cuenta que son pocos los que saben armar un blog, que apenas manejan algunas herramientas operativas de los programas informáticos, que, si bien tienen teléfonos celulares, hacen uso de algunas aplicaciones y que son expertos usuarios de la mensajería instantánea y el chat, así como de Facebook o Twitter. Esto no significa que no hayan crecido en un "ambiente" en el que prevalece una lógica comunicacional digital.[42]

---

[42] En una segunda parte de su artículo, Prensky confrontó su punto de vista sobre la dicotomía nativos/inmigrantes digitales a partir de una serie de evidencias estadísticas en investigaciones de tipo cognitivo. Posteriormente (M. Prensky, 2009) reelaboró su pensamiento en torno al concepto de *homo sapiens digital*:

> el hombre y la mujer que aceptan la mejora digital como parte integrante de la existencia humana son digitalmente sabios, tanto en la forma en que acceden y mejoran las herramientas tecnológicas a fin de complementar sus capacidades innatas; como en la forma en que utilizan dichas herramientas para mejorar la toma de decisiones. Vemos entonces que la sabiduría digital

En esta línea, hablar de apropiación tecnológica también se vuelve una cuestión que no resiste las macrogeneralizaciones. Es cierto que las tendencias mundiales colocan a los jóvenes como motores de las revoluciones ciberespaciales, del cambio e hibridación de las prácticas, de la democratización de la palabra en red, de la nivelación de discursos en los campos de posts y comentarios, de tweets o intervenciones en foros, entre otros espacios. Sin embargo, las realidades nos muestran que sólo una porción realmente se ha apropiado de determinadas tecnologías. Con todo, estas formas de uso en la apropiación de las herramientas y lenguajes virtuales, supone que se les atribuye significado social y simbólico.

Esta perspectiva se apoya en la tesis crítica del mediocentrismo, que sostiene de que los nuevos medios convergentes en el ciberespacio especial son mediadores culturales (Martín Barbero: 1987, en González: 2012) en la medida en que estén ligados con las prácticas cotidianas de los sujetos, en una especie de estructura incrustada en las prácticas sociales. Por eso los medios no deben concebirse como simples aparatos tecnológicos, sino como mediaciones que tienen percepciones más amplias.

Quisiera destacar, en este sentido, y para articular la cuestión de la mediación tecnológica con la mediación lingüística, la importancia del estudio de la lengua en los contextos de las TICs en el prólogo al volumen Escritura y comunicación (Parini y Zorrilla: 2009, 10-11). Los autores refieren a la relación entre lenguaje, escritura, nuevas tecnologías y comunicación en relación con la cultura:

> Desde la perspectiva del estudio de la lengua, todo tipo de texto escrito [...] se ha visto afectado por la forma en que los hablantes se apropian de la nuevas tecnologías para crear espacios virtuales que sirven de contexto para la creación de actos comunicativos y para la coconstrucción de identidades tanto individuales como grupales.
>
> El lenguaje se concibe, por tanto como un instrumento comunicativo relevante por su capacidad de construcción de significados lingüístico, social y, en definitiva, cultural.

Destacan, además, la función psicosocial y afectiva del lenguaje en los entornos virtuales donde se desarrollan y proyectan los sujetos.

En mi experiencia[43], estudiar el lenguaje implicó, por tanto, entender que su práctica adquiere una nueva funcionalidad, que no debe

trasciende la brecha generacional definida por la oposición inmigrante/nativo. Muchos inmigrantes digitales exhiben hoy esta sabiduría digital.

[43] Los inicios de mi investigación acerca de las características del discurso juvenil en el ciberespacio a comienzos del siglo XXI se centraron el chat, en el año 2001. Luego recorrí otros

abordarse en forma dicotómica (virtual / real) sino en relación con la formación de espacios discursivos emergentes y alternativos, que paulatinamente se vuelven más convencionales y en los que las vivencias del "mundo real" se integran a las del "mundo virtual" como narraciones, representaciones, etc., en un campo de praxis online.

En este punto coincido con una de las conclusiones del seminario internacional "El español de los jóvenes" celebrado en el Monasterio de San Millan de la Cogolla (La Rioja) entre el 9 y el 11 de abril de 2008, que pone énfasis en la relación entre lenguaje y situación. Así, el lenguaje juvenil se debe estudiar y valorar según las "rutinas lingüísticas" de los jóvenes, las prácticas sociales y familiares, los sentimientos y demás aspectos subjetivos. Esto nos permitirá evitar los apriorismos y juicos de valor que se reproducen tanto en los discursos hegemónicos como en los cotidianos y académicos.

3.1 Acerca de la construcción discursiva juvenil en el chat[44]

A estas alturas de la historia de los nuevos medios y los nuevos géneros, podemos decir que el chat no es novedad sino que se ha naturalizado como género y como práctica en los distintos espacios y soportes y en sus distintas versiones (incluso los mensajes de texto en algunos teléfonos celulares se presentan como intercambios dialogales al estilo del chat, aunque no haya una conversación).

De ningún modo podríamos afirmar que hoy son los jóvenes los únicos chateadores o chateros, pero no debemos olvidar que, en sus comienzos, fueron los pioneros en esta práctica, a partir de la cual se generalizó su uso tan particular y controvertido, pero finalmente difuminado hacia arriba (adultos) y hacia abajo (niños).[45]

Con respecto, entonces, a las características lingüístico-discursivas de la interacción juvenil en el chat, sostengo que:

Los jóvenes que usan el chat como medio de comunicación pertenecen a las comunidades lingüística, discursiva y cibercomunidad por estar integrados simbólicamente en su función de comunicar y por codificar su discurso en el contexto de un género con soporte digital. Comprobé, a través del estudio sincrónico y empírico, que el valor simbólico del uso del chat tiene que ver con cuestiones de identidad generacional, de

espacios visitados por jóvenes en los que se percibe la apropiación tecnológica, donde las identidades y los lenguajes se visibilizan y en los que las formas de interacción siguen adecuándose a los géneros o viceversa.

[44] El estudio de este tópico se realizó sobre la base de una investigación de índole pragmático-discursiva, (Palazzo, op.cit. caps IV y V).

[45] Es sumamente interesante, por cierto, la discusión acerca de las diferentes representaciones que ha generado el uso del chat en los diferentes ámbitos sociales. Un acercamiento a esta cuestión se encuentra en Palazzo (2009).

transgresión de las normas y de diferenciación del mundo adulto, sobre la base de una necesidad de comunicación y sociabilización.

Esta práctica discursiva no está separada de otras formas de comunicación lingüística fuera de Internet, pero adquiere visos diferentes que refuerzan la construcción del discurso juvenil en el contexto de lo que Urresti (2008) denomina ciberculturas juveniles.

El chat pone en juego la competencia comunicativa distintas dimensiones del lenguaje (lingüística, sociolingüística, estratégica y pragmática). Esto permite que los hablantes se adecuen a los distintos elementos situacionales: participantes, género, normas de interacción y discurso Los jóvenes son los primeros en autorregular la lengua a las necesidades interaccionales del chat. Entre ellos la sensación de libertad de expresión se potencia y llega a constituir un código endogrupal, muchas veces restringido para los no iniciados; altamente ostensivo y también críptico, en el marco de una relación simétrica que los diferencia de los otros en términos generacionales a la vez que los identifica, desde el discurso, con sus pares.

La antinormatividad prevalece ya que el interés está en el decir y decirlo ya y no en el cómo lingüísticamente correcto, en una situación de vivencia inmediata y también efímera. Esto no excluye la existencia de reglas de interacción e incluso la conformación de una norma alternativa de escritura.

La cortesía en sus interacciones es un efecto discursivo que se fundamenta en el mantenimiento de las relaciones afectivas personales y grupales. Para ello funciona la cortesía en el sentido "positivo" de incorporar al otro e interesarse por sus él manifestando anticortesía o aparente agresividad en los enunciados. Además, la conversación online se presenta como un género permeable para la expresión de formas diversas y creativas del lenguaje; de transgresiones, rupturas, cambios y exploraciones en las posibilidades comunicativas orales, escritas y visuales.

4 El ciberdiscurso juvenil: una propuesta de de acceso al estudio de los espacios comunicativos digitales practicados por jóvenes.

A raíz de la investigación sobre la ciberconversación juvenil, mis objetivos se orientaron a continuar con la búsqueda de significaciones sociodiscursivas en otros espacios y géneros visitados por jóvenes, siempre tomando como base teórica y metodológica el Análisis del Discurso en diálogo disciplinar con otras disciplinas. Es decir, entendiendo al objeto y sujeto de la problemática de base discursiva desde la perspectiva interpretativa y comunicacional, en función de un contexto de la tecnocultura, las ciberculturas juveniles y los nuevos

medios. En este trayecto fui delineando una categoría de análisis a la que llamé ciberdiscurso juvenil (Palazzo:2009)

El desarrollo de este tópico se efectúa a través de la indagación en las regularidades discursivo-ideológicas que intervienen en la construcción de la comunicación de jóvenes tucumanos en diferentes géneros.

Los jóvenes, en términos generales y especialmente los adolescentes, construyen sus saberes y relaciones sobre la base de una sensación de existencia presente, actual. Por tanto, las referencias discursivas a su condición de seres sociales tienen que ver con lo inmediato, lo presente y lo experimentado. La praxis lingüística revela ese modo de ser, al menos en los géneros discursivos digitales. Así, la desfachatez, la antinormatividad, las formas de tratamiento, las temáticas y los símbolos son el discurso del presente, de una edad social que se recorta de otras edades sociales como la niñez y la adultez.

Desde el punto de vista sociocultural e ideológico, el ciberdiscurso juvenil (CDJ) es una forma de identificación juvenil con los pares a la vez que una representación de autonomía del mundo adulto (sus prácticas e ideologías). Un acercamiento antropológico nos permite considerarlo además como la herramienta de transmisión y construcción de dicha temporalidad presente.

De este modo, los nuevos lenguajes juveniles forman parte de subculturas caracterizadas, entre otros rasgos, por pertenecer a entornos[46] generalmente urbanos, ostentar argots particulares y compartir prácticas interactivas y comunicativas endogrupales.

Se trataría de un discurso propio de una estética de la parodia (Avello Florez y Muñoz Carrión): la cultura juvenil se parodia a sí misma en relación con la cultura institucional dominante. Es a la vez burla y servidumbre. En este movimiento encuentra un lenguaje para metacomunicar. A partir de estos elementos teóricos de base, se puede concluir suscintamente que (Palazzo: 2010b)

El CDJ forma parte de las prácticas culturales y, dentro de estas, las discursivas, propias de la TIC en el contexto del ciberespacio en cuanto espacio social practicado.

Los jóvenes usuarios o prosumidores aparecen como nuevos actores sociales situados en la cultura de la experimentación, la subjetividad y la inmediatez.

[46] En este punto, considero entorno no sólo a todo lo relacionado con un territorio geográfico particular (espacialidad, prácticas, variedades lingüísticas). Además, hay que considerar el entorno ciberespacial donde se reproducen discursiva y simbólicamente esos aspectos, lo que resulta en una forma nueva, renovada o mixturada de comunicación.

El CDJ se construye a través de formas socialmente acanónicas, antinormativas, pero adecuadas y reguladas por el género y la situación de comunicación.

Las imágenes de afiliación y autonomía se construyen a través de un lenguaje significativo y simbólico que, si bien responde a los modos de decir juveniles en espacios orales, se reafirma en la escritura y la imagen ciberespaciales.

Entre las regularidades discursivas generales encontramos: la adecuación lingüística, la competencia comunicativa (en especial, la pragmática y tecnológica), el registro coloquial (la variedad coloquial escrita), la nueva oralidad, la construcción de la imagen, los participantes y las temáticas.

5 Algunas consideraciones finales

Las temáticas abordadas forman parte de las preocupaciones cotidianas de la sociedad, no sólo argentina sino global. Por ello, al partir de preguntas de investigación, se van convirtiendo en respuestas, discusiones, o tomas de posición en diferentes ámbitos del quehacer social. La juventud –en términos generales- se ha vuelto más visible para los medios y las instituciones, por eso es fundamental comprender y analizar desde dónde se mira a los jóvenes, quiénes hablan de ellos o por ellos y, cuando toman la palabra, desde qué lugar social lo hacen y en función de qué ideologías, subjetividades y prácticas. Asimismo, cómo el lenguaje articula las tecnologías digitales, las formas de escritura, las ideologías, las interacciones propias de los nuevos entornos de acción discursiva y prácticas culturales.

Por cierto que los estudios del discurso pueden resultar muchas veces insuficientes para comprender determinados fenómenos que requieren de otras metodologías de campo. O, visto de otra manera, el análisis del discurso puede adecuarse a estudios de corte antropológico o sociológico ya que nos permite conocer al sujeto desde la posición en que habla.

Se trata, en definitiva, de entender la subjetividad tanto como las formas en que los sujetos se apoderan de –y son apoderados por- las estructuras sociales, las incorporan y las ponen en juego, haciendo posibles los diversos procesos de reproducción del orden social (Urresti:2008) pero también como la puesta en marcha de los dispositivos lingüísticos que se anclan contextualmente.

Por otra parte, las categorías desarrolladas en mi investigación están sujetas a modificaciones y son, como toda categoría, un constructo, una manera de reunir ciertas regularidades para clasificar y describir con mayor precisión al objeto de estudio.

Hablar y discutir sobre las formas y mecanismos de interacción juveniles en entornos llamados “virtuales” debería alejarnos de prejuicios

lingüístico-sociales que olvidan la instancia de adecuación lingüística en pos de atender solamente a la forma del mensaje desde perspectivas normativistas. Por otra parte, corresponde entrar a los campos de acción comunicativa emergentes –alternativos o más estandarizados- con actitud curiosa y afán de comprensión de los fenómenos sociales, más allá de los síntomas de época y más aquí, en el territorio de las subjetividades.

S.A.L

Capítulo 10

La problematización del contexto en la comunicación en línea

Alejandro Parini

En Parini, Alejandro y Mabel Giammatteo, eds. (2014)
Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales
Mendoza: Editorial FFyL-UNCuyo y SAL. Págs. 145-165.
ISBN 978-950-774-241-5
Disponible en http://ffyl.uncu.edu.ar/spip.php?article4020

S.A.L.

Resumen

Este trabajo, que se enmarca dentro de un proyecto más amplio sobre el estudio del lenguaje y las tecnologías sociales, aborda la noción de contexto en los entornos virtuales. Tomando como punto de partida diferentes perspectivas teóricas en el estudio del contexto, nos proponemos aquí explorar desde una mirada teórica las características contextuales que dan forma a estos espacios sociales en donde la interacción se lleva a cabo en ausencia de la copresencia física de los participantes. Argumentamos, pues, que estos entornos de interacción y participación conforman tres tipos generales de contextos que se articulan entre sí: un contexto sociocultural, que opera en el nivel macro; un contexto sociomental, que opera en el nivel meso; y un contexto situacional que opera en el nivel micro. Estos tres niveles de contexto combinan diferentes aspectos culturales y psicosociales que se ponen de manifiesto en las diversas prácticas discursivas que se realizan en el marco de la denominada comunicación mediada por la computadora o CMC.

1 Introducción

Todo trabajo que pretenda hacer un aporte al estudio del comportamiento lingüístico de los hablantes en situación de interacción coloquial debe abordar el concepto de contexto para poder dar cuenta de la manera en que se co-construye significado, tanto lingüístico como social, en la interacción. Desde Malinowski (1923), quien señala que el lenguaje es parte de la actividad social y que sólo puede ser comprendido cuando se lo ubica dentro de un contexto de situación, hasta el presente, numerosos estudios han dirigido la atención al análisis del contexto desde diversas posturas teóricas y analíticas.

Así, la noción de contexto ha sido estudiada desde diferentes vertientes teóricas ya sean pragmáticas, sociolingüísticas, funcionales, cognitivas, etc. Muchos de estos aportes conceptualizan el lenguaje como una forma de acción que está inmersa en la totalidad de los procesos sociales. (Jaworsky y Couplan 2000).

Ahora bien, el surgimiento de las llamadas tecnologías sociales y su alto nivel de adopción por parte de todas aquellas personas que conforman la sociedad contemporánea, o la modernidad líquida para utilizar la terminología de Bauman (Bauman, 2010) nos llevan a rever los conceptos que tradicionalmente se aplican a la interacción cara a cara para poder observar qué otros aspectos del contexto se incorporan al estudio de este tipo de comunicación mediada por la computadora o por dispositivos como los teléfonos celulares, y a la que comúnmente se la denomina con la sigla CMC.

Paradigmáticamente, muchos avances en el estudio de la comunicación interpersonal mediada por la tecnología han insistido en la interacción cara a cara como un patrón de medición que permite, a través de la comparación, revelar en qué medida una interacción tecnológicamente mediada se aproxima a la interacción física o cara a cara (Short et al 1976; Kiesler et al 1984). Sin embargo, como señalan Elly et.al. (2008: 59), estos procedimientos no han brindado la suficiente atención a las diferentes variables contextuales que son necesarias tener en cuenta a la hora de medir diferencias y similitudes en diversos tipos de entornos interaccionales mediados que no pueden ser considerados como meras estructuras rígidas o espacios monolíticos.

Si bien la interacción mediada a través del uso de un dispositivo o artefacto tecnológico no es en sí algo nuevo - el teléfono e inclusive el telégrafo han permitido, y permiten aún hoy, formas de comunicación sin necesidad de contar con la copresencia física de los interactuantes – lo que da a las tecnologías sociales modernas un aura de novedad son las numerosas y variadas posibilidades de comunicación y expresión que éstas permiten (las llamadas *tecnological affordances*, Hutchby 2001a) a

través de la convergencia de distintos tipos de medios que se combinan a los efectos comunicativos en entornos que poseen atributos o características contextuales específicas. Estas posibilidades de comunicación y expresión se hayan condicionadas no sólo por las especificaciones técnicas de los artefactos sino también por la utilidad que le dan los usuarios.

En sintonía con el paradigma de la construcción social de la tecnología, Bijker (1995:77) explica que la tecnología se describe en base a los grupos sociales que hacen uso de ella: "los significados que le da un grupo social a los artefactos constituyen la razón de ser de estos". La tecnología como tal no posee esencia, sólo los significados que los grupos le otorgan. Diferentes grupos le otorgan diferentes significados a la misma tecnología; en consecuencia ésta posee una flexibilidad interpretativa.

Esta perspectiva pone el acento en el aspecto más importante y menos estudiado de la tecnología, es decir, lo que la gente puede hacer, y hace, con ella. Este hacer nos lleva a considerar la tecnología en función de prácticas sociales que se orientan a la construcción y mantenimiento de las relaciones interpersonales; prácticas que han revolucionado la forma en que las personas interactúan entre sí (por ejemplo, la interacción a través de avatares, las interacciones para-sociales, etc.).

Turkle (2006) ha rastreado la evolución de nuestros dispositivos de comunicación desde las primeras computadoras personales, el email, las primeras comunidades virtuales, los teléfonos celulares, la mensajería instantánea y las redes sociales. En este trabajo la autora hace referencia a la conectividad como norma, es decir, estar siempre disponible, "encendido" o conectado, y agrega que mientas que las primeras computadoras pueden considerarse proyecciones, un segundo yo, las tecnologías más modernas o recientes han creado un nuevo yo "atado", "amarrado" o "encadenado" (p10).

En el gran escenario de la denominada sociedad móvil este nuevo "yo" se desplaza dentro de una especie de red personalizada o comunidad portátil sin dejar casi rastros del espacio y del tiempo por los que transitó y, más aún, en algunos casos, sin dejar rastros de su propia identidad. Así, la CMC se lleva a cabo en un contexto que altera las formas en que las personas conceptualizan la comunicación y la interacción como consecuencia de la separación física entre los participantes, lo que conlleva a una separación entre estos y sus enunciados. Esta situación, por cierto, posee numerosas implicaciones para los intercambios comunicativos y los patrones de conducta en línea.

Por otro lado, la comparación entre la interacción verbal cara a cara y la interacción virtual ha llevado, en muchas ocasiones, a considerar la primera un tipo de comunicación enriquecida por los diferentes canales (visual, auditivo, gestual, etc.) a través de los cuales se vehiculiza la

información, y a la segunda un tipo de comunicación empobrecida por la limitación de construir un mensaje sólo en base a un texto tipeado.

No obstante, y como expresa Herring (2001:614), los hablantes o usuarios compensan la carencia de señaladores auditivos y gestuales mediante el uso de artilugios textuales que hacen de la interacción virtual una forma de comunicación sumamente expresiva. Además, con el surgimiento de la denominada Web 2.0, la comunicación interpersonal se enriquece al verse favorecida por la convergencia de medios en la producción del discurso, es decir, el contenido generado por el individuo puede manifestarse vía texto escrito, video, audio y/o imágenes estáticas. De este modo, explica Herring (2011), diferentes fenómenos discursivos contemplan diferentes elementos lingüísticos que se adaptan, reconfiguran y surgen en el entorno de la Web 2.0.

Por tanto, es inevitable que en la interacción en línea, al igual que en la interacción cara a cara, el lenguaje se acomode a los contextos y prácticas sociales que surgen en torno a ésta. Esta acomodación no es discutible y para comprobarlo sólo hay que observar la conducta social y lingüística de las nuevas generaciones en todas partes del mundo, en donde muchas subculturas se definen exclusivamente en base al argot utilizado en los mensajes de textos y en otras formas de comunicación electrónica.

Esta acomodación favorece el uso de ciertas estrategias lingüísticas y discursivas que se dan en un contexto condicionado por factores que obedecen a características generales y constitutivas de los entornos virtuales como ser : 1) un estilo de vida móvil o nómade en el cual la conectividad constante se torna imperiosa en la denominada "modernidad líquida" (Bauman 2010); 2) una tendencia en la sociedad moderna urbana a la interacción mediada por la tecnología con carácter compensatorio a la interacción cara a cara, o inclusive, en muchos casos, a expensas de la interacción cara a cara, lo que conlleva a que la persona que está físicamente más lejos sea, sin embargo, la que está psicológicamente más cerca; 3) el surgimiento de agrupaciones o agregados sociales de diversas características que obligan a problematizar y reconfigurar la noción de comunidad; 4) la reconfiguración y reinterpretación de las relaciones interpersonales en función de las nuevas formas de percibir los grupos sociales a las que éstas están ancladas y los espacios no físicos y temporales en las que se desarrollan; 5) un incremento en la producción de texto escrito, texto en el que la narrativa va acompañada en muchos casos de elementos visuales y/o auditivos (convergencia de medios) que proyectan una gran carga de significado tanto lingüístico como social para los miembros de un determinado grupo pero que poco pueden llegar a decir o significar para todos aquellos ajenos a éste; y 6) un cambio de actitud en la sociedad con

respecto al consenso que siempre existió sobre el cumplimiento de las reglas gramaticales, sintácticas y ortográficas del lenguaje escrito.

En base a lo expuesto, nuestro objetivo en este trabajo se centra en una exploración del concepto de contexto en la comunicación en línea que permita problematizar sus características constitutivas y desafiar dicotomías existentes que tienden, por ejemplo, a separar lo real de lo virtual, lo privado de lo público, el emisor del receptor, etc. Así, nos proponemos abordar este objetivo mediante la articulación de tres niveles diferentes de análisis: macro, meso y micro; y esperamos que este recorrido sirva para dilucidar la compleja interrelación entre diferentes factores culturales y psicosociales que se manifiestan en este tipo de interacción y de esta manera allanar el terreno para posteriores investigaciones que aborden el estudio del lenguaje en relación a su uso en estos entornos comunicativos.

