

# Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación

ISSN: 1576-4737

 EDICIONES  
COMPLUTENSE<http://dx.doi.org/10.5209/clac.70565>

## Los comentarios digitales de los usuarios en los periódicos en línea: análisis de la coherencia y la interactividad

Remei González Manzanero<sup>1</sup>

Recibido: 14 de marzo de 2018 / Aceptado: 15 de mayo de 2020

**Resumen.** Los comentarios digitales de los usuarios en los periódicos en línea constituyen un género discursivo común en la Comunicación Mediada por Ordenador (CMO). En este artículo, se analiza la práctica discursiva de los comentarios de los usuarios en los periódicos digitales. Particularmente, se parte de un análisis del contexto comunicativo, basado en el modelo Speaking de Dell Hymes (1972) y la hipótesis del modelo sociocognitivo del contexto de Teun van Dijk (1993, 2001). A continuación, se describen las unidades estructurales vinculadas al comentario, en relación con la noción de hipertextualidad, y se examina la superestructura del sitio web de la noticia y del comentario. Finalmente, se analiza la interacción digital a través del sistema de sucesión de turnos y de tipos de intervenciones o movimientos, aplicando el modelo descriptivo de la conversación de Beatriz Gallardo (1996), en un corpus conformado por treinta y seis comentarios en una noticia digital.

**Palabras clave:** periódicos digitales; comentarios digitales; Comunicación Mediada por Ordenador (CMO); coherencia interaccional

[en] User digital comments in online newspapers: analysis of coherence and interactivity.

**Abstract.** User digital comments in online newspapers are a fairly common discursive genre in computer-mediated communication. This paper analyzes the discursive practice in user comments in digital newspapers. Particularly, it starts from the analysis of the communicative context, based on Dell Hymes' Speaking model (1972) and Teun van Dijk's (1993, 2001) hypothesis of the sociocognitive model of the context. After that, structural units linked to the comment, in relation to the notion of hypertextuality, and the superstructure of the news' website and the comment are examined. Finally, the digital interaction is analyzed through the system of succession of turns and types of interventions or moves, applying the descriptive model of the conversation by Beatriz Gallardo (1996), in a corpus conformed by thirty-six comments in a digital news.

**Keywords:** digital newspapers; digital comments; Computer Mediated Communication (CMC); interactional coherence

**Cómo citar:** González Manzanero, Remei (2020). Los comentarios digitales de los usuarios en los periódicos en línea: análisis de la coherencia y la interactividad. En *Creación discursiva del destino turístico y del viajero: Maneras de ver, maneras de ser*, L. Chierichetti, G. Garfalo, G. Mapelli (eds.), *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación* 83, 77-92, <http://webs.ucm.es/info/circulo/72/soto.pdf>, <http://dx.doi.org/10.5209/clac.70565>

**Índice.** 1. Introducción. 2. Marco teórico y estado de la cuestión. 3. Metodología y corpus. 4. Contexto comunicativo. 4.1 Noción de contexto comunicativo. 4.2 Análisis del contexto comunicativo. 5. Coherencia. 5.1 Concepto de coherencia y unidades estructurales. 5.2 Hipertextualidad. 5.3 Superestructura del sitio web de la noticia. 5.4 Superestructura del comentario. 6. Interactividad. 6.1 Formas monológicas y dialógicas en la Comunicación Mediada por Ordenador. 6.2 Interacción digital en el conjunto de comentarios. 6.2.1 Sistema de sucesión de turnos y tipos de intervenciones. 6.2.2. Mecanismo de cohesión y de coherencia: la mención. 7. Conclusión. Bibliografía.

### 1. Introducción

En las últimas décadas, en el marco de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, hemos sido partícipes del fenómeno de la Comunicación Mediada (o Mediatizada) por Ordenador (de ahora en adelante, CMO), definida como la comunicación producida entre humanos a través de ordenadores conectados en red (Herring 2011, p. 612). Esta ha supuesto una nueva forma de comunicarse y de concebir el lenguaje. En particular, los nuevos medios o soportes de la comunicación implican unas prácticas discursivas nuevas. El motivo de esto es que el medio, que actúa como intermediario entre los participantes del acto comunicativo, influye en la forma lingüística, en el procesa-

<sup>1</sup> Universidad de Barcelona. Correo electrónico: [rgonzama@alumnes.ub.edu](mailto:rgonzama@alumnes.ub.edu)

miento del discurso, en las relaciones interpersonales (según si tiene una función meramente informativa o si tienen además una función interpersonal) y, en última instancia, en la creación y el uso del conocimiento.