2 Generalidades sobre contexto

Si bien ha sido siempre difícil llegar a un acuerdo acerca de una sola definición de contexto que pueda aplicarse a los múltiples dominios en que se utiliza la noción (Duranti y Goodwin, 1994; Fetzer, 2004), se observa que en los recientes trabajos relacionados con los estudios del significado, parece haber acuerdo entre los analistas sobre ciertos aspectos o características que se reconocen como definitorias del contexto, más allá de la influencia que ejercen sobre el lenguaje, la cultura, la organización social del grupo humano y el entorno físico.

Así, una de las propiedades que se reconoce comúnmente en la definición de contexto es que en toda interacción verbal se establece una relación entre lo que se denomina *foco o figura* (figure), por un lado, y *fondo* (ground) por el otro (Duranti y Goodwin 1994). El foco o evento focal es aquello que se percibe como más saliente y el fondo es aquello que aparece menos delineado y constituye el marco del evento focal.

Otro concepto es el de la propiedad dinámica que posee el contexto como una construcción no estable. En la delimitación del contexto que incide en el significado de la lengua situada, se considera, por lo general, la perspectiva del participante que desarrolla una actividad determinada y lo que será relevante considerar en cada caso en particular. En este sentido, y desde la teoría de la relevancia, Sperber and Wilson (1996) sostienen que el proceso de deducción en la comunicación comienza en un contexto dado inmediato, que luego puede extenderse en distintas direcciones. Así el contexto se va construyendo mediante la activación de contextos almacenados en la memoria de corto plazo y en el conocimiento enciclopédico de los participantes, así como también de la consideración de la información que se selecciona del entorno físico.

Desde un enfoque sociopragmático, Fetzer (2004, 2007) adopta, una visión de contexto muy abarcativa que contempla diferentes aspectos o partes de éste en relación a un todo o a una totalidad. La autora reconoce la existencia , dentro del contexto, de un contexto lingüístico, un contexto cognitivo, un contexto social y un contexto sociocultural, subcategorizaciones que se consideran tanto a nivel local como a nivel global. Así, tomando como punto de partida la interfaz entre los niveles micro y lo macro, la autora propone un abordaje metodológico interdisciplinario con aportes provenientes de la lingüística, la sociología, la antropología lingüística, la psicología y los estudios culturales con el fin de capturar la naturaleza interactiva y dinámica del contexto.

Esta forma de abordar el problema del contexto mediante la división de éste en sus componentes constitutivos también, con anterioridad, fue sugerida por Firth (1957) quien dividió el contexto en tres componentes: las características relevantes de los participantes y sus personalidades, los objetos pertinentes en la situación comunicativa y los efectos de la acción verbal. Posteriormente, Dell Hymes (1974) perfeccionó las categorías propuestas por Firth en su modelo nemotécnico SPEAKING para la etnografía del habla el que contempla ocho componentes para el estudio del contexto: el ambiente y escena (*setting and scene*), los participantes (*participants*), las finalidades o propósitos (*ends*), la secuencia de actos (*acts sequence*), la clave o tono (*key*), los instrumentos (*instruments*), las normas (*norms*) y el género (*genre*).

Más tarde aún, Halliday en su conceptualización del contexto como un recurso para la construcción de significado retoma la división tripartita pero de forma diferente a la propuesta por Firth. Así, Halliday ofrece tres niveles de estudio del contexto: el campo, en referencia a la naturaleza de la acción social que se lleva a cabo; el tenor, que tiene como referencia a los participantes, sus roles y relaciones; y el modo que alude al canal retórico o simbólico y al papel que adopta el lenguaje en la situación (Halliday y Hasan 1985:12).

No obstante, es importante tener en cuenta que el contexto no debe concebirse como una entidad estática que permanece inalterada a lo largo de un determinado evento discursivo sino como una entidad con características sujetas a constantes cambios y negociaciones como parte de la interacción social. Así, resulta productivo adherir a una visión del contexto no tanto como algo que existe en todo acto comunicativo sino más bien como algo que los participantes co-construyen en el proceso de la interacción.

En resumen, todos estos modelos nos hacen pensar en el contexto como una función de la interacción y de la negociación cargada de intenciones y propósitos comunicativos. Lo que resulta de particular interés al tratar el concepto de contexto en la CMC es cómo estas

intenciones y propósitos se plasman en un entorno que brinda a los participantes numerosas formas de representar e interpretar la presencia social de todos aquellos involucrados en el acto comunicativo. Este entorno ya no considerado como uno de los extremos entre lo virtual y lo real sino como un continuo de posibilidades de monitoreo mutuo (Goffman 1966) con consecuencias para la caracterización de participantes, las estrategias de negociación de significado y los recursos lingüísticos utilizados.

3 Contexto en el entorno virtual

Al abordar el estudio del lenguaje en el ámbito de la CMC, resulta imperioso problematizar la noción de contexto en función de los distintos elementos o recursos que los participantes o usuarios tienen a su disposición para llevar a cabo la interacción en línea. Estos recursos incluyen no sólo los que permite la tecnología o medio utilizado en la situación comunicativa sino también todos aquellos de índole sociocognitiva y psicosocial que pueden ser aprovechados por los participantes en este tipo de encuentro social mediado.

Jones (2004) presenta un resumen detallado de las complejidades que surgen al estudiar y analizar el contexto en la CMC y propone una perspectiva polifocal que permita capturar la naturaleza dinámica del proceso de negociación de significado en la interacción en línea.

Por tanto, más allá de clasificar los tipos de interacción en línea en función de las condiciones temporales en las que ésta se lleva a cabo, es decir, sincrónica o asincrónica, observamos que cada instancia de comunicación en línea merece su propio análisis dado que es imperioso contemplar las posibilidades tecnológicas ofrecidas (*affordances*) y la explotación de éstas por parte del individuo en pro de la concreción de su agenda social.

Este abordaje está en consonancia con el cambio de foco en el estudio del lenguaje y las nuevas tecnologías, que ha pasado de centrarse en las propiedades inherentes tecnológicas de los medios a la explotación y apropiación de estos por parte de los usuarios (Baron, 2010; Herring y Paolillo, 2006; Parini, 2009). Así, como señalan Holmes y Russell (1999:75), la tecnología digital y móvil engendra un cambio cualitativo en la experiencia que los usuarios desarrollan de la vida cotidiana, dado que las tecnologías se incorporan a las actividades diarias. En el caso de las generaciones más jóvenes, los autores aclaran, “esto da como resultado una sensatez tecnosocial, es decir, el estado de tecnosocialidad que considera las tecnologías de la comunicación no como herramientas sino como contextos y condiciones ambientales que hacen posible nuevas

formas de ser, nuevas cadenas de valores y nuevas formas de percibir el tiempo, el espacio y la cultura".

Este estado de tecnosocialidad, como lo han demostrado numerosos estudios (Wellman, 2001; Manuel Castells, 2004; Katz, 2003), ejerce una fuerza de transformación de la sociabilidad que conduce a la construcción de grupos de pares a través de la sociedad de redes. Es por ello que las divisiones en base a categorías binarias u opuestas, como ser lo virtual versus lo real, la comunicación cara a cara versus la comunicación mediada, o inclusive lo sincrónico versus lo asincrónico, no permiten visualizar las características constitutivas y específicas de cada tipo de acto comunicativo y por tanto dan lugar a una conceptualización monolítica de estas formas de comunicación o interacción.

Esto nos alerta sobre la diversidad de los hábitos comunicativos que se pueden desarrollar a través del uso de la tecnología, y por tanto nos obliga a que antes de asignar características discursivas propias al uso del lenguaje en medios electrónicos, debamos analizar cómo las personas se apropian localmente de esta tecnología para establecer la comunicación en entornos en los que no hay copresencia física.

Podríamos, entonces, realizar una caracterización general del contexto en los espacios de comunicación en línea como un todo compuesto por tres partes o tipos de contextos que actúan en los niveles macro, meso y micro.

Figura 1. Caracterización del contexto en la CMC

En la Figura 1 podemos observar una caracterización del contexto en línea en forma de tres círculos concéntricos. Cada círculo representa un tipo de contexto diferente: un contexto sociocultural que, podríamos decir, actúa en el nivel macro; un contexto sociomental, con incidencia en el nivel meso; y un contexto situacional relacionado con el nivel micro.

Pasaremos ahora a considerar cada uno de estos tipos de contextos por separado teniendo en cuenta que, si bien a efectos descriptivos pueden aislarse, en situaciones de comunicación concreta los tres forman parte del contexto considerado como un todo.

a) Contexto sociocultural

A nivel macro podemos observar que el acto o situación comunicativa se realiza en el marco de un contexto sociocultural que tiene que ver con características generales y salientes de la sociedad contemporánea en donde la movilidad y la liquidez (usando el término de Bauman 2010) parecen ser una constante de la vida moderna especialmente urbana. Bauman (2010:129) aclara que la modernidad fluida o líquida es una época de descompromiso mútuo y de elusividad en la que la instantaneidad del tiempo cambia radicalmente la modalidad de cohabitación humana. La época de la instantaneidad, señala Bauman, tiene como símbolos principales los teléfonos celulares, creados para el uso del nómade que necesita estar siempre en contacto. Estos dispositivos, encuadrados dentro de las denominadas *tecnologías para lucir* (*wearable technologies*) constituyen verdaderas mochilas electrónicas en las cuales el nómade lleva un mundo de contactos al que tiene acceso con sólo apretar un botón o tocar un ícono en la pantalla.

La ubicuidad de los dispositivos móviles en la actualidad se debe, en parte, a la disponibilidad de acceso a Internet. Según datos publicados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la telefonía móvil se incrementó un 11% durante 2011 y alcanzó la cifra de 6000 millones de subscripciones a nivel mundial. La UIT señala que unos 2300 millones de personas, más de un tercio de la población mundial, se encuentran conectados a Internet. En la Argentina, ese número fue superior a los 13 millones en 2011. Por su parte, la consultora Nielsen/NetRatings revela que los argentinos pasan más horas conectados a Internet que los mejicanos y que los brasileros y constituyen el sexto mercado mundial de Facebook y el octavo de Twitter. Además, el número de teléfonos móviles en la Argentina ascendió a 57 millones de unidades, de las cuales 6 millones son teléfonos inteligentes. Desde estos dispositivos se enviaron 68 mil millones de mensajes de textos durante 2011 (en el mundo se enviaron 8 billones en el mismo período). Por otro lado, datos demográficos según la consultora Carrier y Asociados revelan que los jóvenes hacen un uso de Internet más frecuente, variado y sofisticado que el de las generaciones mayores, y que los hombres acceden a Internet de forma más frecuente que las mujeres y utilizan aplicaciones más avanzadas y variadas. Estos datos ayudan a poner en perspectiva algunos de los aspectos demográficos generales de la sociedad móvil.

Así, la sociedad móvil se engendra a partir de lazos o vínculos comunicativos que se crean y/o refuerzan a pesar de los constantes y cotidianos movimientos y desplazamientos físicos de los individuos. Las llamadas tecnologías sociales constituyen el andamiaje de la sociedad móvil a la que le imponen una impronta caracterizada por 1) la portabilidad de los contactos personales, 2) el acceso o sensación de

acceso constante a estos, 3) la personalización de los dispositivos y de sus funciones, 4) una superposición de lo público y lo privado, y 5) un desdibujamiento del contexto espacio-temporal como consecuencia de la creación de un llamado *espacio de flujo* al que Castells et. al. (2007:250) definen como "el espacio conformado por los lugares interconectados en donde se lleva acabo la comunicación y un nuevo tipo de tiempo o tiempo eterno que surge como producto de la compresión del tiempo y de una alteración en la secuencia de las prácticas como resultado de la multitarea".

En este marco, los teléfonos celulares, y en particular los teléfonos inteligentes, a los que Matthewman (2011:100) considera un tipo de tecnología no estabilizada dado que están constantemente agregando funciones que le permiten a los usuarios variadas formas de comunicación, constituyen verdaderas herramientas de subsistencia en el mundo social que el individuo habita y a los que éste le atribuye una enorme carga de significado social que los transforma en expresiones de identidad y deseables artefactos de moda y exhibición al mismo tiempo.

La forma de relacionarse con los teléfonos celulares, u otros dispositivos de igual calibre, se traduce en un poder de comunicación móvil nunca antes imaginado y que está sujeto no tanto a las bondades de la tecnología en sí misma sino a la manera en que los individuos se apropian de los artefactos tecnológicos y explotan sus posibilidades comunicativas para construir poder de comunicación móvil.

En gran medida este poder de comunicación móvil le proporciona al individuo capital social en términos de los recursos, contactos y afiliaciones grupales que contribuyen a realzar su estatus en la sociedad. Así, los individuos logran desarrollar una identidad colectiva como consecuencia de sentirse parte de una unidad social en la que se comparten propósitos y compromisos significativos a través de los vínculos, ya sean primarios o secundarios, fuertes o débiles, locales o supralocales que se establecen entre las personas mediante la concreción de un acto comunicativo sin co-presencia física o simplemente la sensación de estar conectado, es decir, la conexión sociomental.

b) Contexto sociomental

El acceso a los entornos digitales o virtuales, las aplicaciones que allí se desarrollan y la interacción que se genera dan lugar al surgimiento de diferentes niveles participativos que conforman uno de los elementos constitutivos de los agregados y/o comunidades que allí emergen. Estos entornos proporcionan dos tipos de espacios de comunicación o interacción: un espacio complementario al espacio físico en donde los participantes pueden hacer uso de los espacios de comunicación en línea como preludios o extensiones a sus encuentros en el mundo físico; y un

espacio, al que podríamos llamar, autónomo en donde siempre reina la comunicación sin co-presencia física.

Chayko (2008) se refiere a estos espacios digitales o virtuales como *espacios sociomentales* a los que describe como "los intercambios o entornos sociales de los que las personas pueden obtener un sentido de unión o conexión por el solo hecho de estar mentalmente interconectados y sincronizados" (p67). Chayco aclara que el término sociomental es preferible al término virtual ya que este último parecería indicar que lo que se lleva a cabo en estos espacio no es real y que las experiencias vividas por los participantes no son significativas, cuando en realidad lo son. La autora señala que las conexiones sociomentales se dan tanto en la comunicación cara a cara como en la comunicación puramente digital; por tanto todos los entornos comunicativos disponibles y las comunidades que se crean en ellos son, en consecuencia, sociomentales. Sin embargo, hay espacios, como los que llamamos autónomos o puramente digitales, al igual que comunidades o interacciones que sólo son sociomentales ya que los participantes nunca se encontrarán en situación de co-presencia física, aunque sí se mantienen mentalmente o emocionalmente conectados.

Ante este escenario utilizaremos el concepto de sociomental para la descripción de un nivel de contexto medio o meso constituido por los tipos de vínculos comunicativos que se establecen entre los participantes y que tienen incidencia en la CMC.

Este contexto sociomental se caracteriza por proporcionar un estado de conectividad constante al que los sociólogos denominan *confianza en el ambiente* o *familiaridad ambiental* (*ambient awareness*) y que genera la sensación de estar físicamente cerca de alguien y al tanto de sus movimientos cotidianos. Facebook, Twitter, Messenger, entre otros medios digitales, ofrecen este tipo de interacción en línea. Esta es una forma de interacción en la que los participantes no necesariamente llevan a cabo un intercambio verbal recíproco en el que mantienen un foco de atención cognitivo, a lo que Goffman (1966) llamaría *interacción focalizada*, sino que pueden establecer una *interacción no focalizada* como resultado de la meramente sensación de presencia mutua y la posibilidad de monitoreo mutuo que surge por el simple hecho de estar siempre conectados, aunque no necesariamente disponibles.

Esto ha dado lugar a una visión más relacional del concepto de presencia social interpretado como la forma en que las personas se autorepresentan en los entornos en línea y que constituye una especie de sello personal que indica que la persona está disponible y dispuesta a entablar contacto. No obstante, como decíamos anteriormente, podríamos argüir que la presencia social también está dada por el solo hecho de aparecer ante los demás como conectados pero no disponibles, u

ocupados e incluso ausentes. Es decir, el hecho de que los demás puedan seguir mis coordenadas o movimientos en línea estaría indicando mi presencia social y por tanto contribuiría a mantener la conexión sociomental.

La manera en que los participantes se interrelacionan en los entornos digitales ha ocasionado numerosas discusiones sobre cómo deberían conceptualizarse los grupos que conforman, es decir, si constituyen verdaderas comunidades con vínculos y compromisos significativos o son simplemente agregados sociales compuestos de intercambios breves y fugaces o efímeros. Si bien, como se sabe, existe la dificultad de definir el término comunidad dado que ésta puede tener diferentes alcances de acuerdo con diferentes criterios (Saville-Troike, 2005: 29), lo cierto es que las personas parecerían consideran su participación en línea en función de lo que ellos mismos denominan comunidad, término que, por otro lado, es explotado por las empresas de servicios de telefonía móvil y por los proveedores de los diferentes servicios de Internet.

Ya a principios de los años noventa, Rheingold (1993) capturó el espíritu del comienzo de una era marcada por la Internet, que en aquel momento se encontraba todavía en su infancia, y caracterizó los espacios en línea como comunidades dando así impulso a la metáfora de comunidad la que con el tiempo ejercería una enorme influencia en la forma en que pensamos y estudiamos los aspectos sociales de la Internet.

No obstante, otros autores, posteriores a Rheingold, abordaron la problemática de la caracterización de las agrupaciones en línea utilizando diferentes nomenclaturas que obedecen a diferentes formas de conceptualizar estos grupos. Así, por ejemplo, Baym (2000) recurre al constructo de comunidad de práctica para indagar la forma en la que el lenguaje es utilizado en pro de la construcción de un contexto social relacionado con una comunidad de fans de una novela televisiva que intercambiaban opiniones en línea.

Castells, et al (2007:249) utiliza el término *comunidades instantáneas de práctica* para describir a los grupos que se forman de manera inmediata y no planificada en el entorno virtual y que responden a un interés o iniciativa en común. Si bien, aclara Castells, esto es mayormente evidente en las movilizaciones políticas espontáneas, este fenómeno también se manifiesta en otras esferas sociales como ser reuniones familiares, proyectos profesionales, reuniones religiosas, experiencias culturales, etc. que de alguna manera reflejan la tendencia en nuestra sociedad a la formación de agrupaciones ad hoc, a veces a expensas de las estructuras formales de interacción y participación.

En un sentido muy similar, Bauman (2004:30) recurre a la metáfora de *comunidades de guardarropas* (*cloakroom communities*) para hacer referencia a la facilidad e inmediatez con la que un hecho escandaloso o

fuertemente publicitado puede reunir a miles de personas alrededor de una causa común que se alimenta de las opiniones, anécdotas y experiencias que deposita cada uno de los integrantes, de la misma manera en que los asistentes a una obra de teatro dejan sus abrigos en el guardarropa antes de la función. Estas comunidades, aclara Bauman metafóricamente, permanecen conectadas durante el espectáculo y rápidamente se desmantelan una vez que los espectadores recogen sus abrigos del guardarropas al terminar la función.

Por su parte Chayco (2008) incorpora el concepto de comunidades portátiles a las que define como "agrupaciones que utilizan tecnología de comunicación pequeña, transportable e inalámbrica para facilitar la conectividad interpersonal y para construir y compartir identidad y cultura colectiva". De esta manera la autora pone el énfasis, por un lado, en las prestaciones que ofrecen los dispositivos tecnológicos en cuanto a la movilidad y el acceso a conexión que le brindan al usuario la posibilidad de interactuar y estar en contacto con otros independientemente del lugar físico en el que se encuentre, y, por el otro, en cómo los usuarios se apropian de la tecnología para construir significado social en un contexto de comunicación latente y permanente.

Desde una perspectiva más centrada en el individuo, Wellman (2001) señala como hecho importante en la sociedad contemporánea una trasformación social que ha dado lugar a un cambio de foco en como se tejen los vínculos y las relaciones entre las personas. Según Wellman, en la sociedad de redes el énfasis ya no parece estar en las comunidades fuertemente unidas o vinculadas sino en un creciente "individualismo en red" en el que cada persona se ubica en el centro de su propia comunidad personal formando así una "red personalizada" con la que se desplaza y a la que accede a través de los dispositivos móviles. Así, aclara el autor, la dinámica de estas redes genera una tensión entre las necesidades personales del individuo y las necesidades colectivas de la comunidad que requiere una constante negociación de los significados sociales que se crean en ellas.

Así, la decisión de considerar un grupo de interacción en línea una comunidad dependerá ante todo de qué definición de comunidad se elija. Chayco (2008:6) señala que desde que el sociólogo Ferdinand Tönnies declaró que la comunidad es una condición esencial para el desarrollo de los vínculos sociales primarios, los sociólogos no han llegado a un acuerdo sobre si las definiciones de comunidad deberían ser actualizadas, y de ser necesario cómo hacerlo. En consecuencia, dado que los agregados o grupos que interactúan completa o parcialmente en línea son de variadas estructuras y elementos constitutivos, y que pueden establecer la comunicación a través de diferentes medios digitales, podríamos proponer una vision de estos en base a un continuo

que capture la naturaleza y dinámica de cada grupo de interacción en particular. (Figura 2).

Figura 2. Tipos de Redes Sociales

Como muestra la Figura 2, el punto de partida, conceptualmente, es el concepto de redes sociales, según Kozinets (2010:49), como término abarcativo de todo tipo de agrupación en el que los individuos se encuentran relacionados socialmente, ya sea porque pertenecen a una familia, a un grupo de amigos, o porque trabajan juntos, o simplemente porque comparten los mismos hobbies o intereses, o intercambian información. Estas redes sociales constituyen pues un continuo con dos tipos de redes, cada uno ubicado en el extremo opuesto. Así, en un extremo se pueden considerar los tipos de redes centradas en el individuo y en el otro aquellas centradas en el grupo. Si tomamos en cuenta las definiciones de comunidad presentadas anteriormente, diríamos que en el extremo de las redes centradas en el individuo se encuentran las llamadas redes personalizadas mientras que en el de las centradas en el grupo se hayan las comunidades de práctica. Entre estos extremos se ubican diferentes tipos de grupos en línea que se acercarán más a un extremo o al otro dependiendo de sus características constitutivas y de la modalidad de comunicación o interacción.

Esta forma de abordar la caracterización de los grupos de interacción en los entornos digitales permite flexibilizar el concepto de comunidad y al mismo tiempo centrar la atención en las propiedades intrínsecas de cada grupo según el entorno social y el medio en el que interactúa sin tener que recurrir en todos los casos al uso de etiquetas analíticas pre-establecidas para realizar la caracterización. Por ejemplo, no todos los grupos que interactúan en línea, o en situaciones de comunicación cara a cara para el caso, pueden ser considerados comunidades de práctica dado que las características constitutivas de estas, según las detallan Lave y Wenger (1991), no se observan en todas las agrupaciones sociales. Este es el caso de grupos en línea con características autoconvocantes y/o efímeras en cuanto a su composición, propósito, grado de involucramiento y pertenencia de sus miembros y perdurabilidad. Esta situación, como se expresa en otro trabajo (Parini y Granato 2010), pone

en duda la eficacia de la aplicación del constructo de la comunidad de práctica a estos tipos de grupos.

En resumen, las características participativas que conforman las diversas formas de agrupaciones sociales que interactúan en línea resultan ser componentes definitorios para su tipificación. Estas características participativas, a su vez, están estrechamente ligadas a los contextos situacionales en los que los participantes llevan a cabo sus prácticas sociales.

c) Contexto situacional

Podríamos argüir que lo que inicialmente define este nivel de contexto es, por un lado, la dimensión temporal de la comunicación o interacción, es decir, si ésta se lleva a cabo en tiempo real o no, o en otras palabras, si se trata de una comunicación sincrónica o asincrónica; y por el otro, si el intercambio comunicativo incluye la utilización de diferentes formas de comunicación (texto escrito, audio, video, etc.), lo que se ha dado en llamar convergencia de medios.

Este intercambio comunicativo en línea se lleva a cabo en un marco de posibilidades comunicativas o *Umwelt*; término del alemán que utiliza Goffman (1971) pero al que Jones (2004:25) se refiere como "el entorno de posibilidades comunicativas del individuo" que comprende no sólo las posibilidades de comunicación ofrecidas por los artefactos tecnológicos sino también aquellas que surgen como consecuencia de la presencia física de otros individuos con los que se comparte el mismo espacio físico. Este entorno da lugar a la multitarea, ya sea cognitiva o social, o ambas, que puede combinar no sólo los diferentes elementos que aparecen en la pantalla de la computadora sino también las posibilidades de interacción ofrecidas por otros dispositivos tecnológicos de comunicación que pueden estar a mano, tales como celulares, radio, televisión, etc. Este entorno, aclara Jones, está determinado no sólo por las tecnologías de comunicación al alcance de los individuos sino también por las destrezas y habilidades que estos poseen en hacer uso de estas tecnologías. Así, por ejemplo, se podría pensar que un adolescente sentado en frente de una computadora logra experimentar un *Umwelt* diferente al de sus padres.

Esta dimensión del contexto situacional se encuadraría dentro de lo que Goffman (1966) denomina la *situación social*, es decir, el entorno físico en el que se da lugar la comunicación y los diversos canales de comunicación disponibles en este entorno. En la CMC este entorno no es solamente físico o material sino también virtual o, como expresamos anteriormente, sociomental. Dado que los participantes en un determinado *Umwelt* pueden combinar aspectos físicos y virtuales, y que, en numerosas ocasiones traen al encuentro en línea experiencias y sucesos ocurridos, o por ocurrir, en el mundo material, la dicotomía real-virtual no es productiva desde una postura conceptual y analítica. Por

tanto, una vez más, resulta útil abordar la relación entre lo real y lo virtual en base a un continuo ya que las prácticas comunicativas cotidianas de los individuos en nuestra sociedad urbana contemporánea suelen contar con más o menos elementos del mundo material y del mundo digital, es decir, en este sentido constituyen mayormente prácticas mixtas. Pensemos, por ejemplo, como los mensajes de textos se utilizan para micro-organizar todo tipo de encuentro presencial, o como las redes sociales, particularmente Facebook y Twitter permiten convocar a miles de manifestantes que se reúnen en persona en un determinado espacio físico y temporal y que luego pueden continuar la discusión de lo ocurrido en el mundo material a través de los posteos o mensajes que se producen en línea.

También dentro del contexto situacional, y siguiendo la terminología de Goffman, podríamos considerar la *ocasión social*, vale decir, la dimensión de la actividad en su referencia a lo que los participantes realizan cuando se juntan en una determinada situación social. Así como las nuevas tecnologías plantean una reconsideración de los espacios en los que se lleva a cabo la comunicación, también plantean desafíos a la hora de describir la forma en que se desarrolla la actividad que los participantes realizan en estos entornos. Si tomamos en cuenta las entidades de *foco* y *fondo*, que para Duranti y Goodwin (1992) constituyen dos elementos esenciales de la noción de contexto y que para Kendon (1992) involucran un proceso de selección por parte de los participantes en cuanto a qué es lo que debe considerarse el *foco* y qué es lo que debe tratarse como *fondo*, observamos que en la CMC resulta a menudo difícil para el analista determinar cuáles acciones o actividades representan el *foco* y cuáles el *fondo*. Esta dificultad en discernir entre cuáles acciones constituyen la *participación primaria* de los interactuantes y cuáles las *participaciones secundarias* (Goffman 1966) se debe, como expresa Jones (2004), al hecho de que rara vez los interactuantes parecen tener una sola participación primaria sino que mas bien se hayan generalmente comprometidos en múltiples focos inmersos en múltiples fondos. Esta situación parece darse particularmente entre interactuantes jóvenes. En una encuesta realizada a alumnos universitarios estadounidenses, canadienses y argentinos como parte de un estudio sobre la interacción en los espacios digitales (Parini 2013), el 82% de los encuestados, de entre 18 y 25 años de edad, respondieron hacer uso de la multitarea ya sea cognitiva como social o combinada con elevada frecuencia como parte de sus hábitos comunicativos en línea. Las respuestas también revelaron ciertas diferencias en cuanto a las preferencias por determinados tipos de multitarea según el sexo de los encuestados.

Por último, es importante considerar la dimensión que toma en cuenta los participantes, es decir lo que Goffman denomina la *reunión social*. La participación en la CMC presenta dos características esenciales que sirven para esbozar la reunión social en los entornos digitales: 1) la reconfiguración de la noción emisor-receptor, y 2) la complejización del marco participativo en términos de la accesibilidad interaccional y del estatus de los participantes en función del uso de artefactos digitales (como los avatares) en la interacción.

La noción tradicional de emisor-receptor presenta un esquema menos rígido o predecible dada las diferentes combinaciones que se hacen posibles en el contexto comunicativo de la Web 2.0 en la que cada vez más se impone la convergencia de medios como forma de comunicación multimodal. Así, la relación entre el emisor y el receptor no es sólo de uno a uno sino que puede ser, y en un creciente número de situaciones lo es, de uno a muchos, de muchos a uno y de muchos a muchos. Por tanto, este esquema de comunicación a veces bidireccional y a veces multidireccional parece romper con la conceptualización más conservadora del concepto de audiencia en el estudio de los medios de comunicación en donde el flujo de contenidos es mayormente unidireccional. Pensemos, por ejemplo, en como las noticias en la Web han pasado a ser un proceso colaborativo que permite diferentes niveles de interacción entre los ya no lectores solamente sino *prosumidores* que crean, comparten y discuten contenidos en foros, blogs y listas de discusiones.

La accesibilidad interaccional está dada por el tipo de nivel participativo al que acceden los participantes. Este nivel dependerá del grado de involucramiento que el participante desea adoptar y/o de las restricciones impuestas por las diversas condiciones de participación que pueden reinar en una situación comunicativa específica.

En este sentido, Kozinets (2010) propone una taxonomía para abordar el estudio de la participación en línea que fluctúa entre vínculos o lazos fuertes, personales y muy significativos, y lazos mayormente superficiales, efímeros y relativamente insignificantes. El autor distingue entre cuatro tipos de membresía en los espacios digitales y argumenta que la variación en la participación e interacción en línea depende de dos factores principales: la fortaleza de los lazos o vínculos establecidos y la centralidad de la actividad de consumición, término que Kozinets utiliza de manera flexible para referirse a la actividad que llevan a cabo los participantes en línea. Así, el primer tipo de participación es el de *novato* (*newbie*), prototipicamente un miembro de lo que Kozinets denomina *comunidad de exploración* (*cruising community*) que se destaca por la falta de relaciones sociales significativas entre los integrantes y por un interés pasajero en la actividad que se realiza en línea. El segundo tipo

corresponde a los *fraternizadores* (*minglers*) quienes participan en las *comunidades de fraternización o vinculación afectiva* (*bondingcommunities*) en donde se tejen fuertes lazos sociales pero en donde no parece existir una actividad de consumición en particular compartida entre los miembros. A diferencias de estos participantes los llamados *devotos* (*devotees*), que participan en las *comunidades de obsesivos* (*geeking communities*), poseen un foco de interés en la actividad de consumición principal pero están sólo superficialmente relacionados con los otros miembros de la comunidad. Finalmente, los *dedicados* (*insiders*) no sólo explotan las relaciones interpersonales en pro de la construcción de lazos sociales fuertes sino también demuestran un profundo interés y conocimiento de la actividad de consumición en las *comunidades de consolidación (building communities*) en las que participan.

Esta clasificación resulta particularmente interesante ya que parece articular el nivel participativo micro con el nivel medio o meso al que nos referíamos anteriormente y que tiene que ver con los tipos de agregados sociales que los participantes forman en los entornos digitales.

Finalmente, el estatus de los participantes está relacionado con el uso de artefactos digitales en la interacción como son los avatares. Si bien, el uso de avatares está restringido a entornos específicos de interacción en línea – como ser los mundos virtuales y también algunas plataformas educativas interactivas – la forma en que estos complejizan el marco participativo merece la atención. Biocca (1997) aborda la idea de presencia en este tipo de entornos comunicativos desde una perspectiva que intenta desenmarañar la mezcla de cuerpos que se da en los contextos físicos y en los contextos digitales, y propone la división de estos cuerpos según tres categorías – el cuerpo físico, el cuerpo virtual y el cuerpo mental. El *cuerpo físico* representa el cuerpo físico y medible del participante, es decir el participantes detrás de la computadora. El *cuerpo virtual* es la representación del participante o usuario dentro del entorno virtual. Esta presencia virtual se logra por medio de la representación o encarnación en la forma de avatares conceptualizados como artefactos o constructos pictóricos personalizados que se utilizan para habitar los espacios digitales. Por último, el *cuerpo mental* se refiriere a la representación mental e interna que tiene el participante de su propio cuerpo y que de alguna manera podrá influir en cómo proyecta esa representación en el cuerpo virtual o avatar. Biocca argumenta que a través de esta presencia personificada los participantes logran adoptar diferentes roles sociales e involucrarse en diferentes prácticas sociales. En los llamados mundos virtuales, por ejemplo, estas prácticas sociales se ponen de manifiesto en interacciones *prefabricadas* (Goffman 1959) que simulan escenarios de la vida real y que le permiten a los

participantes proyectar y construir diferentes identidades en un entorno que puede ser más o menos anónimo.

En resumen, observamos que el marco de participación a nivel del contexto situacional en los entornos digitales se halla condicionado por numerosos factores. Si bien, a diferencia de la conversación cara a cara, la interacción mediada carece de los elementos paralingüísticos, prosódicos y gestuales que contribuyen a la expresión de la espontaneidad de emociones y tonalidades propias de la interacción verbal convencional, es importante destacar que: 1) esta carencia se ve, de alguna manera compensada, por la utilización de iconografía estandarizada y de recursos lingüísticos, como ser la ortografía, que son explotados de forma innovadora, y 2) que existe un incremento en el uso de la convergencia de medios lo que hace que en la interacción digital los hablantes se vean y se oigan y, por consiguiente, ya no tengan que depender solamente de textos escritos o tipiados para llevar a cabo un evento comunicativo.

4 Conclusiones

A modo de conclusión resulta interesante destacar, como observamos anteriormente, que los espacios de interacción en la CMC son sumamente heterogéneos y que cualquier intento de conceptualizarlos como entidades estáticas y homogéneas corre el riesgo de simplificar y así opacar todo análisis que proponga un estudio de las prácticas sociales y lingüísticas que llevan a cabo los participantes en esos entornos.

Así, la noción de contexto necesita incorporar aquellos atributos que le imponen las condiciones que median la comunicación en línea. Estas condiciones no son sólo tecnológicas, es decir forjadas por las posibilidades de comunicación que brinda la tecnología o los dispositivos, sino también psicosociales ya que obedecen a las formas en que los participantes se apropian de los entornos digitales para negociar y construir significado social a través de prácticas discursivas que oscilan entre las puramente textuales y las altamente multimodales.

Por tanto, si centramos la atención en los participantes y en las agrupaciones que estos conforman necesitamos, pues, tomar en cuenta tres niveles contextuales que sirvan de marco referencial para la indagación de las prácticas discursivas que se manifiestan y recrean. El marco presentado en este trabajo no pretende conceptualizar el contexto en la CMC como una entidad estática sino que, lejos de ello, propone una visión dinámica en los tres niveles.

El contexto sociocultural representa el dinamismo de la sociedad contemporánea móvil en donde los ejes temporales y espaciales se hallan en constante reconfiguración y en donde el uso de las nuevas tecnologías

no es un pasatiempo de unos pocos sino una necesidad de todos. En el nivel meso, el contexto sociomental, contempla la fluidez, la fugacidad y el grado de estabilidad o inestabilidad de las relaciones sociales que tejen los participantes, relaciones que pueden estar más centradas en el individuo o más centradas en el grupo o grupos a los que éste pertenece, que pueden ser más o menos anónimas, y que pueden o no incluir instancias de co-presencia física. Por último, el contexto situacional contempla un marco participativo que adquiere características específicas de la CMC en el entorno de la Web 2.0. Estas incluyen la posibilidad de monitoreo mutuo a la distancia y sin co-presencia física, el uso de artefactos mediadores de la interacción como son los avatares, y la convergencia de medios que brinda un abanico de posibilidades comunicativas o *Umwelt* que son explotadas de forma diferentes por los usuarios, muchos de los cuales no sólo consumen sino también producen contenido que luego comparten con otros usuarios en línea. Este contenido o bricolaje, cuya elaboración en muchos casos es grupal y sus componentes incluyen diferentes modos de comunicación como ser video, sonido, imagen, color y texto, constituye una forma de expresar sentimientos, establecer vínculos de variada intensidad y crear significado social en un entorno digital participativo.

Estas dimensiones de los entornos digitales revelan una complejidad semiótica y por ende imponen una visión de estos como espacios de tensión y contraste entre los recursos lingüísticos, las identidades sociales y las ideologías. Así, las relaciones heteroglósicas que se tejen en estos entornos se manifiestan en los diferentes niveles de organización textual y lingüística, y como tal, coexisten dada la estructura convergente y multimodal de la Web 2.0 que, además, da lugar a la articulación entre prácticas comunicativas virtuales y prácticas comunicativas que se llevan a cabo en el mundo físico.

Para finalizar, y en base a lo expuesto anteriormente, observamos que la dicotomía real/virtual no es productiva ya que no permite capturar las complejidad de este fenómeno que no debe entenderse como una suma de prácticas sociales aisladas en la vida de los individuos sino como parte fundamental del proceso de socialización que permite la multiplicidad del "yo" y de las prácticas discursivas a través de las cuales se asignan significados a los distintos "yo". Pensemos que en la sociedad contemporánea es casi imposible pensar la interacción entre las personas exclusivamente en términos de co-presencia física dado que, en mayor o menor grado, gran parte de nuestra socialización contempla alguna forma mediada de comunicación que involucra el uso de las tecnologías sociales. Por ende, esto nos lleva a reflexionar sobre cómo y en qué medida el estudio de la interacción cara a cara se puede ver enriquecido

con la incorporación del análisis de instancias de comunicación mediada, las cuales parecen ser cada vez más ubicuas en la sociedad móvil.

S.A.L

S.A.L

Capítulo 11

Comunidades, géneros y estrategias: conceptos operativos para caracterizar la interacción en los periódicos digitales

Julio César Sal Paz

En Parini, Alejandro y Mabel Giammatteo, eds. (2014)
Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales
Mendoza: Editorial FFyL-UNCuyo y SAL. Págs. 167-185.
ISBN 978-950-774-241-5
Disponible en http://ffyl.uncu.edu.ar/spip.php?article4020

S.A.L.

Resumen

Este artículo se enmarca en un plan de investigación mayor que contempla el estudio y sistematización de los géneros digitales, con particular atención al ámbito de la prensa. En las páginas que siguen nos centramos en la delimitación de los rasgos constitutivos de las comunidades virtuales que se aglutinan en torno a los ciberperiódicos, así como en la observación de la recurrencia estratégica a la descortesía, empleada por los lectores registrados en sus comentarios. Para ello, conformamos un corpus con ejemplos extraídos de periódicos de referencia dominante de España (*El Mundo*; *El País, ABC*) y Argentina (*La Nación, Clarín, La Gaceta*) y examinamos su funcionamiento en cibernoticias relacionadas con un tópico común. El objetivo final del trabajo es demostrar que los comentarios, en tanto géneros dialógicos y argumentativos, se erigen en superficies discursivas que albergan comunidades de práctica en las que se reproducen un conjunto de representaciones propias de un sector de la sociedad, que son vehiculizadas a través del empleo intencional o intuitivo de una serie de estrategias de interacción.

1 Introducción

Una de las consecuencias innegables de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) a la vida cotidiana es el surgimiento de nuevos modos de interacción social.

En efecto, la incorporación de internet y la de sus diferentes herramientas a distintas esferas de la praxis social tiene como correlato la aparición de nuevos géneros discursivos que se convierten en verdaderos sistemas de organización del comportamiento comunicativo. En especial, porque estos evidencian la forma en que los grupos y las comunidades definen y resignifican las actividades sociales en términos discursivos, a través de diversas estrategias, pautando tanto sus acciones, como sus modos de representación e identificación.

Es decir, el paulatino desarrollo de las TICs ha estimulado la proliferación de una gran variedad de nuevos contextos de interacción cuya observación y análisis no resultan ajenos a los intereses de las Ciencias Sociales. En el campo de la Lingüística, en general, y en el del Análisis del Discurso, en particular, el fenómeno concierne de manera fundamental, puesto que el advenimiento de estas novedosas situaciones comunicativas implica, necesariamente, el nacimiento de nuevos géneros discursivos.

Si bien cada uno de ellos presenta especificidades y características constitutivas que son el resultado de particulares condiciones de enunciación, en conjunto, manifiestan ciertas propiedades comunes, otorgadas por el soporte (hipertextualidad, multimedialidad, interactividad), que nos permiten postular la existencia de unos parámetros discursivos estables, los cuales sirven para puntualizar una categoría inherente a la que nos referiremos como discurso electrónico o digital.

En este sentido, consideramos que la tríada conceptual integrada por las nociones de "género discursivo", "estrategias de interacción" y "comunidad" (lingüística, discursiva, de habla, de práctica, virtual/real, etc.) resulta pertinente para dar cuenta de la producción discursiva de internet.

Esta investigación se inscribe, entonces, en el contexto de expansión de nuevos medios y formatos textuales de la llamada *filosofía 2.0* (Polo Serrano, 2009). Tiene como objetivo la delimitación, caracterización y estudio sistemático del comentario digital, uno de los géneros discursivos más representativos del ciberespacio, con la intención de revelar sus rasgos lingüísticos prototípicos, consecuencia de circunstancias de producción y recepción específicas, que estimulan pautas de interpretación propias y mecanismos de textualización particulares, por

parte de quienes lo emplean como moneda de intercambio en el marco de una comunidad determinada.

2 La noción de comunidad como componente esencial del funcionamiento de los medios colaborativos

"Comunidad" es un vocablo "paraguas" bajo el cual se han refugiado conceptualizaciones diversas sobre todo tipo de agrupamientos humanos. Por tanto, es un término difícil de definir que se usa en diferentes contextos con intenciones disímiles (Komito, 2001).

En la actualidad, asistimos a la evolución de la web, que ha mutado de un estadio primitivo a una etapa conocida como *web 2.0*, expresión postulada en el año 2004 por Tim O'Reilly, para quien este nuevo ciclo de la red supone no solo un cambio tecnológico sino también una transformación cultural, cuyo paradigma es la participación y la colaboración. En este contexto, las nociones de "comunidades virtuales" y "redes sociales" asumen un rol protagónico.

Al respecto, resulta interesante citar las palabras de Tim Berners-Lee, creador de la WWW, quien afirma que

> la web es más una creación social que técnica. Yo la diseñé [...] para ayudar a que la gente trabajase junta y no como un juguete técnico. El desarrollo único de la web es apoyar y mejorar nuestra entretejida existencia en el mundo (2000: 115).

En consecuencia, la web social está propiciando una dinámica de transformaciones, cuyo verdadero alcance es aun difícil de determinar para los investigadores. No obstante, pueden percibirse cambios evidentes: tener un blog y administrarlo periódicamente; publicar con asiduidad *posts* en *Facebook* o *Twitter*; compartir archivos en diferentes formatos; organizar campañas en redes sociales; unirse a comunidades virtuales que comparten intereses y actividades, son prácticas cada vez más habituales que generan proximidad entre usuarios, a veces distantes geográficamente, quienes confían en lo que enuncia la gente común y ya no solo los medios masivos, las grandes empresas o determinadas instituciones de prestigio.

2.1 Lo real y lo virtual: procesos de mutación comunitaria

Howard Rheingold, crítico y ensayista norteamericano, fue quien acuñó precisamente el término "comunidad virtual", luego de sus

experiencias, durante la década de los ochenta, en WELL[47] y otras agrupaciones digitales internacionales. El mencionado autor se refiere al concepto con las siguientes palabras:

> Son agregados sociales que surgen de la red cuando una cantidad suficiente de gente lleva a cabo estas discusiones públicas durante un tiempo suficiente, con suficientes sentimientos humanos como para formar redes de relaciones personales en el espacio cibernético (1996: 20).

En este sentido, recordemos que una comunidad virtual, también denominada "cibercomunidad", consiste en un conjunto de individuos que traban relaciones sociales, por medio de recursos tecnológicos en torno a un espacio en la red, donde regularmente interactúan discutiendo e intercambiando ideas durante un tiempo relativamente prolongado, de manera que logran constituir lazos de unión con otros pares (Sal Paz, 2010).

Al respecto, Valentina Noblía (2000) expone que

> solo puede ser concebida en función de la comunicación mediada por computadoras, ya que es la interacción comunicativa la que la constituye. En ese sentido podemos definirla como una comunidad constituida por discursos. Es una red que construye su espacio fundamentalmente a partir de textos e imágenes. Es un caso evidente de realidad discursiva, en donde los textos (mayoritariamente escritos) construyen identidades y realidades (2000: 56-57).

Es decir, con Noblía (2000) diremos que las comunidades virtuales son en rigor comunidades discursivas digitales que han dado lugar, por un lado, al surgimiento de un cúmulo de símbolos, de formas gramaticales nuevas y a un conjunto de convenciones, reglas y normas de conducta; y por el otro, posibilitaron también la emergencia de vínculos sociales generados en el devenir temporal, que, a su vez, las determinan como tal. Así, tanto su existencia como su organización dependen de los discursos que sus integrantes realizan y hacen circular.

En la misma línea crítica, David Crystal las concibe como "entornos imaginarios en los que las personas entran a formar parte de la fantasía de una interacción social basada en un texto" (2001: 24).

En efecto, estas nuevas comunidades tienen la potencialidad de desarrollar sistemas ciberculturales en los que sus miembros pueden

[47] Fue una de las primeras comunidades virtuales, fundada en California. Su nombre es un acrónimo conformado por las iniciales de la expresión "Whole Earth 'Lectronic Link", normalmente abreviado como The WELL.

acceder, compartir, cogenerar y construir conocimiento a partir de la interacción discursiva establecida entre ellos. De este modo, se convierten en canales alternativos de participación respecto a los utilizados por las instituciones hegemónicas que han venido imponiendo su visión de la realidad a la totalidad del cuerpo social.

Ahora bien, coincidimos con Francisco Yus (2007: 17), catedrático de la Universidad de Alicante, en que las TICs, en particular internet y la telefonía celular, nos obligan a emprender una necesaria reinterpretación de la voz "comunidad" a la que debemos redefinir según los nuevos parámetros de interacción humana promovidos por dichas tecnologías. Para ello, nos propone pensarla como:

> Espacio común, físico virtual, establecido para una serie de interacciones que, sostenidas en el tiempo y mantenidas por una serie de individuos identificables de alguna forma, generan intereses comunes, devienen en la confección de normas y obligaciones de obligado cumplimiento, y fundan sentimientos de reciprocidad entre sus integrantes (2007: 30).