Todo ello justifica el interés que motiva este artículo, en el que se ha elegido como objeto de estudio los comentarios en línea en los sitios web de noticias periodísticas o periódicos digitales, un género discursivo que, a pesar de gozar de una presencia considerable en la red, no es uno de los géneros digitales prototípicos. Así, los objetivos de este artículo son, por un lado, analizar cómo se estructura la coherencia discursiva y, específicamente, averiguar qué unidades estructurales conforman el género de los comentarios en línea de las noticias digitales; por el otro lado, describir la interacción que se produce entre los participantes en este género digital.

Para ello, se ha configurado un corpus de treinta y seis comentarios en línea de una noticia digital en uno de los periódicos con más difusión en España. Después de un análisis del contexto comunicativo, basado en el modelo *Speaking* de Dell Hymes (1972) y en la hipótesis del modelo del contexto de Teun van Dijk (1993, 2001), se ha procedido, primero, con un análisis de la coherencia, a partir de las nociones de hipertextualidad y de superestructura de van Dijk del sitio web de la noticia y, segundo, con un análisis de la interacción entre participantes, esto es, el sistema de sucesión de turnos, en este caso digitales, y los tipos de intervenciones, aplicando en este caso el modelo descriptivo de la conversación de Beatriz Gallardo (1996). Con todo, los resultados del análisis pretenden ser un acercamiento a la construcción de la coherencia y la interacción en los periódicos digitales, tomando como muestra un corpus en particular y sin implicar su generalización cualquier conjunto de comentarios de los periódicos digitales.

## 2. Marco teórico y estado de la cuestión

La CMO ha sido abordada por un gran número de investigadores (Baron 2003, Herring 1999, Yus 2010, Georgakopoulou & Spilloti 2015) y existe bibliografía muy variada sobre ella. No solo se ha intentado caracterizarla en términos generales y analizar cómo el medio digital influye en cómo se gestan y arman los discursos que se conforman en este medio, sino que además se ha intentado acercarse a géneros y fenómenos concretos, algunos altamente recientes, como el *microblogging* (como Twitter), WhatsApp, los blogs, o las redes sociales (Boyd, Golder & Lotan 2010; Honeycutt & Herring 2009; Alcantará-Pla 2014). Asimismo, no dejan de generarse nuevos tipos de comunicaciones mediatizadas y los ya existentes se van modificando y actualizando continuamente, lo cual dificulta la labor de contar con un modelo descriptivo y explicativo que sea unitario y aplicable a la variedad de discursos de la CMO.

En el caso de los comentarios en línea y, en concreto, los de las noticias de periódicos digitales, varios trabajos en la última década han caracterizado y analizado este género (Sal Paz 2013, 2016; Reich 2011) y de forma más específica algunos fenómenos pragmático-lingüísticos, especialmente la cortesía y descortesía (Mancera 2009, Vígara y Hernández 2011) o el uso de los marcadores del discurso (Pano 2015).

A pesar de que se ha afirmado a menudo que el género de los comentarios digitales es dialógico, interactivo y conversacional (Sal Paz 2016, Fuentes 2013, p. 206), el estudio de estos rasgos no ha sido abordado con detalle desde un análisis de muestras concretas de conjuntos de comentarios digitales que permitan vislumbrar los mecanismos de la interacción y de la conformación de la coherencia en este género, que es el objetivo central de este trabajo. Dado esto, la existencia de análisis sobre géneros discursivos como la conversación coloquial y el chat y específicamente sobre aspectos concretos como las diferencias y similitudes en el sistema de sucesión de turnos de los dos géneros mencionados (vid. Vela & Jiménez Gómez 2011), los cuales comparten grandes similitudes con el género que nos ocupa, ha servido de modelo de análisis.

Por otro lado, en términos generales, se partirá de dos nociones básicas: primero, la noción de que “todo discurso es mediado” (Johnstone 2008, pp. 168-195), ya sea por un medio artificial o a través de órganos y músculos; segundo, la idea de que “el medio electrónico no restringe la capacidad comunicativa, sino que facilita a sus usuarios nuevas posibilidades semióticas” (Jiménez Gómez & Vela 2005, p. 622).