Desde una óptica similar, para dar cuenta de la naturaleza real de la comunidad, podemos argumentar en consonancia con Fernando Vallespín (2009), que el carácter de existencia real que revisten las comunidades virtuales se asienta en dos aspectos que consideramos centrales: la continuidad en el tiempo y la presencia de un grupo de individuos que colaboran con esta tarea. Creemos que ambos elementos son fundamentales debido a que al amalgamarse facilitan la interacción comunicativa. En este punto, según el mismo autor, la aparición y el consecuente influjo de las redes sociales ha sido fundamental para la consolidación del halo de realidad presente en las comunidades de este tipo. Esto gracias a que no resulta tan trascendente una vivencia en sí misma, como el hecho de dejar constancia de ella en la red. A propósito, Vallespín (2009) comenta:

> No importa tanto la experiencia de algo, como la forma en la que esto será plasmado después -mediante fotos o comentarios- en su página; y esto, la comunicación de la experiencia, es anticipada en el mismo momento en el que es vivida. [...] Al final, la vida tal y como la veníamos entendiendo es secundaria, lo primero y fundamental es comunicarla (2009: 91).

Aquí, juzgamos operativo introducir el concepto de "mutación comunitaria", acuñado por Francisco Yus (2007) con el que se alude a la convergencia de lo real y de lo virtual en las diferentes comunidades (de materialidad física, cibernética, o de cimentación físico-digital, con los diversos niveles de superposición que puedan contemplarse):

> Las comunidades físicas se han convertido hoy en virtualidades reales, mientras que las comunidades virtuales, antaño claramente etiquetadas como realidades virtuales, son cada vez más reales para la vida cotidiana de muchas personas en las sociedades desarrolladas. Lejos de presentarse como una ruptura con las formas de comunidad, este estadio de virtualidad real en las comunidades físicas es una etapa más en la evolución de las sociedades urbanas altamente tecnificadas (2007: 35).

Ante la convergencia de estas dos posibilidades de socialización, Yus plantea dejar de buscar el sentido comunitario en sus emplazamientos físicos y rastrearlo en el único lugar que permanece estable: la mente de los internautas.

En consonancia, José Luis Orihuela (2007) postula que estamos en presencia de una especie de virtualización de la realidad cotidiana de las personas, por lo que:

> las comunidades virtuales son una nueva forma de relación social que se va abriendo camino junto a las relaciones sociales que se establecen en el marco de las comunidades del mundo real. En cierta forma, todos los usuarios de la red viven a la vez en dos lugares. El mundo virtual se constituye y se experimenta como un espacio que se superpone y acopla al espacio del mundo físico (2007: 79).

En consecuencia, las comunidades virtuales así como sus productos simbólicos no se hallan en un universo distinto, por el contrario, se ubican en el ámbito de las geografías políticas y culturales de la realidad social (Campos García, 2002: 3). Esto significa que dichos elementos simbólicos no son el resultado, solamente, de las TICs ni de la comunicación mediada por computadoras (CMC), sino que surgen a partir de las oportunidades de representación y manifestación de sentido que la tecnología e internet posibilitan a los individuos que las emplean:

> La carga simbólica creada dentro de las comunidades *on line* mantiene un significado similar al de los elementos físicos que se perciben en la realidad; existe una relación entre el concepto y la imagen que se manifiesta tanto *on line* como en el espacio real *off line* (Sandoval Forero, 2007: 76).

Concordamos con el antropólogo mexicano respecto de que esto es factible debido a la concomitancia permanente de elementos tanto físicos como virtuales en este tipo de comunidades ya que lo que sucede en la red no se halla necesariamente alejado de la realidad diaria.

Finalmente, resulta oportuno traer a colación lo que enuncia Sara Ferlander en su trabajo de tesis doctoral (2003):

> La definición de comunidad contiene dos elementos principales: redes sociales y un sentimiento comunitario, que son creados mediante el acto de la comunicación. La comunidad se organiza y estructura en complejas redes de relaciones. Para llegar a ser una comunidad, se necesitan también ciertas relaciones y contenidos dentro de las relaciones, en términos de solidaridad o sentimiento de comunidad. La gente se conoce participando en redes sociales, lo que conduce a un sentido más amplio del yo [self]. Ello, a su vez, constituye una identidad, solidaridad y pertenencia comunitaria. Un sentimiento de comunidad, al mismo tiempo, conduce a un incremento en las interacciones entre las personas y facilita la creación de redes sociales. Si esas redes interactivas de solidaridad son locales, forman una comunidad local; si son independientes del lugar, forman una comunidad de interés. (Ferlander, 2003: 43).

Llegados a este punto cabe preguntarnos, entonces, ¿cuáles son los aspectos inherentes de una comunidad virtual? Para responder este interrogante, recurrimos nuevamente a Yus (2007), quien expone que ella siempre implica:

- Lugar en común, desligado de la necesidad de co-presencia física en un contexto tangible, fácilmente identificable.
- Historia compartida, relacionada con la identidad, que genera un alto sentido de pertenencia entre sus miembros.
- Reciprocidad, confianza y solidaridad entre los integrantes.
- Interacciones sostenidas, que deben ser intensas o reiteradas, regidas por pautas preestablecidas, reveladoras de intereses comunes y orientadas a la consecución de metas compartidas.
- Normas y obligaciones de ineludible cumplimiento, que regulan el comportamiento de sus miembros.
- Metas comunes, que tienen que mantenerse operativas y ser conocidas por todos los integrantes.
- Valores e intereses concertados, que son el resultado de interacciones repetidas y encaminadas al logro de un fin común por encima del provecho personal.
- Sentimiento de pertenencia, que fomenta la sensación de integración grupal.
- Duración en el tiempo.

A estos nueve aspectos, propios de las comunidades físicas, debemos sumar un atributo particular de la comunidad virtual, que no es otro que

la tecnología, puesto que ella es, en última instancia, la que permite la conexión e interacción entre los usuarios.

2.2 Comunidades virtuales: propuestas de clasificación

El profesor italiano Paolo Ferri (1999: 66-73) expone la siguiente taxonomía de las cibercomunidades que, a nuestro juicio, sigue resultando operativa, a pesar de los trece años transcurridos desde su formulación:

- Comunidades de debate y de discusión en tiempo real: son las más visitadas. Se desarrollan a través de canales de chat o IRC. Suelen agruparse en torno a una diversidad de tópicos. Estas aplicaciones posibilitan el diálogo sincrónico entre usuarios conectados al mismo tiempo. Generalmente, la conversación es de naturaleza escrita, aunque las posibilidades técnicas permitan incluir en ellas voz e imagen, si se dispone de micrófono y *webcam*. Normalmente, se organizan en una sala general donde quienes ingresan pueden escribir sus comentarios y, si lo desean, abrir una ventana para charlar en privado, uno a uno, con alguno de los usuarios conectados. En este sentido, los chats son espacios de socialización muy flexible, donde las relaciones que se construyen tienden a ser efímeras. Los participantes para identificarse deben adoptar un apodo o *nickname* que pueden modificar a su antojo.

- Comunidades de socialización, información, discusión o juego: se valen de las distintas herramientas que ofrece internet (chat, foros, listas de correo, paneles de mensajes, etc.). Son más estructuradas y organizadas que el grupo anterior. Circunscriben un tipo de interacción más estable, puesto que para conformarlas es imprescindible efectivizar una inscripción -a través de un formulario en el que se deja constancia de algunos datos personales, que, por supuesto pueden falsearse- y aceptar un código de conducta. Por eso, en ellas se instauran relaciones más duraderas que exigen una mayor implicación personal Las comunidades creadas alrededor de juegos de roles *online* (los clásicos *MUDs*) y las redes cívicas, que se constituyen como puntos de encuentro y socialización alternativos a la sociedad real, son ejemplos significativos.

- Comunidades de organizaciones e instituciones: surgen en forma paralela a las propuestas por actores gubernamentales, políticos y sociales. No obstante, la mayor parte de las asociaciones que poseen sitios web aprovechan mínimamente el potencial que les ofrece la red, priorizando solo la función de marketing y la de comunicación interna.

- Comunidades temáticas, de investigación o acción política: se caracterizan por aglutinar a sus miembros alrededor de un tema concreto o de una actividad de investigación. Algunos portales ofrecen elencos de

comunidades, dirigidas a grupos de profesionales pertenecientes a las distintas ramas del conocimiento.

Dentro de esta clase podemos ubicar a las emergentes comunidades de acción política. Es hoy incuestionable el rol que ejercen internet, las redes sociales y la telefonía móvil como canales de contacto entre personas de ideologías afines, que encuentran en ellas no sólo vehículos eficaces para exponer y difundir ideas, sino medios poderosos para cohesionar grupos y coordinar acciones a escala planetaria. Para fundamentar lo expuesto, piénsese simplemente en los recientes efectos producidos por el fenómeno *Wikileaks* y la revelación de documentos públicos, en las revueltas del mundo árabe, organizadas desde las ingobernables redes sociales, o en las masivas convocatorias en Puerta del Sol, iniciadas con el llamado 15- M que se difuminaron con fuerza inusitada en distintas ciudades de España y del resto del planeta.

Por su parte, desde una postura epistemológica diferente, Inmaculada García (2001) efectúa una clasificación de las comunidades virtuales, a partir del factor "tipo de adhesión":

- Comunidad centrada en personas: la gente se reúne para disfrutar del placer de la mutua compañía. A esta clase pertenecen los chats donde los usuarios intercambian sus comentarios en tiempo real. Por naturaleza, las relaciones que se gestan allí son bastantes efímeras, por lo que no suelen tratarse asuntos excesivamente transcendentales, ya que los mensajes permanecen en pantalla solo durante algunos segundos.
- Comunidad centrada en temas: los individuos que la componen manifiestan un interés concreto hacia algún tópico particular. Es decir, se congregan para dialogar o para contribuir conjuntamente a la creación de un contenido o proyecto específico. Los mensajes al estar expuestos durante un tiempo prolongado, motivan a los participantes a leer y discutir las aportaciones discursivas realizadas por otros miembros. Por estos motivos, las intervenciones son de mayor longitud e incluyen argumentaciones más razonadas.
- Comunidad centrada en acontecimientos: agrupación conformada por personas interesadas en un hecho particular: oyentes de un programa de radio o comentaristas ocasionales de un periódico digital. A diferencia de los tipos anteriores, los miembros coinciden en un momento determinado y pueden no volver a interactuar en ninguna otra oportunidad.

2.3 Recursos de una comunidad virtual

Las comunidades virtuales se organizan a partir de tres tipos diferentes de recursos: los humanos, los técnicos y las actividades.

Los recursos humanos pueden asumir los siguientes roles: usuario registrado, visitante circunstancial, moderador y *webmaster*.

Los visitantes son aquellos miembros cuya intervención es pasiva, pues se limitan a deambular por la periferia de la comunidad y a observar lo que acontece en ella sin tomar parte de las actividades que en su marco se llevan a cabo. En cambio, los usuarios son quienes desarrollan una activa participación y se hacen visibles en los lugares de debate o intercambio comunicativo. Al respecto, Gary Burnett (2000) diferencia entre conductas no interactivas -cuando la participación comunitaria se reduce a leer documentos generados por sus miembros- y conductas interactivas (cooperativas u hostiles) -cuando existe un envío de mensaje con la correspondiente lectura y respuesta a los mismos.

El moderador es el integrante que se encarga de gobernar la comunidad, es decir, desempeña la tarea de vigilar y garantizar el cumplimiento de las normas de convivencia, a través de la revisión de los textos posteados. En consecuencia, tiene la potestad de autorizar o denegar la publicación definitiva de los comentarios esgrimidos por los miembros.

El *webmaster* es el responsable del diseño, edición y funcionamiento de las interfaces o lugares de participación del sitio web, así como de la admisión o expulsión de los usuarios registrados. En ocasiones, el moderador y la figura del programador pueden coincidir en una misma persona.

Por su parte, los recursos técnicos son las interfaces de acceso, los menús de navegación, los botones y barras de opciones, los buscadores, las listas de registros, etc., o sea, todo el entorno gráfico que define los "lugares" de interacción de la comunidad.

Por último, las actividades están representadas por todos los intercambios comunicativos producidos entre los miembros de la comunidad: debate, participación en encuestas, etc. También pueden considerarse como tal el proceso de registro y la promesa de cumplimiento de las reglas de conducta fijadas por el moderador.

3 Rasgos característicos de las comunidades de lectores de la prensa digital

Luego de haber efectuado un recorrido por diferentes definiciones del concepto de comunidad virtual y de precisar sus elementos constitutivos y posibilidades taxonómicas, nos abocaremos a la tarea de caracterizar las comunidades conformadas en torno a los periódicos digitales de nuestro corpus, prestando particular atención a los roles que desempeñan los miembros que las integran, quienes contribuyen a que

estos medios adquieran especificidad en el ciberespacio: periodistas, moderadores, usuarios registrados/[lectores][48].

3.1 Periodistas

En la composición de las comunidades de los ciberdiarios, los periodistas siguen ejerciendo un papel que resulta crucial ya que a partir de las notas que ellos publiquen comenzará o no a forjarse la interacción con y entre los otros integrantes. En este sentido, coincidimos con Flores Vivar (2008) respecto a que en los nuevos medios, al contrario de lo que puede esperarse,

> la figura del periodista adquiere mayor relevancia. Por ello, cada vez más son los periodistas [...] que se apropian de esta nueva utilidad que ofrece el mundo de las tecnologías telemáticas, lo que les permite escribir sin cortapisas, con más libertad de expresión y sobre todo, con el ánimo de hacer participar a sus lectores de una forma más interactiva ante el tratamiento de un tema en cuestión (2008:3).

Para propiciar una genuina interacción los trabajadores de prensa conciben a sus artículos digitales como vehículos de información y opinión, lo que les permite expresarse y a la vez motivar la activa participación de los lectores registrados.

En primer lugar, podemos precisar que existen en los periódicos de nuestro corpus tanto notas firmadas como artículos sin autoría explicitada.

Respecto a los primeros, priman en su composición los rasgos distintivos de la argumentación, puesto que este modo de organización discursiva es el elegido para abordar temas polémicos, controversiales sobre los que un enunciador exhibe una perspectiva particular. Así, el tópico de la reforma ortográfica actúa como detonante de múltiples puntos de vista, cuyo caldo de cultivo comienza a gestarse desde el titular.

En este sentido, la estructura del aparato paratextual es de fundamental importancia cuando se pretende recibir el aporte del lector. De ahí que el periodista le otorgue especial atención a su confección.

[48] Consignamos entre corchetes a los lectores–asiduos u ocasionales- porque creemos que su inclusión o exclusión como integrantes de este tipo de agrupamiento es materia de discusión, puesto que ostentar el estatus de miembro, supone el desarrollo de cierto papel activo que repercuta en forma directa sobre el conjunto de la comunidad. No obstante, en las instancias de configuración del ciberperiódico como dispositivo de comunicación se ha tenido en cuenta su existencia y papel tradicional, más cercano al ejercido en los medios impresos que en los interactivos.

Es decir, la figura del "locutor" se hace presente en ellos, expone su visión e interpretación de un determinado aspecto constitutivo de la realidad y se responsabiliza de los dichos vertidos. El tono polémico se patentiza en la arquitectura del cuerpo textual que apela constantemente al lector para lograr su adhesión. De ahí que resulte sencillo detectar en su interior la dimensión dialógica y la contraposición de voces y posturas. Finalmente, la intención discursivo persuasiva se evidencia a lo largo de todos los textos en los que se impone este tipo de secuencia textual.

El otro tipo de artículo que encontramos carece de firma, por lo que su autoría recae directamente en el diario. En ellos se impone como modo de organización discursiva la narración que se conjuga con la dimensión descriptiva en géneros periodísticos informativos. En consecuencia, resulta recurrente el empleo de conectores y marcadores textuales de tiempo que estructuran la presentación de los acontecimientos en el relato a partir del eje de la temporalidad.

Además, como sabemos, la secuencia narrativa parte de un suceso inicial para, luego de desatado un conflicto o complicación, arribar a una situación final. Este proceso acontece gracias a la intervención de las leyes de causalidad que maneja el enunciador de prensa a la hora de construir su relato periodístico.

No obstante, como expresamos anteriormente, el fin de los artículos producidos para los cibermedios buscan siempre captar la atención y participación del usuario, motivo por el cual, en ocasiones, la narración periodística sin consignación de autor se tiñe de subjetividad acercándose ostensiblemente a la trama argumentativa.

3.2 Moderador

El moderador es una figura fundamental y, quizás también, la más controversial de toda comunidad virtual, pues tiene a su cargo la difícil labor de asegurar el normal funcionamiento de las relaciones que se tejen en su interior. Básicamente, su tarea consiste en arbitrar la participación entre los miembros de estas agrupaciones y en controlar los contenidos que se intercambian entre ellos. Es decir, la esencia de su rol debe tender a lograr -en conjunción con los demás integrantes de la comunidad- el establecimiento de un ambiente abierto, excitante pero a la vez respetuoso, en el cual se fomente el sentido crítico.

Carme Armengol Asparó y David Rodríguez Gómez (2006) reconocen como algunas de sus ocupaciones medulares:

- Promover la buena relación entre los integrantes para obtener *feedback* y, de esa manera, cimentar la práctica comunicativa.
- Motivar y crear una atmósfera que propicie la participación activa y que facilite la interacción.
- Manifestar los objetivos o intenciones que se persiguen.
- Exponer criterios mínimos de cortesía y normas de educación.
- Brindar las reglas que los participantes deberán acatar.
- Establecer las pautas de moderación y asegurar que se cumplan.
- Regularizar las intervenciones.
- Controlar los mensajes según los preceptos instituidos.
- Reorientar, de ser necesario, las aportaciones para no perder el tópico o el eje tratados.
- Solicitar opiniones respecto de las medidas establecidas y de la dinámica de participación y debate.
- Proponer conclusiones que actúen como síntesis, a partir de la evaluación de las contribuciones discursivas al espacio de interrelación, realizadas por los miembros.

Al respecto, siguiendo a Fernández Hermana (2001), podemos agregar que

> la primera función de la moderación, la más importante, es crear la metodología de trabajo dentro de la red y garantizar la estabilidad de los intercambios entre sus miembros. El moderador no es tan solo una "máquina de aprobar -o rechazar- mensajes", [...] Su función no es filtrar, modificar o censurar mensajes. Todo lo contrario, orienta, armoniza las inevitables diferencias culturales entre los participantes y trata de encontrar el tono más adecuado a la cultura que va cuajando en la red a medida que esta crece (2001: 3).

Otros, incluso, le otorgan al moderador una mayor responsabilidad, pues equiparan su rol al de uno que regula comunidades de aprendizaje:

> Es el anfitrión, facilitador y organizador [...] el encargado de que el espacio virtual generado o creado sea realmente un espacio virtual de encuentro donde sea posible generar información, gestionar y construir nuevo conocimiento y promover sinergias que impulsen la transformación de la realidad. La interacción del moderador con los participantes ha de ser frecuente y constructiva. (Armengol Asparó y Rodríguez Gómez, 2006:89).

No obstante, consideramos oportuno indicar que el moderador de un periódico virtual, o el de un blog de contenidos periodísticos, no desempeña todos los quehaceres mencionados, pues, por ejemplo, no interactúa con los miembros registrados o comentaristas, sino que se limita a observar su comportamiento y a hacer cumplir determinadas pautas, como veremos en breve.

En este sentido, el papel fundamental de quien arbitra un medio digital de encuentros, como el representado por los casos de nuestro corpus, reside en propiciar la participación activa de los usuarios y garantizar un clima de respeto en la interacción. Para ello, apela a marcos preestablecidos -reglas de etiqueta y cortesía que los lectores deben conocer y aceptar si deciden intervenir en este tipo de experiencia de entorno virtual. Esto es, regula los códigos de comportamiento, supervisa su cumplimiento, autoriza las subscripciones y resguarda, confidencialmente, los datos personales de los participantes.

Si bien muchos investigadores subrayan que la figura del moderador no debe impartir instrucciones para lograr que los individuos interactúen de modo espontáneo en las diversas comunidades de la red, quienes regulan los medios periodísticos no aplican este precepto. En efecto, el moderador de sitios de noticia efectúa esta labor ayudado por una herramienta infalible: el reglamento.

Silvia Tabachnik sostiene que los reglamentos de las comunidades virtuales estipulan expresamente las formas legítimas de participación: "enunciados como textos prescriptivos bajo el formato genérico del contrato, constituyen un breve listado de interdicciones sobre aquello que no puede ni debe pasar por la escritura conversacional" (2008: 29)[49]. En ellos se incluyen las *nettiquette*[50]–contracción de las palabras inglesas *network* y *etiquette* (buenas maneras en la red)-, conjunto de reglas de cortesía y normas de conducta que rigen el funcionamiento discursivo de una comunidad en línea.

En consecuencia, los contratos que regulan el comportamiento en estos sitio web, actúan como estatutos de convivencia en los que se apoya

[49] Cfr. la "Guía de moderación de *ElPaís.com*" (http://www.elpais.com/elpaismedia/diario/media/200912/20/opinion/20091220elpepiopi_1_Pes_PDF.pdf); las condiciones generales de uso del sitio web de *ElMundo.es* (http://www.elmundo.es/privacidad/avisolegal.html); el "Reglamento para el uso de los espacios de participación de *LaNación.com*" (https://registracion.lanacion.com.ar/reglamento); o el "Aviso legal: condiciones de uso y política de protección de datos de *ABC.es*" (http://www.abc.es/contacto/aviso-legal.asp).

[50] Laborda Gil (2004) establece que estas buenas maneras o *netiquette* están ligadas a tres factores básicos de la comunicación en la red: "lengua" -corrección y pulcritud en la expresión, que implican el dominio del género discursivo, del registro y de las convenciones gráficas-, "civismo" -ética lingüística, que abarca principios de cortesía y de respeto por el tono y por el contenido de las intervenciones- y "juridicidad" -obligaciones legales que codifican el uso de los recursos telemáticos y las actividades de información y publicación.

el moderador para controlar los comentarios elaborados por los miembros de la comunidad en los espacios de participación. Es por ello que

> los mensajes de los participantes enviados a la zona de debate han de ser recibidos por el moderador. Este debe aprobarlos después de asegurarse que cumplen con los criterios establecidos.
>
> El moderador impide, de esta manera, la inclusión de información no válida y orienta las formas de participación para elevar la capacidad de generar información en provecho de la red. Moderar un espacio virtual organizado implica garantizar la pertinencia y calidad de las aportaciones y ser, en definitiva, el interlocutor responsable del espacio. (Armengol Asparó y Rodríguez Gómez, 2006: 96).

Empero, estos autores señalan que a pesar de estas atribuciones, "el moderador no debe retocar, filtrar ni modificar los mensajes. Debe respetar las aportaciones y estar atento a que se cumplan los criterios de participación" (2006: 97).

Cuando alguno de los puntos expuestos en el reglamento no se cumplen, el moderador tiene la facultad de aplicar sanciones a quienes han infringido las normas, hecho recurrente que los lectores suelen tildar de arbitrario y con el que, a menudo, expresan disenso[51].

No obstante, como enuncia Dandrea (2009), es cada vez más frecuente en estos contextos la agresividad verbal que constituye, a nuestro juicio, una violación estratégica de los principios de cortesía antes mencionados. Sin embargo, podríamos afirmar que quizás la falta de sanción de estos casos se relacionaría con lo que Prudkin (2009) sugiere en el siguiente pasaje:

> un posible beneficio de crear un ámbito de opiniones y debates cruzados entre los mismos lectores generaría la fidelización [...] con el medio, sobre todo en aquellos [...] donde el nivel de moderación y control no es tan rígido (2009:10).

Es decir, diariamente los medios digitales de referencia dominante reciben cientos de comentarios que se aglutinan en torno a los textos que abordan los temas de agenda. Algunos constituyen aportaciones interesantes que alimentan ricas discusiones, pero entre ellos se deslizan, también, y cada vez con mayor frecuencia, mensajes que vehiculizan

[51] Cfr., por ejemplo, los artículos de *La Gaceta.com* "Disparen contra el moderador" del domingo 30 de mayo de 2010 (http://www.lagaceta.com.ar/nota/381014/Opini%C3%B3n/sitio-lector.html) o "Al moderador sin cariño" del domingo 26 de abril de 2009 (http://www.lagaceta.com.ar/nota/323937/Opini%C3%B3n/sitio-lector.html)

insultos, descalificaciones -que tienen como blanco al actor principal de la noticia, a instituciones del Estado, a políticos, a colectivos sociales identificados como el "enemigo", al periodista autor de la nota, al medio que la publica, o a otros lectores que han intervenido previamente- y declaraciones racistas y xenófobas. En ocasiones, incluso, no existe un auténtico debate entre los participantes y cuando se presenta, las interpelaciones entre los usuarios suelen adoptar un tono peyorativo.

La constatación de esta situación ha llevado a los responsables de medios de prensa a asumir diferentes medidas que se han traducido en la decisión de cancelar o establecer limitaciones en los mecanismos de participación. El diario *Clarín* de Argentina, por ejemplo, optó por suprimir los comentarios de sus noticias. Otros medios han probado e instaurado distintos sistemas de moderación[52] y han prohibido el anonimato (*El País*, *El Mundo*) o han concretado restricciones inhabilitando la opción de comentarios para ciertos contenidos (*ABC*).

Dicho de otro modo, la mayoría de los grandes ciberperiódicos han implementado algún dispositivo de control sobre las aportaciones generadas por la audiencia, que van desde la existencia de equipos de moderación (externos o internos) a la posibilidad que sean también los propios lectores quienes informen de la presencia de mensajes inapropiados en el perímetro de la comunidad (*El Universal* o *La Nación*[53]).

El periódico tucumano *La Gaceta.com*, por citar un caso, cuenta con un equipo de gestión de comunidad, conformado mayoritariamente por periodistas, sobre el que recae el peso de la administración de la participación. Al ser parte del staff del medio, estos trabajadores de prensa facilitan la derivación de los comentarios potencialmente interesantes a los redactores. No obstante, al igual que los moderadores externos, se enfrentan a las mismas dificultades cuando una noticia recibe un aluvión de intervenciones.

---

[52] Cfr. las notas firmadas por Milagro Pérez Oliva, responsable del servicio de participación del diario *El País*. Disponibles en URL: http://www.elpais.com/articulo/opinion/Cartas/censura/misteriosa/desaparicion/elpepiopi/20090412elpepiopi_5/Tes y en: http://www.elpais.com/articulo/opinion/Comentarios/poco/edificantes/elpepiopi/20091220elpepiopi_5/Tes

[53] A través de un sistema de calificación este medio argentino valora la actividad y el buen comportamiento de los comentadores. Para ello, concede a cada usuario distintas medallas (oro, plata, bronce) -que facultan la obtención de una serie de beneficios-, a partir de la consideración de las siguientes variables: promedio diario de posteo de comentarios; porcentaje de comentarios rechazados; cantidad de votos positivos por comentario; número de respuestas generadas por comentario; cifra de comentarios bien reportados. El propósito de este programa de reputación es premiar a los lectores con mejor desempeño otorgándoles ciertos privilegios en la comunidad.

Por otro lado, *El Mundo*, desde el 29 de marzo de 2011, y *El País*, desde el 21 de mayo de 2011, exigen registrarse a quienes desean interactuar en la comunidad; otros diarios, en cambio, siguen apelando a la revisión de los comentarios antes de su publicación y un tercer grupo explota ambas estrategias: registro y moderación (*La Nación*). Finalmente, algunos medios, como *Le monde*, han ido todavía un poco más allá al permitir que sólo los usuarios que pagan un abono puedan participar activamente.

Recapitulando, existe consenso respecto a que el principio de libertad de expresión no puede vulnerar otros derechos fundamentales. De ahí que los nuevos medios hayan centrado el debate en discutir sobre la eficacia de los sistemas de control, sobre quién debe ejercer dicha labor y, especialmente, en torno a la necesidad o no de impedir el anonimato[54]. Si bien hay quienes reniegan de cualquier forma de moderación porque la consideran un modo de censura, no deja de ser un discurso minoritario y, en general, se acepta la urgencia de contar con algún mecanismo de gestión de la participación.

Con todo, las normas se vulneran frecuentemente y los dispositivos de vigilancia se muestran insuficientes. Esto ocurre, desde nuestra perspectiva, porque el problema de fondo estriba en que los medios no disponen de los recursos humanos adecuados para hacer cumplir las reglas impuestas previamente por ellos.

3.3 Usuarios registrados/lectores

Los usuarios son quizás los integrantes más importantes de la comunidad discursiva generada en torno a los periódicos digitales, quienes encontraron en la proliferación de sitios de noticia un ámbito propicio para explotar la capacidad creativa y el interés por exponer el punto de vista propio. Con esta denominación se etiqueta a los miembros que intervienen en la plataforma de manera anónima -navegan por el sitio sin autenticarse como cibernautas registrados- o mediante una suscripción -gozan de ciertos derechos y beneficios especiales otorgados desde el momento en que se acreditaron en el mismo mediante un nombre identificador (*nick*), un avatar y una clave de acceso.

De lo formulado puede inferirse que, en el seno de la comunidad virtual de un medio de prensa, el lector tiene la posibilidad de desempeñar dos tipos de roles: uno que designaremos “activo”, vinculado a la participación en el debate a través de la concepción y del intercambio

[54] En efecto, este punto divide las opiniones del sector, puesto que hay quienes bregan por evitar el anonimato argumentando que de ese modo se garantizaría el derecho del usuario a conocer a su interlocutor. Otros, en cambio, se proclaman en defensa del anonimato y esgrimen como razonamiento persuasivo que este excluye voces del debate, debido a que genera, en muchos lectores, temor de utilizar su identidad real ante posibles persecuciones.

de ideas, y otro al que por oposición llamaremos "pasivo", que reside en limitarse a observar el desarrollo de las intervenciones de los miembros registrados sin involucrarse en forma directa en la discusión.

Los temas sobre los que pueden problematizar son dispuestos por la línea editorial del periódico, por lo que los comentaristas deben acomodarse a la variedad existente para opinar. O sea, la *agenda setting* influye de modo categórico sobre los tópicos a debatir. Dicho de otro modo, no todos los textos publicados en los ciberdiarios admiten la opción "comentarios".

No obstante, creemos que el éxito de los nuevos medios radica en el poder de interacción que vehiculizan. Esto se debe a que, gracias a una estructura que facilita a los lectores nuevas posibilidades de relacionarse y de debatir entre ellos, se constituyen a la vez en medios de publicación personal, en espacios de comunicación y en sitios de construcción de lazos de comunidad.

Así, con el fin de interactuar con la información brindada en los artículos, los lectores registrados en los ciberdiarios se valen del comentario, que desde la perspectiva de Karina Crespo

> Es el componente más interesante de esta forma de publicación, puesto que es lo que abre el espectro a la interactividad entre autor-lector, y entre lectores entre sí. Podríamos decir que un post muchas veces se completa o enriquece gracias al aporte de quienes participan desde sus comentarios, ya sea planteando posturas diferentes o aportando información relacionada con el tema tratado (Crespo, 2009: 4).

De lo enunciado se desprende que la participación de los usuarios permite ampliar la noticia y conocer más puntos de vista acerca de los temas que se aborden. Por eso, la retroalimentación que pueda darse en estos casos logra satisfacer muchas necesidades tanto del periodista como del lector.

Los comentarios, entonces, otorgan a los usuarios la posibilidad no solo de introducir acotaciones a la información publicada en los límites de la comunidad discursiva que integran, sino también, la de interactuar con los autores materiales de los artículos, con los moderadores y demás lectores registrados.

Ahora bien, de acuerdo con Lourdes Martínez Rodríguez "lo más habitual es que la participación del usuario se produzca una vez generados y publicados los contenidos periodísticos, pero también puede existir una contribución previa o simultánea a la elaboración de las informaciones" (2005: 321). Considerando esta referencia temporal, la

autora plantea las siguientes formas de participación de los usuarios en los contenidos de los medios periodísticos digitales:

- Participación anterior a la elaboración de contenidos del medio.
- Participación posterior a la realización de contenidos del medio, o colaboración añadida: se admiten solo los aportes de los usuarios como complemento del discurso original, por lo que, habitualmente, no se concede intervenir ni alterar la información primigenia.
- Co-participación o co-producción: contribución paralela y conjunta en la elaboración de los contenidos.

Finalmente, es necesario aclarar que, en algunas ocasiones, estos diferentes tipos de participación se suceden en cadena, de manera que es posible participar previa, simultánea o posteriormente en un mismo contenido.

4 Conclusiones

A lo largo de estas páginas hemos intentado demostrar que en el ámbito de las comunidades de lectores, aglutinadas en torno a los ciberperiódicos de referencia dominante del contexto hispánico, los comentarios a las noticias representan uno de los recursos de participación más explotado por estas cabeceras. Así, son para los ciudadanos, una forma simple de dar a conocer sus opiniones sobre un acontecimiento y discutir con otros en torno a ellos y para los medios, un modo natural de sondear las manifestaciones de la opinión pública, de observar sus reacciones y de fidelizar la audiencia.

Es decir, con la irrupción de la web 2.0, el género comentario digital se ha tornado en una vía de participación espontánea en el marco del sistema democrático. No obstante, coincidimos con Pierre Lêvy (2007) en que para que las intervenciones de los usuarios de las comunidades virtuales sean compatibles con la democracia deben garantizar la deliberación, el debate y el pensamiento crítico. En consecuencia, lo significativo no es solo poder enunciar, sino hacerlo en un plano de respeto hacia el otro y sus argumentos, movidos por un afán de pluralismo, tolerancia y aceptación de las diferencias.

El análisis efectuado nos permitió constatar que a pesar de las prohibiciones expresadas en los reglamentos de los periódicos electrónicos, respecto a difundir contenidos xenófobos y agraviantes, las conversaciones digitales los contienen, por lo que juzgamos que en su construcción gravita la descortesía como estrategia de interacción.

S.A.L

Capítulo 12

Análisis textual de los comentarios digitales sobre servicios hoteleros publicitados en la web. ¿Constituyen un nuevo género discursivo?

Carolina Paola Tramallino

En Parini, Alejandro y Mabel Giammatteo, eds. (2014)
Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales
Mendoza: Editorial FFyL-UNCuyo y SAL. Págs. 187-199.
ISBN 978-950-774-241-5
Disponible en http://ffyl.uncu.edu.ar/spip.php?article4020

S.A.L.

Resumen

En este trabajo me propongo realizar un análisis textual de los comentarios digitales sobre servicios hoteleros publicitados en internet, específicamente me refiero a un corpus compuesto por veinticinco comentarios que fueron publicados en la página web **www.tripadvisor.com.ar** durante los años 2010, 2011 y 2012. El objetivo es demostrar que este tipo de comentario, surgido a partir del desarrollo de las TIC (Tecnologías de la información y la Comunicación), presenta una temática, estructuración textual y marcas estilísticas propias que lo convierten en un nuevo género discursivo dentro de los géneros electrónicos. Para tal fin, describiré el corpus refiriéndome a la función, situación y estrategias argumentativas que utiliza el productor textual, entre otras cuestiones, tomando como marco teórico la propuesta multimensional generada por Heinemann y Viehweger (1991) dentro de la Lingüística Textual que es retomada por Ciapuscio G.(1994).

1 Introducción

Según autores como Javier Echeverría (2005)[55] estamos atravesando una nueva era que responde a la revolución tecnológica, siendo ésta una forma de globalización mediatizada por los medios de comunicación de masas, especialmente por internet.

Las transformaciones tecnológicas provocan un vuelco en la forma de relacionarnos, de pasar nuestro tiempo, de comprar, de utilizar el dinero, de estudiar, de trabajar, es decir, que cambian las relaciones entre las personas además de modificar las costumbres. Actuamos a distancia, compramos de manera virtual, y tenemos acceso a gran cantidad de información que se encuentra disponible para todos en la Web.

Pero… ¿Cómo influye esa enorme cantidad de información? ¿Hacemos caso a lo que leemos, a los comentarios publicados en internet? Según un estudio realizado por la consultora Guidance sobre los sectores de consumo, tecnología, telecomunicaciones y seguros: "… los comentarios sobre satisfacción del cliente, políticas de producto, servicios y calidad de los mismos son factores determinantes a la hora de adquirir nuevos productos o servicios y a la vez lo**s malos comentarios en Internet pueden provocar pérdidas de hasta un 27% de los clientes** en función del sector evaluado"[56].

El estudio refleja cómo **la web es la principal fuente de información** con independencia de que la compra se produzca a través de Internet o no. Ahora, antes de comprar, el 67% de los consumidores miran otras opiniones en Internet, y, de éstos, el 89% reconoce que se sienten influenciados o muy influenciados por estos comentarios a la hora de tomar una decisión.

Tal como sostiene Bajtín, M. (1982: 248) "…cada esfera del uso de la lengua elabora sus tipos relativamente estables de enunciados a los que denominamos géneros discursivos…" y este repertorio de géneros discursivos "…se diferencia y crece a medida que se desarrolla y se complica la esfera misma". ¿Qué sucede entonces con los textos electrónicos? ¿Debemos asignarles la categoría de género? Me propongo demostrar que los comentarios publicados en internet, específicamente los que versan sobre hoteles, constituyen un nuevo género discursivo

[55] Echeverría, Javier (2005) "Impacto Cultural, Social y Lingüístico de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en www.campus-oei.org/tres_espacios/icoloquio8.htm.
----------(2005) "La revolución tecnocientífica" en http://confines.mty.itesm.mx/articulos2/EcheverriaJ.pdf

[56] "Los malos comentarios en Internet pueden provocar pérdidas de hasta un 27% de los clientes" en www.tecnologiapyme.com.

dentro de los llamados "géneros electrónicos", el cual posee una intencionalidad, características lingüísticas y temáticas propias.

Los comentarios seleccionados son realizados por un usuario dentro de los medios digitales. En este caso se trata de un "usuario anónimo", ya que navega y deja su opinión en el sitio web sin autentificarse como usuario registrado[57]. Este comentario se lleva a cabo a partir de la forma escrita, para convencer a un destinatario, compuesto por el conjunto de lectores-usuarios que consulten esa página, de la validez de una valoración personal sobre una empresa, más específicamente, un hotel. El propósito es orientar la elección del receptor, positiva o negativamente para la compra de ese servicio ofrecido. Para esto recurrirá a estrategias argumentativas (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, 1999) a las que haré mención en el tercer apartado.

2 Marco teórico

Dentro de la Lingüística y de las perspectivas teóricas contemporáneas que trabajan la noción de "género"[58], elijo posicionarme en la Lingüística Textual, por incluir en sus definiciones de texto a los factores sociales y culturales. Específicamente me serviré de la propuesta multimensional generada por Heinemann y Viehweger (1991) para dar cuenta de la función, situación, estructuración textual y modelos de formulación prototípicos presentes en los comentarios que integran el corpus.

Este enfoque "cognitivo-comunicativo", continuado por Heinemann y Heinemann (2002) citado por Ciapuscio (2005) define a los géneros como:

> "...conjuntos limitados de ejemplares textuales con rasgos específicos en común: (...) particularidades estructurales y de formulación características (...), aspectos de contenido temático, condiciones situacionales y función comunicativa." (Ciapuscio, 2005: 21).

Además le otorga a los textos un carácter procesual, definiéndolos como actividades de intercambio comunicativo destinadas al logro de determinados objetivos que son empleados en ciertos contextos sociales y

[57] El usuario registrado es la persona que posee derechos especiales en algún servicio de Internet por haberse acreditado mediante un identificador y una clave de acceso que son obtenidos con previo registro.

[58] Tomo la definición de Brinker (1988) de clase textual como equivalente a género, citada por Ciapuscio (2005: 16): "Las clases textuales son esquemas válidos convencionalmente para acciones lingüísticas complejas, y pueden describirse como combinaciones típicas de rasgos contextuales (situacionales), funcional-comunicativos y estructurales (gramaticales y temáticos). Se han desarrollado históricamente dentro de la comunidad lingüística y forman parte del saber cotidiano de los hablantes...".

desempeñan funciones comunicativas sociales. Tanto para producir como para comprender un texto, el individuo debe operar a través de variados sistemas de conocimientos interrelacionados.

Los autores mencionados conciben la idea de que el productor, es decir, el autor textual[59], elige una estructura textual de entre las posibilidades que se le ofrecen, para cumplir su objetivo y que esos modelos estructurales pueden cambiar si se modifican las necesidades comunicativas sociales. Establecen una clara relación interactiva entre lenguaje y contexto.

Los comentarios digitales responden a las nuevas modalidades de interacción surgidas de la aplicación de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) a la comunicación pública y por lo tanto deben ser incluidos dentro de los géneros de la comunicación electrónica.

2.1 Corpus y metodología

El corpus se compone de veinticinco comentarios realizados entre junio de 2010 y abril de 2012, sobre siete hoteles del país, en su mayoría situados en la ciudad de Rosario. Estos textos están publicados en la página web **www.tripadvisor.com.ar,** la cual reúne comentarios sobre hoteles de todo el mundo y además clasifica a los mismos de acuerdo a la puntuación que le otorgan los viajeros, posicionándolos en un ranking que va desde el mejor al peor calificado.

El comentario es titulado por el propio usuario (cuyos datos aportados son el nombre o apodo y la ciudad de residencia), quien además de consignar la fecha de publicación debe informar con quién viajó, cuándo y el motivo del traslado.

La metodología de trabajo consistirá en describir las características comunes observadas en los textos que integran el corpus en cuanto a la temática, estructuración, función predominante e indicios lingüísticos para fundamentar la hipótesis de que el comentario digital debe postularse como un nuevo género discursivo dentro de los géneros electrónicos. Tomando la definición de Vela Delfa (2006: 58) se consideran géneros electrónicos a todas aquellas producciones lingüísticas que se generan en un medio electrónico, presentando un formato digital. De esta manera, para incluir a un texto dentro de esta categoría "…debe cumplir con dos propiedades: 1) Su contexto de producción y recepción textual debe manifestar la mediación de una herramienta comunicativa relativa al entorno de las TIC. (…) 2) El texto debe presentarse en un formato digitalizado".

[59] En adelante, se emplearán los términos: *usuario*, *productor textual* y *escritor* como equivalentes, para hacer referencia a los autores de comentarios digitales.

3 Análisis de los comentarios

Indicaré la función de los textos situándome en el nivel correspondiente a la interacción comunicativa. Luego haré referencia a su situación contextual, al tipo de procedimiento, estructuración y por último a la formulación textual, siguiendo la propuesta de tipología de varios niveles enunciada por Heinemann y Viehweger.

3.1 Función

El concepto de función refiere a la realización de metas comunicativas sociales. El productor textual pretende dar a conocer al interlocutor su valoración sobre un hotel determinado, para que éste lo elija o no en su próximo viaje, según la opinión formulada en ese breve comentario. Por lo tanto la función textual es la de comandar. Según la clasificación de los autores arriba mencionados, los comentarios analizados corresponderían a textos directivos que también transmiten informaciones. Puede agregarse que forman parte de textos en los cuales el receptor decide si complace o no la exigencia del interlocutor, y por lo tanto, incluirlos en la categoría de consejos o recomendaciones.

Además de añadir el comentario, el viajero debe anotar su puntuación optando por una de las siguientes opciones: *"excelente", "muy bueno", "normal", "malo" y "horrible".* Otro dato que se solicita es con quién se hospedó, teniendo que consignar si fue solo, en pareja, con amigos, por trabajo o con la familia y la fecha del viaje.

Todos los comentarios están titulados a partir de oraciones breves que no contienen formas verbales conjugadas, compartiendo esta característica con textos periodísticos del género noticia o carta de lectores. El título funciona como un resumen del contenido, es decir, sólo con la información dada en él sabemos si ese comentario es positivo o negativo. Por ejemplo: "Muy buen hotel. Bien ubicado", "Un lugar para descansar", "Estadía sin problemas" a diferencia de: "El hotel de los murciélagos, muy sucio y descuidado" "Hotel mentira", "Hotel vergüenza", "Un hotel improvisado", entre otros. (Ejemplos Nº 1).

3.2 Situación

Según postula este enfoque cognitivo-comunicativo, los hablantes almacenan "modelos de situaciones" que activan para resolver situaciones comunicativas

De acuerdo al número de hablantes, esta exposición se brinda a un grupo numeroso a través de la comunicación de masas. La relación entre los interactuantes, con respecto a los roles sociales que cumplen, es por un lado simétrica, si se considera que ambos tienen la posibilidad de

formular un comentario. Pero por otro lado, si atendemos al hecho de que el escritor conoce y manipula cierta información sobre la empresa, que es precisamente a la que el lector está tratando de acceder, la relación entonces, es asimétrica.

La interacción se da *in absentia*, es escrita y establecida en un medio digital, específicamente en una página de la web. Por lo tanto, no hay coincidencia de lugar y tiempo entre los interlocutores, quienes se encuentran alejados en el espacio. Es importante reparar en los recursos lingüísticos empleados para expresar sentimientos, es decir, en la serie de elementos que se despliegan en torno al carácter gráfico del signo, los cuales se detallarán en el apartado correspondiente a la formulación textual.

3.3 Procedimientos

La mayoría de los comentarios[60] se inician con una proposición de carácter informativo sobre la fecha del viaje o sobre los acompañantes del mismo:

"Pasamos el fin de semana largo del 2 de Abril…", Viajamos en Octubre de 2011". "Pase un fin de semana con amigos", "Yo tuve la posibilidad de ir en cuatro oportunidades en distintos años y en escapadas para conocer Rosario y encontrarme con amigos,…" "Afortunadamente solo tenia que pasar una noche ahi.", "Tomamos el hotel solo para pasar la noche dado que veníamos de Córdoba…" (Ejemplos N° 2).

Además de proporcionar datos sobre la naturaleza del viaje con el fin de ubicar temporalmente al lector, estas referencias sirven para darle credibilidad al relato.

En los casos en que el productor pretende construir una imagen negativa[61] del lugar, es decir, limitar su libertad de acción, desprestigiarlo y cuestionar su imagen pública, generalmente lo consigue comparando la información "falsa" suministrada en sitios de internet que publicitan la empresa con la "real": (Ejemplos N° 3)

(a) "…si bien cuenta con una afortunada página web donde podemos ver la deco de las habitaciones (…), cuando llegamos al hotel es una desilusión automática."

(b) "Obtuvimos una oferta de 3 días en una de las suites mas lindas. Estaba publicada con fotos en internet,(…). Lo que se promociona se debe cumplir."

(c) "…, estoy acostumbrada a ver en páginas web, por lo que sé que no siempre coincide las expectativas que generan con lo que realmente uno encuentra, y este es el caso."

(d) "En la página decía desayuno americano, nos dieron medialunas y bizcochos."

[60] Los comentarios son transcriptos tal como aparecen en el sitio de internet. El subrayado (en todos los textos) es mío.

[61] El término es tomado de Goffman (1967) en *Interaction ritual: Essays on Face-to face Behavior* , New York, Doubleday Anchor books.

(e) “Es un hotel de mentiras, no es lo que dicen las fotos.”

(f) “… "cuenta con una afortunada página web" en la que parece mucho mejor que en la realidad.”

(g) “La cocina no está equipada como dice”.

Otra estrategia común que sirve tanto para ponderar como para desvalorizar al hospedaje es compararlo con hoteles de la misma categoría: (Ejemplos Nº 4)

(a) “…lo pintan como 4 estrellas y no pasa las 2. (…) la tarifa cara como un 4/5 estrellas verdadero…”

(b) “El precio es acorde al servicio, no es desmedido como otros cuatro estrellas de la ciudad que cobran como si fueran 5 estrellas.”