Por último, dado el contexto en el que estas prácticas discursivas se generan, su análisis obliga a la revisión de los mecanismos de análisis tradicionales. Nos referimos, en concreto, a la división clásica de naturaleza dicotómica entre el canal escrito y el canal oral y los rasgos lingüísticos que se derivan de ellos. Estos mecanismos de análisis no pueden aplicarse directamente a la CMO, puesto que esta presenta rasgos de ambos polos (vid. Voiskounsky 1997; Baron 2003; Cantamutto & Vela 2016). Para empezar, combinan la naturaleza permanente de la comunicación escrita con el dinamismo y la inmediatez de la comunicación hablada. Asimismo, rasgos como la hipertextualidad, la interactividad o el carácter multimodal (esto es, la combinación de varios sistemas de representación, como la imagen, el texto, el audio o la animación) son fundamentales en la CMO y constituyen en gran medida una innovación respecto a los discursos escritos y orales tradicionales.

## 3. Metodología y corpus

De entre los varios periódicos en papel que disponen de versión en línea, se ha seleccionado uno de los periódicos digitales con más difusión en España: *El Mundo* (Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación 2012), y se ha optado por una de las noticias en línea, cuyo titular es “Educación: la mayor caída en universidad, tecnología y formación docente”, escrita por Paloma Díaz Sotero (Díaz Sotero 2012). Posteriormente, se ha conformado un corpus

de treinta y seis comentarios publicados el mismo día de publicación de la noticia. Para evitar la posibilidad de que algunos comentarios fuesen eliminados o de que se produjesen cambios en el corpus, se guardaron los datos en un procesador de textos, manteniendo el formato original y sin modificar el modo como fueron escritos los comentarios.

Por otro lado, dado que tanto la lectura del periódico como la participación en los comentarios a la noticia son de carácter público y teniendo en cuenta el uso generalizado de pseudónimos en estos últimos, se ha optado por mantener los nombres usados por los usuarios. Asimismo, el hecho de que en este trabajo no se analicen los contenidos lingüísticos de los comentarios, sino los patrones de interacción y la estructura en la que estos se insertan, garantiza el respeto a la privacidad y dignidad de los participantes (vid. Estalella & Ardèvol 2007).

## 4. Contexto comunicativo

### 4.1. Noción de contexto comunicativo

Previamente al análisis de la coherencia y la interacción en la práctica discursiva de los comentarios en línea, es necesario partir de un análisis previo del contexto comunicativo. Esto se debe a que estamos ante un discurso y todo discurso es una práctica social que implica una relación bidireccional entre el evento discursivo y “las situaciones sociales, las instituciones y las estructuras sociales” (Fairclough & Wodak, citado por Calsamiglia & Tusón 2008, p. 1).

Para este análisis previo del contexto, se empleará, por un lado, el modelo *Speaking* de Hymes (Hymes 1972; Calsamiglia & Tusón 2008, pp. 93-94), del campo de la etnografía de la comunicación. Por el otro lado, emplearemos la hipótesis de la teoría del contexto de van Dijk (1993; 2001), por ser este un modelo sociocognitivo del contexto (*i.e.* tiene en cuenta la representación mental del contexto y no este como entidad real existente independientemente de su concepción). Se tomarán de estos dos modelos únicamente los aspectos relevantes para el objetivo que nos ocupa.

Consecuentemente, se dejarán de lado todos aquellos aspectos socioculturales e histórico-políticos que influyen en el discurso sustentando el conocimiento compartido entre emisores y destinatarios, rigiendo sus actuaciones y manteniendo los eventos comunicativos dentro de unas normas de participación. No obstante, respecto a esto valga decir que los participantes conocen la “secuencia de actos” (*act sequence* en Hymes 1972), es decir, saben cómo actuar porque comparten un conocimiento del mundo. Más aún, la ciencia cognitiva y la inteligencia artificial aportan dos conceptos, el de “esquema” (*schema*) (Rumelhart & Ortony 1977) y el de “marco” (o *frame*) (Minsky 1975), respectivamente, que son abstracciones mentales de ejemplos específicos que permiten interpretar el acto comunicativo, predecir cómo se va a llevar a cabo y generar las inferencias necesarias para la decodificación del texto y la comprensión del discurso (y de la estructura de la información en el sitio web). Además, el concepto de “guion” situacional (o *script*) (Schank & Abelson 1977) comprende la representación mental de eventos y situaciones que organizan las expectativas que poseemos con respecto a un acontecimiento.

### 4.2. Análisis del contexto comunicativo

En cuanto a las categorías globales (definidas como aquellas que “representan las estructuras sociales globales” de la situación comunicativa) (van Dijk 2001, p. 75-76), la interacción comunicativa de los comentarios de las noticias en línea se produce en un dominio periodístico. Aunque esto no influye directamente en el texto, sino en las categorías locales, sí es relevante que se trata de un ámbito público en tanto que el comentario se publica en un medio de carácter público (aunque la participación en el evento no implica necesariamente una repercusión en la vida fuera de la red) y que cualquier persona puede convertirse en lector de ese texto, como se verá más adelante.