(c) “…definitivamente no es 4 estrellas.”

(d) “…considero que no tiene nivel de 4 estrellas. Me pareció un tanto caro para lo que puede ofrecer.”

(e) “…por eso la tarifa es más barata que los otros hoteles de la zona.”

El procedimiento de composición textual dominante es la argumentación, definida como “… la acción del lenguaje a través de la cual se busca persuadir al destinatario de un discurso oral o escrito…” (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, 1999: 3). Los textos predominantemente argumentativos explican, comentan y confrontan ideas. En la mayoría de los comentarios observamos la presencia de la siguiente estructura gramatical: el enunciador pone en relación determinadas proposiciones a partir de un marcador discursivo adversativo que limita el alcance de la primera afirmación para derivar de ellas conclusiones que sirvan a su propósito: (Ejemplos Nº 5)

(a) “No tengo malas críticas para este hotel, salvo el precio que me pareció un poco excesivo.”

(b) “No es un mal alojamiento, pero considero que no tiene nivel de 4 estrellas.”

(c) “…las pretensiones no eran muchas, pero así y todo no cumplió nuestras pocas expectativas:”

(d) “…ideal para estar unos dias de turismo por rosario y conocer la ciudad. Pero no es un hotel que se Jacta de tener grandes comodidades.”

(e) “…si bien cuenta con una afortunada página web donde podemos ver la deco de las habitaciones y los espacios comunes, cuando llegamos al hotel es una desilusión automática…”

(f) “El Hotel es antiguo pero esta remodelado…”

(g) “El baño muy limpio (…). Pero el olor a humo de cigarrillo estaba absolutamente impregnado en todo…”

Algunos textos se construyen como respuestas a comentarios anteriores, con los cuales no se está de acuerdo y por lo tanto se contradicen argumentos expuestos por otros usuarios: (Ejemplos Nª 6)

(a) “A pesar de algunas críticas que leí, la habitación estaba impecable.”

(b) “…no sé a qué hotel fueron los otros…”

(c) “Primero quiero decir que me sorprendieron varias criticas para este hotel escritas no mucho tiempo atras de cuando estuvimos allí.”

(d) “No coincido con los que dicen que el estacionamiento está lejos, se encuentra justo enfrente de la entrada del hotel…”.

3.4 Estructuración textual

El comentario presenta un título, información sobre la fecha de publicación y carácter del viaje. El tipo de procedimiento elegido para desplegar el tema textual es la argumentación pero además los textos presentan secuencias[62] descriptivas (para hacer referencia a las habitaciones, la comida, etc.) y narrativas (para relatar la estadía en el hotel). Por lo general, concluyen con actos de habla indirectos, definidos por Searle (1975) como sobreentendidos que necesitan ser interpretados para que puedan alcanzar los efectos comunicativos. Estos actos de habla pretenden recomendar o aconsejar y son utilizados a manera de conclusión: (Ejemplos Nº 7)

“En sintesis: un lugar para volver siempre.”, “Creo que no es para ir en familia, sólo puede sentar bien para aquellos que van solos y/o por negocios.”, “Léase, si tuviera que ir de urgencia y no consigo en otro lugar al que voy habitualmente, tal vez volvería.”, “Recomendable.”, “Siempre que fui, lo pasé bien y por supuesto si volviese, lo elijo nuevamente.”, “En definitiva una buena opción si se busca algo económico.”, “…elijan este hotel”.

Como podemos ver, en algunas ocasiones se emplea un conector metatextual, cuya función, según Calsamiglia y Tusón (1999: 245-247) es la de orientar al lector sobre el desarrollo de la enunciación que se está llevando a cabo, guiándolo acerca de cómo el escritor organizó la información en lo que refiere a estructura textual y a las nociones de espacio y tiempo. En este caso encontramos los denominados finalizadores como por ejemplo: “en síntesis”, “en definitiva”.

En otras ocasiones se apela directamente a los receptores mediante formas verbales en imperativo: “Léase”, “elijan”.

Sólo en tres comentarios, los productores se despiden a través de formas de saludo: *“Saludos a la gente de Wine Resort…”*, “Besos*“, “…besitosss.”*.

En cuanto a la cohesión, la redacción es desprolija: se observa la ausencia de conectores y marcadores discursivos, los cuales cumplen la función de relacionar y poner en contacto dos enunciados o secuencias

[62] Las secuencias textuales clasificadas por Werlich (1975) como: descriptivas, narrativas, expositivas, argumentativas y directivas responden al tipo de despliegue temático dentro del nivel correspondiente al contenido semántico en Ciapuscio (2005)

de enunciados y tienen por finalidad discursiva proporcionar cohesión y estructura y servir de guía para la interpretación del sentido. (Calsamiglia y Tusón, 1999: 245-246).

Por lo general las ideas están divididas a partir de los puntos seguidos que separan las oraciones y únicamente se utiliza el conector *contrastivo o contraargumentativo* "pero" repetidas veces. Además muestra una carencia de signos de puntuación como comas y puntos aparte. Se registra una ortografía descuidada, a veces sin espacio entre las palabras, con errores ortográficos y de concordancia, lo que evidencia que los textos son publicados sin que medie una corrección. Esto ocurre como consecuencia de la rapidez que exige el soporte empleado. Mayans J. (2000-2002) utiliza el concepto de registro oral u oralizante para referirse a la escritura propia de otro género electrónico: el chat. Determina que muchas de las incorrecciones gramaticales y ortográficas que tienen lugar en las comunicaciones por chat son voluntarias: "…no se derivan de un desconocimiento del uso formal de la lengua, sino de un uso deliberadamente descuidado –*informal*- de ésta. De este modo, la lengua escrita adquiere una vivacidad, flexibilidad y expresividad más propias de las interacciones orales que de las escritas." (Mayans, 2000: 12).

3.5 Tema y núcleo informativo

Los tópicos recurrentes en los comentarios son: la atención del personal, la ubicación del hotel, la tarifa en relación al confort, las instalaciones (cocheras, baños, habitaciones), el nivel de limpieza de éstas y los servicios con los que cuenta (desayuno, televisión, conexión a internet, bar las 24 hs).

En todos los textos el emisor trata de dar su opinión sobre el hotel poniendo como referencia una experiencia personal.

Heinemann y Viehweger (1991) sostienen que es el productor textual el que decide si la información central estará al inicio de la exposición o al final. En la mayoría de los comentarios, el núcleo informativo se encuentra al comienzo, en la primera oración del texto y luego se procede a dar una justificación. Para eso se brindan razones y pruebas a favor de lo dicho. El procedimiento responde a la intención del autor textual de adelantar el contenido, teniendo como objetivo agilizar la búsqueda del lector. No hace falta leer más que unas pocas palabras para descubrir su posición y poder determinar si está conforme o no con la empresa. La misma brevedad del género exige un desarrollo rápido, sin rodeos:

"Es un lugar increíble.", "Nos gustó mucho, es como estar en una casa de campo.", "Merit Majestic (…) no es lo que parece,…" "Esperaba más…", "El hotel tiene una buena relacion precio calidad,(…)" La cocina no esta equipada como dice…", "Es un hotel de mentiras, no es lo que dicen las fotos.", "El hotel esta buenísimo,…". (Ejemplos Nº 8)

3.6 Estrategias argumentativas

Para convencer, los productores se sirven de estrategias argumentativas que son definidas por Calsamiglia y Tusón (1999) como 'procedimientos retóricos' o 'recursos expresivos', caracterizados como:

> "modos decir o de expresar que tienen como finalidad resultar atractivos para los interlocutores (...) son resultados de la creación y la imaginación aplicadas al uso lingüístico, de tal modo que ocupan el espacio estético y lúdico de la actividad verbal. Los enunciados producidos con el ánimo de atraer la atención de la audiencia acentúan su fuerza ilocutiva y su efecto perlocutivo, ya que en ellos se manifiesta la intención de mover hacia la acción, conmover o crear la adhesión de los destinatarios. (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, 1999: 337-352).

Entre estos recursos encontramos:

La utilización del tiempo presente:

"No tiene estacionamiento propio…", "…y las sonrisas, no existen.", "El personal es muy amable (…) Está un poco alejado del centro…". (Ejemplos Nº 19)

Empleo de verbos del decir, especialmente verbos de opinión (Kerbrat-Orecchioni, 1986: 137) tales como:

"Creo", "me pareció", "considero", "quiero decir". (Ejemplos Nº 10)

La recurrencia de subjetivemas (Kerbrat–Orecchioni, 1986: 91), la mayoría a partir de adjetivos subjetivos acompañados de intensificadores: *"increíble", "muy agradable", "buenísimo", "muy amable", "muy buen nivel", "excelente" "maravilloso", "inmejorable", "muy bueno", "pésima", "deplorable", "hermoso", "lindo", "muy ricos", "muy bien ubicados", "muy bonitos", "muy mal extendida", "bastante deficiente" "muy mala gana", "mala" "muy buena opción", "muy cómoda", "muy apropiada", "impecable", "austero", "muy módico", "recomendable", "está buenísimo", "es un desastre", "muy mal", "chico y sucio", "muy limpio", "espectacular", "super comoda", "mala opción", "muy sucio y descuidado".* (Ejemplos Nº 11)

Uso de adverbios: *"Siempre", "mágicamente", "afortunadamente", "absolutamente", "nunca".* (Ejemplos Nº 12)

Utilización de giros coloquiales y de registro informal para propiciar un acercamiento con el lector: *"me encantó", "lo pasé bien", "un desastre", "dormir imposible!!" "al entrar ya daban ganas de salir", "olor a viejo", "un sabor amargo", "todo horrible", "hotel de cuarta", "de terror", "muy a mano".* (Ejemplos Nº 13)

Apelación directa al destinatario empleando la 2da persona y pronombres referidos al tú: *"Te levantas a la mañana y divisas los viñedos…", "…tenes que dejar el auto a 2 cuadras…", "…los camareros/as*

no prestan atención y se olvidan de tus pedidos...", "...vos te podías servir,..." "...y te cobran el estacionamiento..." (Ejemplos Nº 14)

El aprovechamiento de enumeraciones para ejemplificar: *"...había café, te, leche, jugo de naranja, yogur, cereales, medialunas, facturas, tostadas..."* (Ejemplo Nº 15)

En el corpus seleccionado se halla una sola pregunta retórica*: "Lo único que nos preguntamos fue si era necesaria tanta vuelta para reconocer un error?"* (Ejemplo 16) y un solo caso de ironía: *"A pesar de que el hotel tiene en la puerta una calcomania (oficial me parece, al vi en otros lados) asegurando que era zona libre de humo, quizas se libraron del humo, pero no de su olor."*(Ejemplo 17).

3.7 Formulación textual

Heinemann y Viehweger consideran que existe un saber prototípico sobre rasgos de formulación con respecto a determinadas clases textuales (término equivalente a géneros discursivos). En este saber descansan los modelos de formulación, es decir, las palabras y construcciones que se han establecido como prototípicas de dicha clase textual. En el caso de los comentarios examinados, los productores se sirven de recursos propios de la escritura en medios electrónicos, por ejemplo:

1) El empleo de mayúsculas para acentuar o destacar apreciaciones:

"la atencion ES PESIMA", ", "el monumento a la bandera (HERMOSO)", "calidad costo beneficio MALA", "SI coincido". (Ejemplos Nº 18)

2) Puntos suspensivos como marca de emoción:

"lo mejor del cuarto, son las camas... ", Saludos a la gente de Wine Resort..." (Ejemplos Nº 19)

3) El uso de comillas para indicar términos que no son propios:

-"diciéndonos que era "lo mismo" (...)"- "Tipico desayuno argentino con mucha "factura" (bizcochos les llamamos nosotros en Uruguay)" (Ejemplos Nº 20)

4) Presencia de acortamientos léxicos: *"la tele", "ese finde", "aprox 1,50".* (Ejemplos Nº 21).

5) Utilización de signos de admiración para expresar afectividad:

"ahi seria perfecto!!!", "Dormir imposible!!!", "...nunca mas a eso hotel de cuarta!". (Ej. Nº 22)

6) Ausencia de mayúsculas: "*el trato normal. el desayuno"* y de tildes: *"La unica critica a la habitacion".* (Ejemplos Nº 23)

Además se emplean préstamos lingüísticos que son comunes en el ámbito turístico: "hacerlo online", "cama doble (no queen)", "tomé una oferta de booking*", "no tienen servicio de wifi".* (Ejemplos Nº 24)

4 Resultados

Partí del postulado de Heinemann y Viehweger (1991) acerca de que las clases textuales son esquemas lingüísticos globales para resolver tareas comunicativas. En este caso, los comentarios analizados intentan guiar la elección de los lectores que buscan un lugar para hospedarse en su próximo viaje y deben optar entre la gran cantidad de hoteles publicitados en sitios de internet.

Demostré que los comentarios digitales son textos electrónicos y que por sus particularidades deben ser considerados como un nuevo género discursivo.

Esas características hacen referencia en primer lugar, a la función de *comandar* o bien *dirigir*, según la terminología de Heinemann y Heinemann (2002), considerando que la acción de recomendar o sugerir se encuadra en aquella. Tal propósito se establece a través de textos escritos, generados en un medio electrónico para un numeroso grupo de interlocutores, quienes se hallan en una relación asimétrica con el productor textual. La comunicación es mediata y no cuenta con la presencia física de los interactuantes.

En segundo lugar, el procedimiento de composición textual que domina es la argumentación. También se emplean tramos explicativos y descriptivos con el fin de validar la opinión, de otorgarle autenticidad a la experiencia personal que se comparte.

Otra táctica empleada consiste en poner a prueba los datos brindados en páginas de internet que publicitan el hotel en cuestión y establecer una comparación con hospedajes de la misma categoría. En algunos comentarios se invalidan los argumentos expuestos por otros usuarios que han comentado sobre la misma empresa.

En cuanto a su estructura, los comentarios presentan un título que funciona como resumen de la información y que constituye la opinión del productor, luego se brinda una serie de informaciones sobre el viaje y se cierra con una pequeña síntesis o conclusión plasmada como recomendación o consejo.

Hay tópicos recurrentes como la atención del personal, la ubicación, la tarifa en relación al confort, las instalaciones y los servicios con los que cuenta el hotel. Generalmente el núcleo informativo se encuentra al comienzo de la exposición.

Como estrategias argumentativas encontramos la apelación directa a la segunda persona, un registro informal que pretende la identificación con el receptor, el empleo frecuente de verbos de creencia, de subjetivemas y la utilización de enumeraciones para ejemplificar.

En cuanto a elementos prototípicos de formulación textual hallamos rasgos comunes con la escritura electrónica, como por ejemplo la ausencia de tildes y de mayúsculas, el empleo de signos de admiración y puntos suspensivos para indicar afectividad y de mayúsculas para enfatizar.

Por último, es importante destacar el anonimato del usuario, hecho que otorga una mayor libertad al momento de opinar siendo que le permite ocultar su identidad y construir otra, una "identidad electrónica" (Cassany, 2002: 7). Considerando que el escritor sólo debe consignar su nombre o apodo (Nick) y no se le exige demostrar la estadía en el hotel sobre el que está opinando, la página web toma ciertos recaudos para evitar los fraudes y la publicación de información falsa. Por ejemplo, debajo del comentario muestra las otras opiniones que ha emitido el mismo usuario y deja un link que posibilita la comunicación con éste. Para enviarle preguntas sí hay que registrarse mediante un correo electrónico y contraseña. Por otra parte, antes de aceptar el comentario, Tripadvisor pide confirmar por medio de una declaración "…que los críticos no estén asociados de ninguna manera con el establecimiento sobre el cual emiten una opinión", dejando claro que "…tiene una política de tolerancia cero con las opiniones falsas." Aclara que no sólo constituye una práctica no ética sino que también "…está prohibido por las leyes y reglamentaciones en varias jurisdicciones."

Con respecto a las consecuencias negativas que conlleva el fraude por parte de un establecimiento, éstas se basan en propiciarle a la empresa una publicidad negativa en el mismo portal de internet, por ejemplo: la caída en el índice de popularidad o la colocación de un mensaje de penalización "rojo y grande" en la página de su perfil, indicando que las opiniones que exhibe son sospechosas.

S.A.L

Referencias

Alonso-Cortés, Ángel (1999), "Las construcciones exclamativas. La interjección y las expresiones vocativas" en Bosque Muñoz, I. y Demonte Barreto, V. (1999), Gramática descriptiva de la Lengua Española. Vol. III, Madrid: Espasa (pp. 3993-4050).

Álvarez Martínez, S. (2008), "Interacciones sincrónicas escritas en línea y aprendizaje de español: caracterización, perspectiva y limitaciones", en www.galanet.eu/publication/fichiers/Alvarez2008tesis.pdf (consulta: junio 2011).

Álvarez, G., García, M. y Qués, M. E. (2010) "Una propuesta para mejorar las habilidades de reformulación productiva de estudiantes preuniversitarios". *Revista Q,* N° 9, Volumen 5,1-24. Disponible en http://eav.upb.edu.co/RevQ/ediciones/12/343/343.pdf

Andrade Hidalgo, L. (2008), "Los SMS: nuevas formas de interacción juvenil", en www.flacsoandes.org/comunicación/aaa/imagenes/publicaciones/pub_23.pdf (consulta: junio 2011)

Angenot, M. (2010 [2008]): Interdiscursividades. De hegemonías y disidencias. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.

Armengol Asparó, C. y Rodríguez Gómez, D. (2006) "La moderación de redes: algunos aspectos a considerar". *Revista Educar* (37): pp. 85-100.

Atserias, J., Casas, B., Comelles, E., González, M., Padró, L. y Padró, M. (2006) "Freeling 1.3: Syntactic and semantic services in an open-source NLP library". *Proceedings of the 5th International Conference on Language* (LREC'06):48-55.

Axtman, K. (2002) "'r u online?': The Evolving Lexicon of Wired Teens." *Christian Science Monitor*, 12, 1. Disponible en http://www.csmonitor.com/2002/1212/p01s01-ussc.html.

Bajtín, M. (1982). "El problema de los géneros discursivos" en *Estética de la creación verbal*. México. Siglo XXI.

Bajtín, M. (1990). *Estética de la creación verbal*. México: Siglo XXI.

Baquero, R. y Terigi, F.(1996). "En búsqueda de una unidad de análisis del aprendizaje escolar". Buenos Aires: Revista Apuntes. UTE-CETERA. Disponible en http://ricardobur.com.ar/biblioteca/Baquero%20-%20En%20Busqueda%20de%20una%20Unidad%20de%20Analisis.pdf

Baron, N. (2000) *Alphabet to Email*. London: Routledge.

Baron, N. (2010) *Always On. Language in an Online and Mobile World*. New York: Oxford University Press.

Barton D. y Hamilton, M. (1998): *Local Literacies: Reading and Wrinting in One Community*, Londres, Routledge, citado por Zavala, Virginia (2009) "La literacidad o lo que la gente hace con la lectura y la escritura". En *Para ser letrados–Voces y miradas sobre la lectura-*, Barcelona, Paidós.

Bauman, Z (2004) I*dentity*. London: Polity.

Bauman, Z. [2000] (2010) Modernidad Líquida. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica de Argentina.

Baym, N. (2000) Tune In, Log On: Soaps, Fandom, and Online Community. Thousand Oaks, California: Sage.

Bechar-Israeli, H. 1995. “From <bonehead> to <cLoNehEAd>: nicknames, play and identity on Internet Relay Chat”. *J. Computer-Mediated Communication 1 (2).*

Bednarek, M. y Martin, J. R. eds. (2010) *New Discourse on Language. Functional Perspectives on Multimodality, Identity, and Affiliation*. Londres: Continuum.

Benveniste, E. (1966): *Problèmes de linguistique générale,* París, Gallimard.

Bernardi, L. (2010), “Las “interjecciones propias” desde la Teoría de los Prototipos: teorías del lenguaje y conciencia metalingüística” en Castel, V. y L. Cubo (eds.) (2010), *La renovación de la palabra en el bicentenario de la Argentina. Los colores de la mirada lingüística*, Mendoza: FFyL, UNCuyo.

Berners-Lee, T. (2000) Tejiendo la Red. El inventor de la World Wide Web nos descubre su origen. Madrid, Siglo XXI.

Bijker, W. E. (1995) Of Bicycles, Bakelites and Bulbs: Toward a Theory of Socio-Technical Change. Cambridge, MA: MIT Press.

Biocca, F. (1997) “The Cyborg’s Dilemma: Progressive Embodiment in Virtual Environments”, http://www.jcmc.indiana.edu/vol3/issue2/biocca2.html, accesido el 16 de octubre de 2012.

Bravo, D. (1999), «Imagen ‘positiva’ vs. Imagen ‘negativa’?: Pragmática socio-cultural y componentes de face», Oralia. Análisis del discurso oral 3: 21-51.

Bravo, D. (2005), Estudios sobre la (des)cortesía en español, Estocolmo/Buenos Aires: Dunken.

Bravo, D. (2009), "Pragmática, sociopragmática y pragmática sociocultural del discurso de la cortesía. Una introducción". En: Bravo, D., Flores, N. H. y Cordisco, A. (eds), Aportes pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español, Estocolmo/Buenos Aires: Dunken (pp. 31-68).

Bravo, D. y Briz, A. (eds.) (2004), Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español, Barcelona: Ariel.

Briz, A. y Val.Es.Co (2003), “Un sistema de unidades para el estudio del lenguaje coloquial”, Oralia, 6: 7-61.

Brown, R. y Gilman, A. (1960): «The pronouns of power and solidarity», en T. A. Sebeok (ed.), Style in Language. Cambridge, Mass., M. I. T. Press.

Burnett, G. (2000) “Information exchange in virtual communities: a typology”. *Information Research* 5 (4).

Calsamiglia Blancafort, H. y Tusón Valls, A. (1999), *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso.* Barcelona, Ariel.

Calsamiglia Blancafort, H. y Tusón Valls, A. (2002), *Las cosas del decir*. Manual de análisis del discurso¸ Barcelona: Ariel.

Campano Escudero, B. (2007), “Análisis lingüístico-pragmático de un corpus de mensajes SMS” en Ferrán nº 8, nov. 2007 (pp. 185-210), en www.educa.madrid.org/web/ies.jaimeferran.colladovillalba/revista2 (consulta : marzo 2011).

Campos García, J. L. (2002) “Comunicación, comunidades y prácticas culturales en la cibercultura”. *Razón y Palabra* (27): pp. 1-17.

Cantamutto, L. (2007), “Los híbridos de la tecnología. Las inermes dicotomías lingüísticas: oralidad y escritura”, Bahía Blanca: Actas del I Congreso internacional de Sociolingüística y Lingüística Histórica (en prensa).

Cantamutto, L. (2012a), “Entre la escritura predictiva y la autocorrección: el léxico acotado”, en Rojas Mayer, E. (comp.), Léxico e Interculturalidad: Nuevas perspectivas 2012, San Miguel de Tucumán: INSIL/ Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional de Tucumán, ISBN: 978-950-554-732-6 (pp. 308-316)”.

Cantamutto, L. (2012b), El uso de los mensajes de texto en el habla adolescente en el español bonaerense, Tesis de Licenciatura, agosto 2012, Bahía Blanca: UNS.

Carlino, P. (2005) *Escribir, leer y aprender en la universidad. Una introducción a la alfabetización académica*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica

Casado Velarde, M. (1999), “Otros procesos morfológicos: Acortamientos, formación de siglas y acrónimos”, en Bosque Muñoz, I. y Demonte Barreto, V. (1999), Gramática descriptiva de la Lengua Española. Vol. III, Madrid: Espasa (pp. 5075-5096).

Cassany, D. (2000) "De lo analógico a lo digital. El futuro de la enseñanza de la composición". En Revista Latinoamericana de lectura Año 21, N°4, pp.1-10.

Cassany, D. (2002) “La alfetización digital” en La escritura y la enseñanza en el entorno digital. San José de Costa Rica, ALFAL.

Cassany, D. (2003) “La escritura electrónica”. En Revista de Cultura y Educación N°15 (3), pp. 239-251.

Cassany, D. (2005) "Literacidad crítica: instrumentos materiales y experiencias de aula" [en línea]. Disponible en: www.upf.edu/pdi/dtf/daniel_cassany/alcala.pdf

Cassany, D. (2006) *Tras las líneas-sobre la lectura contemporánea*, Barcelona, Anagrama.

Cassany, D. y Ayala., G. (2008). *Nativos e inmigrantes digitales en la escuela. Participación educativa*, 9: 57-75. Consejo Escolar Español. Disponible en: http://www.academia.edu/175351/Nativos_e_inmigrantes_digitales_en_la_escuela

Castells, M. (1998). *The Power of Identity*. En Castells, M. (1997) 1998. *The information Age. Economy, Society and Culture*, Vol 2. Oxford: Blackwell Publishers.

Castells, M. (ed.) (2004) *The Network Society: A Cross-cultural Perspective*. London: Edward Elgar.

Castells, M. 1996. *The rise of the network society*. Cambridge: Blackwell.

Castells, M., Fernández-Ardevol, M., Qiu, J.L. y Sey, A. (2007) *Mobile Communication and Society. A Global Perspective*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.

Charaudeau, P. (2000): "Las problemáticas de base de una lingüística de discurso", en *Lengua, Discurso, Texto.* I Simposio Internacional de Análisis del Discurso. Madrid: Visor, pp. 40-51.

Charaudeau, P. y Maingueneau, D. (2005): *Diccionario de análisis del discurso*. Buenos Aires: Amorrortu.

Chartier, R. (2000), *Las revoluciones de la cultura escrita*. Barcelona: Gedisa.

Chayco, M. (2008) Portable Communities. The Social Dynamics of Online and Mobile Connectedness. New York: State University of New York Press.

Ciapuscio, G. E. (1994) "Una tipología de varios niveles de clasificación. Cap. 3: La tipología de Heinemann y Viehweger" en *Tipos textuales*. Universidad de Buenos Aires. , Instituto de Lingüística, Cátedra de Semiología. Buenos Aires, pp 100-130.

Ciapuscio, G. E. (2005) "La noción de género en la Lingüística Funcional Sistémica y en la Lingüística Textual" en *Signos* 38 (57), Universidad Católica de Valparaíso, Chile, p. 31-48.

Covarrubias, J. (2008), "La ciberhabla juvenil en los Estados Unidos" en Enciclopedia del español en Estados Unidos, Madrid: Instituto Cervantes, Santillana.

Crespo, K. (2009) "Qué es un weblog". En *Aprender en casa*. Buenos Aires, Portal Educativo del Estado Argentino. Disponible en: http://aprenderencasa.educ.ar/aprender-en-casa/def_weblog.pdf

Cruz, F., Troyano, J., Enríquez, F. y Ortega, J. (2008) "Clasificación de documentos basada en la opinión: experimentos con un corpus de críticas de cine en español". *Procesamiento del Lenguaje Natural*, (41):73-80.

Crystal, D. (2001) *El lenguaje e internet*. Madrid, Cambridge University Press.

Crystal, D. (2001). *Language and the Internet.* Cambridge: University Press.

Crystal, D. (2006), Languaje and the Internet, Cambridge: Cambridge University Press.

Crystal, D. (2008) "Txting: frNd or foe?". *The Linguist*, 47, 6: 8-11.

Cubo de Severino, L. (2007) *Leo pero no comprendo. Estrategias de comprensión lectora*. Córdoba: Comunicarte.

Dandrea, F. (2009) "Periódicos digitales: participar y agredir en foros de debate. Un abordaje desde la pragmática sociocultural". En *Actas del IV Congreso de la CiberSociedad: Crisis analógica, futuro digital*. Observatorio para la CiberSociedad.

Danet, B. (1998). *Text as mask: Gender, Play and Performance on the Internet*. En Jones, S. G. (ed.), *Cybersociety 2.0 Revisiting Computer Mediated Communication and Community*. London: Sage.

De Certeau, M. (1988). *The practice of everyday life*. Berkeley: University of California Press.

De Matteis, L. (2004), "Oralidad y escritura en la comunicación por correo electrónico en hablantes de español bonaerense", en Oralia. Análisis del discurso oral, 7: 59-83.

De Matteis, L. (2008), "Ccoooommmmooooooo aaaannnnnnddddaaaaaas ccccooooccccccooo???". La paralingüística como dimensión de la oralidad en textos escritos mediados por computadora en español bonaerense." en Rojas Mayer E. y E. M. Rigatuso (coord.) (2008), Competencia y variedades del español en la Argentina. Pasado y presente. San Miguel de Tucumán: UNT-UNS-SeCyT.

De Miguel, E. (2009), Panorama de la lexicología, Madrid:Ariel.

Denecke, K. (2008) "Using SentiWordNet for multilingual sentiment analysis". *Proceedings of the IEEE 24th International Conference on Data Engineering Workshop*: 507-512.

Díaz Noci, J. (2000) "La escritura digital", [en línea], en Talaia, nº 7. San Sebastián: Fundación Talaia, pp.1-11. Disponible en: http://www.ehu.es/diaz-noci/Arts/A32.pdf

Domínguez Cuesta, C. (2005), "El lenguaje de los SMS y del chat en las aulas" Cuadernos de pedagogía, 343, en www.cuadernosdepedagogia.com/verpdffree.asp?_idArt=8870 (consulta: junio 2011).

Duranti, A. y Goodwin, C. (eds.) [1992] (1994) *Rethinking Context. Language as an interactive phenomenon.* Cambridge: Cambridge University Press.

Echeverría, J. (2005) "Impacto Cultural, Social y Lingüístico de las Nuevas Tecnología s de la Información y las Comunicaciones (TIC) en www.campus-oei.org/tres_espacios/icoloquio8.htm.

Echeverría, J. (2005) "La revolución tecnocientífica" en http://confines.mty.itesm.mx/articulos2/EcheverriaJ.pdf

Elly, A. K., Utz, S., Tanis, M., y Barnes, S. (2008) *Mediated Interpersonal Communication.* New York and London: Routledge.

Estienne V. y Carlino, P. (2004) "Leer en la universidad. Enseñar y aprender una cultura nueva". *7° Congreso Internacional de promoción de la Lectura y el Libro.* Buenos Aires.

Fairclough, N. (2002). "Language in New Capitalism". *Discourse and Society*, 13, 163.

Fairclough, N. (2003). *Analysing Discourse: Textual Analysis for Social Research.* London: Routledge

Fairclough, N. (2006). *Language and Globalization.* London: Routledge.

Feliú Arquiola, J. (2009) "Palabras con estructura interna" En: De Miguel, E. Panorama de la lexicología, Madrid:Ariel.

Ferlander, S. (2003) *The Internet, Social Capital and Local Community.* Inédita. Stirling, University of Stirling.

Fernández Hermana, L. A. (2001) En.red.ando. Barcelona, Ediciones B.

Ferrara, K., Brunner, H. y Whittemore, G. (1991). "Interactive Written Discourse as an Emergent Register". *Written Communication,* 8: 8–34.

Ferreiro, E. (2006) "Nuevas tecnologías y escritura". En Revista Docencia del Colegio de Profesores de Chile, Año 11, Nº 30, pp.46-53.

Ferri, P. (1999) “Comunità e comunità virtuale; due concetti a confronto”. En Carbone y Ferri, eds. (1999: pp. 79-105) *Le comunità virtuali*. Milán, Mimesis.

Fetzer, A. (2004) *Recontextualizing Context*. Amsterdam: John Benjamins.

Fetzer, A. (2007) *Context and Appropriateness*. Amsterdam: John Benjamins

Firth, J. R. (1957) *Papers in Linguistics 1934-1951*. London: Oxford University Press.

Flores Vivar, J. M. (2008) “Los blogs en la reinvención del periodismo y los medios”. *Diálogos de la comunicación* (76): pp. 1-8.

Galán Rodríguez, C. (2007), “Cncta kn nstrs: los SMS universitarios (Conecta con nosotros: los SMS universitarios)” en Revista Estudios de Juventud nº 78 (pp. 63-74), en www.injuve.es (consulta: marzo 2012).

Galindo Cáceres, J. (1998): “Cibercultura, Ciberciudad, Cibersociedad. Hacia la Construcción de Mundos Posibles en Nuevas Metáforas Conceptuales”, en *Razón y Palabra,* Número 10, Año 3, Abril-Junio 1998, disponible en http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n10/galindo2.htm, recuperado el 10/08/2011.

García Negroni, M. (2004), El arte de escribir bien en español: manual de corrección de estilo, Buenos Aires: Santiago Arcos.

García, I. (2001) “Comunidades virtuales”. En *Delitos informáticos.com*. Disponible en: http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/comunidades1.htm

García, M. y Álvarez, G. (2009) “La reformulación de texto fuente en alumnos de nivel preuniversitario: una propuesta superadora de las dificultades en la producción del texto escrito”. *Actas de las Jornadas de Enseñanza de la Lengua y la Literatura. Leer y escribir: nuevas miradas sobre viejas prácticas*. Los Polvorines: Universidad Nacional de General Sarmiento.

García, M. y Álvarez, G. (2010) “Hacia una propuesta superadora de las dificultades de alumnos preuniversitarios en reformulaciones productivas del texto fuente”. *Onomazein* 21 (1): 191-223.

Gee, J. P. (2004) *“Fordword”* en Kalmar, Tomás, *Illegal Alaphabets and Adult Biliteraly: Latino Migrants Crossing the Linguistic Border*, New Jersey, Lawrence Erlbaum, citado por Zavala, Virginia (2009) "La literacidad o lo que la gente hace con la lectura y la escritura". *En Para ser letrados –Voces y miradas sobre la lectura-*, Barcelona, Paidós.

Giammatteo, M. y Albano, H. (2009) “El español en Internet: una mirada a su evolución en los fotologs”. *Revista Digital Universitaria UNAM* 10(3):1-17. Disponible en http://www.revista.unam.mx/vol.10/num3/art15/art15.pdf

Giammatteo, M. y Albano, H. (2012)“Las clases de palabras y su funcionamiento en fotologs de adolescentes: intersecciones y recategorizaciones”. En Rojas Mayer Elena (coord.) *Léxico e Interculturalidad. Nuevas perspectivas.* Ediciones del Instituto de Investigaciones Lingüísticas y Literarias Hispanoamericanas, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional de Tucumán: pp 23-32. Disponible en: http://www.insil.com.ar/publicacion.asp?id=101

Giammatteo, M. y Albano, H. (2013) "La "voz" escrita. Rasgos de oralidad y otras características del español de Buenos Aires en los textos de Internet". En Laura Colantoni y Celeste Rodríguez Louro (comps) *Perspectivas teóricas y experimentales sobre el español de la Argentina*. Frankfurt, Iberoamericana Vervuert: 507-522.

Gil Poisa, M. (2010), "Tag me: (re)creación y (re)presentación en las tecnologías digitales", en Revista Especulo, 45, en http://www.ucm.es/info/especulo/numero45/tagmeid.html (consulta: junio, 2011).

Givón, T. (1979), "From discourse to syntax, grammar as a procesing strategy", en Givón, T, Syntax and Semnatics, New York Academic Express, XII, pág 81-109.

Gobato, F. (2010), La comunicación de la comunicación. Oralidad, escritura y digitalización en los sistemas de interacción contemporáneos, México: FLACSO México.

Goffman, E. (1959) *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Anchor Books.

Goffman, E. (1966) Behavior in Public Places. Notes on the Social Organization of Gatherings. New York: The Free Press.

Goffman, E. (1967) *Interaction ritual: Essays on Face-to face Behavior*, New York: Doubleday Anchor books.

Goffman, E. (1971) *Relations in Public*. New York: Harper and Row.

Goffman, E. (1974) (1986) *Frame Analysis. An Essay in the Organization of Experience*. Boston: Northeastern University Press.

Goffman, E. (1981): Forms of Talk, Filadelfia, University of Pennsylvania Press.

Goffman, E. (1994) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.

Gómez Capuz, J. (2000) "La creación léxica II. Neologismos formales y neologismos externos al sistema" en: Briz, A. (2000) y grupo Val.Es.Co, ¿Cómo se comenta un texto coloquial?, Barcelona:Ariel.

González Hernández, D. (2012). "Medios de comunicación y la estructuración de audiencias masivas", en *Razón y palabra* Nº 61, México. Disponible en http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n61/dgonzalez.html

Goryachev S., Sordo M., Zeng, Q. T. y Ngo, L. (2008) "Implementation and evaluation of four different methods of negation detection". DSG reporte técnico.

Gryc, W. y Moilanen, K. (2010) "Leveraging textual sentiment analysis with social network modeling: Sentiment Analysis of political blogs in the 2008 U.S. presidential election". *Proceedings of the "From Text to Political Positions" workshop* (T2PP 2010), Vrije Universiteit, Amsterdam :1-14.

Gubitosi, P. y Giammatteo, M. (2011) "Bilingüismo bicultural en el ciberespacio. Redes sociales y hablantes bilingües" Ponencia presentada en *Spanish in the US / Spanish in Contact with Other Languages Conference,* Universidad de California.

Gumperz, J. (2001), "The speech community" en Linguistic anthropology: A reader (2001): (pp. 66-74.)

Gumperz, J. (ed) (1982), Language and Social Identity, Cambridge: University Press.

Gumperz, J. y Hymes, D. (eds.) (1972), Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Halliday, M. (1970) "Estructura y función del lenguaje". En Lyons (1975: 145-174).

Halliday, M. (1978) *Language as Social Semiotic*. Londres: Arnold.

Halliday, M. (1985). Spoken and written language. Oxford: Oxford University Press.

Halliday, M. (2004). *An introduction to functional grammar*. Londres: Arnold.

Halliday, M. y Hasan, R. (1985) *Language, Context and Text: Aspects of Language in a Social-Semiotic Perspective*. Victoria, Australia: Deakin University Press.

Halliday, M. y Hasan, R. (1989) *Language, Context and Text: Aspects of Language in a Socialsemiotic Perspective*. Londres: Oxford University Press.

Halliday, M. y Matthiessen, C. M. I. M. (2004) *An Introduction to Functional Grammar*.3ª ed. Londres: Arnold.

Halliday, Michael y Matthiessen, C. M. I. M. (1999) *Construing Experience through Meaning. A Language-based Approach to Cognition*. Londres: Cassell.

Haverkate, H. (1994), La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico, Madrid: Gredos.

Heinemann, M. y Heinemann, W. (2002). Grundlagen der Textlinguistik, Tübingen: Max Niemeyer. (Citado por Ciapuscio, 2005).

Heinemann, M. y Viehweger, D. (1991). Textlinguistik: eine Einführung. Tübingen: Niemeyer. (Traducción de Guiomar Ciapuscio).

Herring, S. (2001) "Computer-mediated Discourse". En Schiffrin, D., Tannen, D. y Hamilton, H. (eds.), *The Handbook of Discourse Analysis*. Oxford: Blackwell.

Herring, S. (2011) "Discourse in Web 2.0: Familiar, Reconfigured and Emergent". En Tannen, D. y Trester, A.M. (eds.) *Discourse 2.0. Language and New Media*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.

Herring, S. (ed.) (1996) *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam: John Benjamins.

Herring, S. y Paolillo, J. (2006) "Gender and genre variation in weblogs", *The Jounal of Sociolinguistics* 10(4), 439-459.

Herring, S. y Zlenkauskaite, A. (2009), "Symbolic Capital in Virtual Heterosexual market", en Discourse y Communication, 26 (1) pág. 5-31, en www.sagepublications.com

Hidalgo, A. (2000), "Las funciones de la entonación", en Briz, A. y Grupo Valesco (eds.) (2000), ¿Cómo se comenta un texto coloquial?, Barcelona: Ariel (págs. 19-33).

Hine, Ch. (2000). *Virtual Etnography*. Sage: London.

Holmes, D. and Russell, G. (1999) Adolescent CIT Use: Paradigm Shifts for Education and Cultural Practices? *British Journal of Sociology of Education* 20.1, pp69-78.

Hutchby, I. (2001a) "Technologies, Texts and Affordances", *Sociology* 35(2), 441-4456.

Hutchby, I. (2001b) *Conversation and technology*. Cambridge: Polity Press.

Hutchby, I. y Tanna, V. (2008), "Aspects of sequential organization in text message Exchange", Discourse and Comunication, SAGE Publications, en www.sagepublications.com (consulta: octubre 2009)

Hymes, D. (1974) *Foundations in Sociolinguistics. An Ethnographic Approach*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Hymes, D. (1984): *Vers la competénce de comunicaction,*trad. Fr., París: Hatier-Credif (1° ed.) (1973): "Towards linguistic competence", *Working Papers in Sociolinguistics*, 16, Austin, University of Texas, Department of Anthropology).

Hymes, D. (1986): "Modelos de la interacción entre el lenguaje y vida social". Trad. Del artículo "Models of the Interaction of Language and Social Life, en Gumperz, J. y D. Hymes (editores.): *Directions in Sociolinguistics: The Etnography of Communication*. Basil Blackewll, Nueva York/Oxford, pp. 38-43.

Ivars, O. (2010), "Comunicación a través del chat: la competencia morfológica de los hablantes reflejada en él" en Actas IV congreso Interoceánico de Estudios Latinoamericanos en www.congresobicentenario.webuda.com/files/mesa06_ivars.pdf (consulta: marzo 2012).

Jakobson, R. (1984) "Lingüística y poética". En *Ensayos de lingüística general*. Barcelona: Ariel, 347-395.

Jaworsky, A. y Couplan, N. (eds.) (2000) *The Discourse reader*. London: Routledge.

Jenkins, H. (2007):"Reconsidering Digital Inmigrants", disponible en http://henryjenkins.org/2007/12/reconsidering_digital_immigran.html

Jimenez Gómez, J. J. y Vela Delfa, C. (2005) "La escritura electrónica ¿Progreso o decadencia?" en *INTERLINGÜÍSTICA*. ISSN 1134-8941, Nº 16, (Ejemplar dedicado a: XX Encuentro de la Asociación de Jóvenes Lingüistas), pp. 621-630.

Jones, R. (2004) "The Problem of Context in Computer-Mediated Communication". En Levine, P. y Scollon, R. (eds.) *Discourse and Technology. Multimodal Discourse Analysis*. Washington, DC: Georgetown University Press.

Jones, R. 2005. "Sites of engagement as sites of attention: time, space and culture in electronic discourse". En Norris, S. y Jones, R. *Discourse in action*. London: Routledge.

Jurafsky, D. y Martin, J. H. (2000) *Speech and Language Processing: An Introduction to Natural Language Processing, Computational Linguistics, and Speech Recognition*. New Jersey: Prentice-Hall.

Kalman, J. (2003) *Escribir en la plaza*, México, Fondo de Cultura Económica citado por Zavala, Virginia (2009) "La literacidad o lo que la gente hace con la lectura y la escritura". *En Para ser letrados –Voces y miradas sobre la lectura-*, Barcelona, Paidós.

Kamps, J. y Marx, M. (2002) "Words with attitude". *1st International WordNet Conference*: 332-341.

Katz, J. E. (2003) “Bodies, machines and communication contexts: what is to become of us? En Katz, J.E. (ed.) *Machines that Become Us*. New Brunswick, New Jersey: Transaction.

Kendon, A. (1992) “The negotiation of context in face to face interaction”. En Duranti, A. y Goodwin, C. (eds.) [1992] (1994) *Rethinking Context. Language as an interactive phenomenon.* Cambridge: Cambridge University Press.

Kerbrat Orecchioni, C. (1986). *La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje.* Buenos Aires, Hachette.

Kerbrat Orecchioni, C. (1993) *La enunciación.* Buenos Aires: Edicial.

Kerbrat-Orecchini, C. (1997) *La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje.* Buenos Aires: Edicial.

Kiesler, S., Siegel, J. y McGuire, T. W. (1984) “Social psychological aspects of computer-mediated communication.” *American Psychologist*, 39(10), 1123-1134.

Komito, L. (2001) “Electronic communities in an information society: Paradise, mirage, or malaise”. *Journal of documentation* 1 (57): pp. 115-129.

Koskimaa, R. (2005) "¿Qué es la literatura digital? Una panorámica general de la literatura digital: de los archivos de texto a los e-books". En: Borrás, Laura (comp): Textualidades electrónicas –Nuevos escenarios para la literatura-, Barcelona, Editorial UOC –Universitat Oberta de Catalunya, pp.81-94.

Kozinets, R. (2010) Netnography. Doing Ethnographic Research Online. London: Sage.

Kress, G. (2003). *Literacy in the new Media Age.* London: Routledge.

Kress, G. y van Leeuwen, T. (2001) *Multimodal Discourse.* Londres: Arnold.

Kress, G. y van Leeuwen, T. (2004) *Reading images: The grammar of visual design.* 2ª ed. Londres: Routledge.

Laborda Gil, X. (2004): “Foros virtuales, ética lingüística y aspectos legales”. *Revista de Educación a Distancia* (12): pp. 1-28.

Laborda Gil, X. (2005), Tecnologías, redes y comunicación interpersonal. Efectos en las formas de comunicación digital, Barcelona: ANALES DE DOCUMENTACION, Nº 8 (págs. 101-116) en http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1511 (consulta: junio 2012)

Lacon de De Lucia, N. y Ortega de Hocevar, S. (2004) “La problemática de la escritura en la universidad: una propuesta de solución a partir de la articulación con el Polimodal”. *I Congreso Internacional Educación, Lenguaje y Sociedad: "Tensiones Educativas en América Latina"*. Santa Rosa (Argentina): Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de La Pampa.

Landow, G. (1995). *Hipertexto. La convergencia de la teoría crítica contemporánea y la tecnología.* Barcelona: Paidós.

Latella, G. (1985) *Metodología y teoría semántica.* Buenos Aires: Hachette.

Lave, J. y Wenger, E. (1991) Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation. Cambridge: Cambridge University Press.

Lêvy, P. (2007) Cibercultura. La cultura de la sociedad digital. México DF, Anthropos.

Liu, B. (2010) "Sentiment Analysis: a multi-faceted problem". *IEEE Intelligent Systems* 25(3):76-80.

Londoño Zapata, O. I. (2011) *Horizontes discursivos: miradas a los Estudios del Discurso*. Colombia: Universidad de Ibagué.

Lunsford, W. (1996) *Turn-taking organization in Internet Relay Chat*. Texas: University of Texas.

Lyons, J., ed. (1975) *Nuevos horizontes de la lingüística*. Madrid: Alianza.

Malinowski, B. (1923) "The problem of meaning in primitive languages". En C.K. Ogden y I.A. Richards (eds) *The Meaning of Meaning*. London: Routledg y Kegan Paul.

Manning, C., Raghavan, P. y Schütze, H. (2008) *Introduction to Information Retrieval*. Cambridge (Reino Unido): Cambridge University Press.

Martín Barbero, J. (1987). *De los medios a las mediaciones*. Barcelona: Gustavo Gili.

Martin, J. R. (1992) *English text–systems and structure*. Amsterdam: John Benjamins.

Martínez Rodríguez, L. (2005) "La participación de los usuarios en los contenidos periodísticos de la Red". En López García ed. (2005: pp. 269-332): *El ecosistema digital: Modelos de comunicación, nuevos medios y público en Internet*. Valencia, Servei de Publicacions de la Universitat de València.

Martínez, M. C. (2002) *Estrategias de Lecturas y Escritura de textos. Perspectivas teóricas y talleres*. Cátedra UNESCO Lectura y Escritura. Editorial Taller de Artes gráficas Facultad de Humanidades, Universidad del Valle.

Martínez, M. C. (2006) *Curso virtual de Comprensión y composición de textos escritos*. Cátedra UNESCO Lectura y Escritura, DINTEV y Gobernación del Valle. Universidad del Valle. Cali, Colombia.

Matthewman, S. (2011) *Technology and Social Theory*. New York: Palgrave.

Mayans i Planells, J. (2000). "Género confuso: género chat", Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 1. Temática Variada. Disponible en http://www.cibersociedad.net

Mayans i Planells, J. (2002) "De la incorrección normativa en los chats" *Revista de investigación lingüística* Nº 2. Volumen V- 2002, p. 101-116.

Mayans i Planells, J. (2002): *Género chat. O cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*. Barcelona: Gedisa.

Menéndez, S. M. (1997). *Hacia una teoría del contexto discursivo*. Buenos Aires: Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires. Tesis doctoral inédita.

Morley, D. y Silverstone, R. (1990). "Domestic communication. Technologies and meanings". *Media, culture & society*, 12, 31-55.

Narvaja de Arnoux, E., Di Stefano, E. y Pereira, M. C. (2002) *La lectura y la escritura en la universidad*. Buenos aires: EUDEBA.

Noblía, M. V. (1998). "The computer mediated communication, a new way of understanding the Language". IRISS98. Universidad de Bristol: http://www.sosig.ac.uk/iriss/

Noblía, M. V. (2000a). “Conversación y comunidad: Las chats en la comunidad virtual”. *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad 5 vol. 2*. Buenos Aires: Gedisa.

Noblía, M. V. (2000b). “Géneros discursivos y sus medios de producción en la Comunicación Mediada por Computadoras”. *Filología*. Buenos Aires: UBA.

Noblía, M. V. (2000c). “Más allá de la *Netiquette*: la negociación del español y la cortesía en las chats”. Madrid: Revista *Oralia*.

Noblía, M. V. (2001): “Más allá de la netiquette. La negociación de la cortesía y del español de los chats”, *Oralia*, 4 (2001) 149-175.

Noblía, M. V. (2004). “La ironía en las chats. Una forma de preservar la imagen y administrar los conflictos en las conversaciones mediadas por computadoras. En Bravo, D. y Briz, A. (eds.) *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.

Noblía, M. V. (2006a). “Las palabras y el sexo. La construcción discursiva de la sexualidad en el chat”. En Todolí, J.; M. Labarta y T. Dolón (eds.) *Quaderns de Filologia. Estudis Lingüístics XI*. Universitat de Valencia.

Noblía, M. V. (2006b). “Una aproximación teórica y práctica a la definición de la chat como género discursivo”. En Santos, Susana y Jorge Panesi (coord.) *Actas del Congreso Internacional ‘Debates Actuales. Las Teorías Críticas de la literatura y la lingüística*. Buenos Aires: Facultad de Filosofía y Letras. UBA.

Noblía, M. V. (2008). “La construcción de la identidad en las chats”. Bravo, D. y Briz, A (eds.) *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE. “Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral”*. Organizado por Grupo Val.Es.Co, AVALES (Asociación Valenciana de Lengua y Sociedad), Depto. de Filología Española (Universitat de València), Dep. de Lingüística Aplicada (Universidad Politécnica de Valencia). Universidad de Valencia, del 22 al 26 de noviembre de 2006.

Noblía, M. V. (2009). “Modalidad, evaluación e identidad en el chat”. En *Revista Multidisciplinaria Discurso y Sociedad*, volumen 3 (4). Disponible en: http://www.dissoc.org/ediciones/v03n04/

Noblía, M. V. (2011). Tesis doctoral. *La relación interpersonal en el chat. Procesos de construcción y negociación de la identidad*. Buenos Aires: Facultad de Filosofía y Letras, UBA.

O’Connor, A. (2005) “Instant Messaging: Friend or Foe of Student Writing”. *New Horizons for Learning Online Journal* 11.2. Disponible en: http://www.newhorizons.org/strategies/literacy/oconnor.htm.

Ogborn, J. et al. (1998) *La enseñanza de las ciencias en secundaria*, Madrid: Aula XXI Santillana.

Ohler, J. (2008) "Narración digital en el aula", [artículo en línea], Disponible en: http://www.eduteka.org/NarracionesDigitales2.php

Olson, D. (1991). “La cultura escrita como actividad metalingüística”. En Olson, D. y Torrance, N. *Cultura escrita y oralidad*. Barcelona: Gedisa.

Orihuela, J. L. (2007) "Web 2.0: cuando los usuarios se convirtieron en medios y los medios no supieron en qué convertirse". En *La ética y el derecho de la información en los tiempos del postperiodismo* (2007: pp. 77-88). Valencia, Fundación COSO.

Palazzo, M. G. (2005), "¿Son corteses los jóvenes en el chat? Estudio de estrategias de interacción en la conversación virtual", *Revista Textos de la Cibersociedad*, 5. En http://www.cibersociedad.net (consulta: junio 2011).

Palazzo, M. G. (2008), "Consideraciones sobre el uso y las representaciones sociales del discurso juvenil en el ciberespacio", Salta: Actas del 10º Congreso REDCOM.

Palazzo, M. G. (2009): "El ciberdiscurso juvenil: representaciones sociales del desconcierto, la censura y la aceptación", *Espéculo: Revista de Estudios Literarios*, Facultad de Ciencias de la Información. Universidad Complutense de Madrid Nº. 41, 2009, disponible en URL [http://www.ucm.es/info/especulo/numero41/ciberdis.html] recuperado el 4 de agosto de 2009.

Palazzo, M. G. (2010a) *La juventud en el discurso: representaciones sociales, prensa y chat*. Serie Tesis, Tucumán: Facultad de Filosofía y Letras, UNT.

Palazzo, M. G. (2010b) "Aspectos comunicativos del ciberdiscurso juvenil. Consideraciones teóricas", en *Revista Argentina de Estudios de Juventud* nº3, Observatorio de Jóvenes, Comunicación y Medios, Facultad de Periodismo y Comunicación Social, UNLP, noviembre de 2010.

Palazzo, M. G. (2011), "La expresión de la subjetividad en el ciberespacio: prácticas discursivas en blogs de jóvenes", en Actas del V Coloquio de Investigadores en Estudios del Discurso en www.unvm.edu.ar/archivos/jornada_discurso/PALAZZO.pdf (consulta: marzo 2012).

Palazzo, M. G. (2012) "Relevancia del análisis del discurso para los estudios sobre juventud. Algunas reflexiones", *Actas del IV Simposio Internacional de Investigación: La investigación en la Universidad. Experiencias innovadoras en investigación aplicada*, UCSE- DASS, pp. 633-655 .

Palfreyman, D. y Al Khalil, M. (2003) "'A Funky Language for Teenzz to Use': Representing Gulf Arabic in Instant Messaging". *Journal of Computer-Mediated Communication,* 9.1. Disponible en: http://jcmc.indiana.edu/vol9/issue1/palfreyman.html

Panckhurst, R. (2009), "Short Message Servise (SMS): typologique et problemàtiques futures", en Arnaviellie, T. (coord), *Pholyphonies, pour Michelle Lanvin*, Université Paul-Valery Montpellier, 3: 33-52.

Parini, A. (2008), "El ciberlenguaje como variedad lingüística en la construcción de estilos comunicacionales" en Barcia, P. (ed.). *La lengua española: sus variantes en la región. Primeras Jornadas Académicas Hispanorrioplatenses sobre la Lengua Española*. Buenos Aires: AAL.

Parini, A. (2009) "El uso de Lenguaje Afectivo en Fotologs de Adolescentes". En Parini, A. y Zorrilla, A. M. (eds.) *Escritura y Comunicación*. Buenos Aires: Editorial Teseo.

Parini, A. (2013) *El uso de la tecnología móvil y los estilos de comunicación de jóvenes universitarios. Documentos de Trabajo*. Buenos Aires: Universidad de Belgrano.

Parini, A. y Granato, L. (2010) *La Comunidad de Práctica: consideraciones teóricas y metodológicas en el estudio del lenguaje y la identidad en los fotologs*, Presentación en el XII Congreso de la Sociedad Argentina de Lingüística, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina, abril de 2010.

Parini, A. y Zorrilla, A. M. (eds.) (2009) *Escritura y Comunicación*. Buenos Aires: Editorial Teseo.

Parodi, G. (2003) *Relaciones entre lectura y escritura: una perspectiva cognitiva discursiva. Antecedentes teóricos y resultados empíricos*. Valparaíso: Ediciones Universitarias de Valparaíso.

Parodi, G. (2005) *Comprensión de textos escritos*. Buenos Aires: Eudeba.

Penas Ibáñez, M. (2009), "Lenguaje digital en los SMS", en Cibersociedad, en http://www.cibersociedad.net/congres2009/actes/html/com_lenguaje-digital-en-los-SMS_547.html (consulta: abril 2012).

Pérez de Stéfano, L. (2010), "El lenguaje y la comunicación" en Cucatto, A. (2010), *Introducción a los estudios del Lenguaje y la Comunicación. Teoría y práctica*, La Plata: UNLP/ Prometeo Libros.

Piacente, T. y Tittarelli, A. (2006) "Comprensión y producción de textos en alumnos universitarios: la reformulación textual". *Orientación y Sociedad* Vol. 6, 99-126.

Pilleux, M. (2001). "Competencia comunicativa y análisis del discurso".[en línea] . *Estud. filol.*, no.36, 143-152. Disponible en [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0071-]

Placencia, M. E. y García, C. (eds.) (2008), *Research on Politeness in the Spanish-Speaking World*. London: Lawrence Erlbaum Associates.

Polo Serrano, D. (2009) "La filosofía 2.0 y la explosión audiovisual en internet". *Razón y palabra* (70): pp. 1-17.

Prensky, M. (2001): «Digital Natives, Digital Inmigrants», [en línea] *On the Horizon*, NBC University Press, (9) No. 5. Disponible en [http://www.marcprensky.com/writing/Prensky-DigitalNatives,DigitalImmigrant-Part1.pdf]

Prensky, M. (2009): "H. Sapiens Digital: From Digital Immigrants and Digital Natives to Digital Wisdom", *Innovate* (5) [en línea]. Disponible en http://www.innovateonline.info/pdf/vol5_issue3/H._Sapiens_Digital-__From_Digital_Immigrants_and_Digital_Natives_to_Digital_Wisdom.pdf

Prudkin, G. (2009): "Limitación y control de la participación ciudadana: un análisis preliminar sobre la función del gatekeeper en blogs periodísticos deportivos de Argentina y Brasil". *Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação* 12 (2): pp. 1-16.

Raiter, A. (2003): *Lenguaje y sentido común. Las bases para la formación del discurso dominante*. Buenos Aires: Biblos.

Reale, A. (2008) "'Sabía que me gustaba escribir pero nunca pensé que fuera para tanto'. Sobre la eficacia de bitácoras y diarios de escritor en el Taller de Expresión I". *Jornadas Académicas 2008 "Producir teoría, pensar las prácticas"*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.

Rexach, V. (2011) Narrativas digitales y docencia. Conferencia presentada en el marco de la capacitación llevada a cabo por la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) y Virtual Educa. Buenos Aires. Recuperado de: http://es.scribd.com/doc/61083783/Narrativas-Digitales-y-docencia.

Rheingold, H. (1993) *The Virtual Community. Homesteading in the Electronic Frontier*. New York: Addison Wesley.

Rheingold, H. (1996*) La comunidad virtual: una sociedad sin fronteras*. Barcelona, Gedisa.

Rígano, M. (1998), "El léxico de los adolescentes", en Rojas Mayer, E., La Oralidad. Actas del IV congreso de la Sociedad Argentina de Lingüística, tomo 2. Tucumán: INSIL.

Rigatuso, E. M. (1987) "Dinámica de los tratamientos en la interacción verbal: preparación y apertura conversacionales", Anuario de Lingüística Hispánica III: 59-80.

Rigatuso, E. M. (2003) "Cortesía, tratamientos e identidad cultural en encuentros de servicio en español bonaerense", Actas II Jornadas interdisciplinarias del sudoeste bonaerense, Bahía Blanca: Universidad Nacional del Sur.

Rigatuso, E. M. (2008), "¡Qué! ¿Tienen calor?" Conversación de contacto en español bonaerense: de interacciones institucionales, de servicio y sociales.", en *Oralia*, Volumen 11 (págs. 133 a 168).

Rikenmann, R. (2005) *Metodologías clínicas de investigación en didáctica y formación del profesorado: un estudio de los dispositivos de formación en alternancia*, Suiza: Universidad de Ginebra.

Rikenmann, R. (2007) "Investigación y formación docente: dispositivos de formación y elemento para la construcción de identidad profesional". Eccos Vol. 9, Nro 2.

Rodriguez Illera, J. L. y Londoño, G. (2009) "Los relatos digitales y su interés educativo". En: *Revista Educação, Formação & Tecnologias*; vol.2 (1), pp. 5-18. Disponble en: http://eft.educom.pt.

Rodríguez Ramalle, T. (2005) *Manual de sintaxis del español.* Madrid: Castalia.

Rodríguez, J. (2004): "El relato digital: hacia un nuevo arte narrativo", pp.1-624, Disponible en: http://es.scribd.com/doc/23242364/El-relato-digital-hacia-un-nuevo-arte-narrativo

Rodríguez, J. (2007) *El Relato Digital: hacia un nuevo arte narrativo*. Disponible en: http://www.javeriana.edu.co/relato_digital

Sal Paz, J. (2002), "Weblog: Nuevo Medio, Nuevas competencias" en Rojas Mayer, E. y Rigatuso, E. (coords.) (2002): *Competencia y variedades del español en la Argentina. Pasado y presente*. San Miguel de Tucumán: UNT-UNS-SeCyT.

Sal Paz, J. (2010) *Periodismo digital en Tucumán. Perspectiva discursiva*. San Miguel de Tucumán, Universidad Nacional de Tucumán.

Sal Paz, J. (2011), "Estrategias argumentativas en comentarios de lectores de la prensa digital" en V Coloquio de Investigadores en Estudios del Discurso II Jornadas Internacionales de Discurso e Interdiscilpina: Actas completas, Villa María: Universidad Nacional de Villa María. Agosto de 2011 (págs. 1550-1568) en http://www.unvm.edu.ar/archivos/jornada_discurso/SAL-PAZ.pdf (consulta: enero 2012).

Sandoval Forero, E. A. (2007) "Cibersocioantropología de comunidades virtuales". *Revista Argentina de Sociología* 5 (9): pp. 64-89.

Sanmartín Sáez, J. (2007), El chat: la conversación tecnológica, Madrid: Arco/libros.

Saville-Troike, M. (2005) *Etnografía de la Comunicación*. Buenos Aires: Prometeo.

Searle, J. (1975) "Indirect Speech Acts," pp. 59-82, in: Cole, Peter & Jerry L. Morgan, eds. (1975). *Syntax and Semantics, Vol. 3: Speech Act*. New York: Academic Press.

Sensevy, G. y Mecier, A. (2007). *Agir ensemble. L'action conjointe du professeur et des élèves dans le système didactique*. Rennes: PUR.

Short, J., Williams, E. y Christie, B. (1976) *The Social Psychology of Telecommunications*. London: John Wiley & Sons.

Sibilia, P. (2008). *La intimidad como espectáculo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Signorelli, A. (1996). "Antropología de la ventanilla. La atención en oficinas y la crisis de la relación público-privado". *Alteridades*, 6 (11): 27-31.

Silverstein, M. (1993). "Metapragmatic function and metapragmatic discourse". En: Lucy, J. A. (Ed.). *Reflexive language, reported speech and metapragmatics*. Cambridge: CUP.

Silverstone, R. y Hirsch, E. (1992). *Consuming technologies. Media and information in domestic spaces*. London: Routledge.

Silvestri, A. (1998) *En otras palabras. Las habilidades de reformulación en la producción del texto escrito*. Buenos Aires: Cántaro.

Sperber, D. y Wilson, D. (1996) *Relevance. Communication and Cognition*. Segunda Edición. Oxford: Blackwell.

Tabachnik, S. R. (2008) "Anonimato, enunciación y verdad en las comunidades virtuales. Cosas dichas entre lo público y lo privado". *Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación* (5): pp. 26-35.

Taboada, M., Brooke, J., Tofiloski, M., Voll, K y Stede, M. (2010) "Lexicon-based methods for sentiment analysis". *Computational Linguistics* (1):1-41.

Tagg, C. (2009), *A corpus linguistics study of SMS text messaging*, Inglaterra: University of Birmingham en http://etheses.bham.ac.uk/253/1/Tagg09PhD.pdf (consulta: junio 2012).

Tagliamonte, S. y Denis, D. (2008) "Linguistic ruin? Lol! Instant messaging and teen language". *American Speech* , 83,1: 3-34.

Tannen, D. (1986), *Coherence in spoken and writen discourse*. Vol. XII, New Jersey: ABLEX.

Tannen, D. (1996), *Género y discurso*, Barcelona: Paidós.

Thompson, J. (1998), *Ideología y Cultura Moderna*, México: UAM-Xochimilco.

Turkle, S. (2006) "Always –on/Always-on-you: The Tethered Self", 24 de agosto, Http://web.mit.edu/sturkle/www/Always-on%20Always-on-you_The%20Tethered%20Self_ST.pdf, acceso realizado el 17 de marzo de 2012.

Turney, P. (2002) "Thumbs up or thumbs down? Semantic orientation applied to unsupervised classification of reviews". *Proceedings of the 40th Annual Meeting on Association for Computational Linguistics*: 417-424.

Urresti, M. (2008): *Ciberculturas juveniles*. Buenos Aires: La Crujía.

Vallespín, F. (2009) "Nuevos espacios, nuevas relaciones. La nueva comunidad virtual". *Telos, Cuadernos de Comunicación e Innovación* (81): pp. 89-91.

Van Dijk, T. (1996 [1990]): *La noticia como discurso. Comprensión, estructura y producción de la información*. Barcelona: Paidós.

Van Dijk, T. (2000): *El discurso como interacción y proceso*, Barcelona, Gedisa.

Van Dijk, T. (2003) *Ideología y discurso*. Barcelona: Ariel.

Van Dijk, T. y Kintsch, W. (1983) *Strategies of discourse comprehension.* New York: Academic Press.

Vázquez, A. y Miras, M. (2004) "Cómo se representan estudiantes universitarios las tareas de escritura". *Reunión Mente y Cultura: Cambios Representacionales en el Aprendizaje*. Centro Regional Universitario Bariloche de la Universidad Nacional del Comahue. Bariloche.

Vela Delfa, C. (2005), *El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género*, Madrid: Universidad Complutense de Madrid en http://www.galanet.be/publication/fichiers/tesis_cristina_vela_delfa.pdf (consulta: marzo 2012).

Vela Delfa, C. (2006) *El correo electrónico. El nacimiento de un nuevo género.* (Tesis doctoral dirigida por Covadonga López Alonso) Universidad Complutense de Madrid, disponible en http://eprints.ucm.es/tesis/fll/ucm-t29391.pdf

Vouillamoz, N. (2000): *Literatura e Hipermedia- la irrupción de la literatura interactiva: precedentes y crítica*, Barcelona, Paidós.

Wellman, B. (2001) "Physical Place and CyberPlace: The Rise of Personalized Networking", *International Journal of Urban and Regional Research*, 25(2), 227-2252.

Werry, C. (1996) "Linguistic and Interactional Features of Internet Relay Chat." En Herring, Susan (ed: 47–63).

Whittle, D. B. (1997) *Cyberspace: The Human Dimen*sion. New York: Freeman.astrid

Yarto Wong, C. (2008) "Limitaciones y alcances del enfoque de domesticación de la tecnología en el estudio del teléfono celular" *Revista Comunicación y Sociedad*, Guadalajara, México, 173-200. Disponible en [http://www.redalyc.org/pdf/346/34612253008.pdf]

Yates, S. (1996) "Oral and Written Linguistic Aspects of Computer Conferencing: A Corpus Based Study." En Herring, Susan (ed.): 29–46.

Yus, F. (2001): *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.

Yus, F. (2007) *Virtualidades reales, nuevas formas de comunidad en la era de internet*. Alicante, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alicante.

Yus, F. (2010), *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*, Barcelona: Ariel.

Zavala, V. (2009) "La literacidad o lo que la gente hace con la lectura y la escritura". En *Para ser letrados –Voces y miradas sobre la lectura-*, Barcelona, Paidós, pp. 23-35.

Zimmermann, K. (1996), "Lenguaje juvenil, comunicación entre jóvenes y oralidad" en Kotschi, T., Oesterreicher, W. y Zimmerman, K. (eds) (1996), *El español hablado y la cultura oral en España e Hispanoamérica*, Frankfurt am Main: Vervuert; Iberoamericana.

Zimmermann, K. (2003) "Constitución de la identidad y anticortesía verbal entre jóvenes masculinos hablantes de español" en D. Bravo (ed.), *La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: Identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. EDICE program. www.edice.org, pp. 47-59.

Editores del volumen

Alejandro Parini

Director de Estudios de la Facultad de Lenguas y Estudios Extranjeros, Universidad de Belgrano

Director de la carrera de *Maestría en Lengua Inglesa*, Universidad de Belgrano

Profesor Titular de *Lengua y Lingüística Inglesa,* carrera de Traductorado Público, UBA

alejandro.parini@ub.edu.ar

Mabel Giammatteo

Profesora Titular de *Gramática* y de *Sintaxis* en la FFyL de la UBA

Profesora Titular de *Lingüística* y del *Seminario de Gramática* en la Universidad del Salvador

Directora del Proyecto UBACyT: *Léxico y gramática: Una perspectiva teórico-aplicada y su extensión a otras áreas.*

ggiammat@gmail.com

S.A.L

ISBN 978-950-774-241-5

Es bien sabido que la comunicación mediada por la tecnología (CMT) - definida como la interacción entre hablantes sobre la base de textos mayormente escritos, y negociada a través de vastas redes de computadoras y telefonía móvil - provee una cantidad de datos importantes y reveladores sobre la conducta social y lingüística de los usuarios de diferentes tipos de entornos virtuales. No obstante, esta conducta no es homogénea sino más bien errática y heterogénea, ya que describe el comportamiento comunicativo de los hablantes en espacios y entornos digitales muy diferentes, que incluyen los chats, el correo electrónico, el servicio de mensajería instantánea, entre otros, y hacen referencia a subclases de comunicación virtual definidas según el tipo de tecnología de que se trate. La denominación de "modos socio-técnicos" aplicada a estas variedades comunicativas propone una mirada más compleja y reflexiva que permite abordar el estudio de los diferentes espacios virtuales, no sólo en términos de meros sistemas de comunicación, sino más bien en función de las prácticas sociales y culturales que surgen en torno a su uso. Dado el amplio espectro de fenómenos que abarca la CMT, este volumen reúne una serie de trabajos, que mediante el aporte de datos y la utilización de distintas perspectivas analíticas y posturas teóricas, se proponen contribuir a una mayor y mejor comprensión de las modalidades y particularidades de interacción en la Red, así como también mostrar cómo los usuarios utilizan los diferentes espacios sociales que se generan en ella para llevar a cabo sus diversas prácticas discursivas y socioculturales.

UNCUYO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras - UNCUYO

Mendoza, Argentina