Relacionado con esto, la acción global (*ends* en Hymes 1972) en los comentarios es la de opinar y ofrecer un punto de vista (no necesariamente nuevo respecto al punto de vista ofrecido por la noticia o en los comentarios anteriores en el caso de que no se trate del primer comentario), lo cual permite una visión más completa de los hechos que giran en torno a la noticia. Esta acción global se concreta en la acción local (dentro de las categorías locales [van Dijk 2001, p. 77], que son la “representación mental de las estructuras relevantes de la situación inmediata de la interacción”) de argumentar. De este modo, se establece una diferencia crucial respecto al periodismo en papel: los lectores dejan de ser únicamente lectores porque se los invita a convertirse en emisores instantáneos que intervienen inmediatamente en una interacción que queda registrada. A este respecto, debe mencionarse que el periodismo abre, especialmente mediante el periódico digital, un espacio a la interacción entre usuarios y a la posibilidad de la opinión pública del ciudadano, hecho que estaba limitado en el periodismo en papel. En otras palabras, el espacio ofrecido en el periódico en papel que da cabida a la opinión ciudadana está circunscrito a los géneros de los artículos de opinión, las cartas al director y sus réplicas y esto es limitado en comparación con la posibilidad de interacción entre usuarios en el espacio dedicado para ellos en el campo de comentarios de las noticias en línea. El periodismo digital, pues, ha sabido aprovechar el medio o el formato del que disponían para ello.

En relación con esto, es importante la jerarquía de la información. La información ofrecida por el autor de la noticia constituye la aportación principal del sitio web y tiene más validez en el sentido de que está apoyada por el conocimiento experto de un profesional. No obstante, puede ser reafirmada, contrastada o contraargumentada en los comentarios (Sal Paz 2016, p. 164). El lector de la página web no solo accede a la noticia, sino al conjunto de opiniones de la comunidad de usuarios, de la que puede formar parte. Estas opiniones pueden conformar una información más completa del evento sucedido en la realidad social, si bien no adquieren necesariamente la misma relevancia que la noticia.

En cuanto a los participantes (*participants* en Hymes 1972), primero de todo, es importante distinguir a estos en sí mismos de la imagen o la representación que estos tienen de los participantes, sobre todo tratándose de CMO, puesto que el medio en el que se produce la comunicación permite que se desdibujen las identidades “reales” de los emisores a través de los *nicks*, que permiten el recurso de la mención, que se verá más adelante, dado el carácter asincrónico del evento comunicativo.

En segundo lugar, cualquier sujeto puede participar en la interacción, puesto que es de libre acceso, convirtiéndose en usuario, y la relación entre los participantes es normalmente de desconocimiento, es decir, que el tenor interpersonal (cfr. con el concepto *key* en Hymes 1972) es de distancia. Para ser emisor basta con registrarse, dada la ubicuidad del periódico digital, que es accesible desde cualquier lugar en el que haya conexión a internet (Yus 2010, p. 96). De este modo, cualquier destinatario o receptor, que igual que el emisor puede ser cualquier persona, tiene la posibilidad de formar parte de la comunidad de usuarios, que construye conjuntamente una cadena de comentarios, que adquieren, podría decirse, una autoría compartida (vid. Levy, citado por Machado 2000:86).

Los roles comunicativos del emisor de cada comentario son los de autor y los de responsable (cfr. Goffman 1981). A propósito de esto, aunque parezca que en la red la responsabilidad se diluya, debe recalarse que al menos en este sitio web el mensaje queda grabado permanentemente (si no es borrado por un moderador) (Cantamutto & Vela 2016, p. 310) y, dicho entre paréntesis, que el representante de la página web siempre se reserva el derecho legal de suprimir cualquier contenido de cualquier espacio de participación, dentro de los cuales se encuentra el campo de comentarios, sin que sea necesario justificar el motivo. Más aún, vale la pena comentar la existencia de un moderador de los comentarios (vid. Sal Pazo 2016, pp. 167-169), que es un destinatario indirecto (Goffman 1981), en el caso de que el emisor de un comentario prevea su existencia, o un “lector furtivo”, si no está previsto por el usuario (aunque al enviar el mensaje, se advierte al emisor de esta moderación). Este revisa las producciones de los usuarios y deniega los comentarios que no cumplan las normas de participación explicitadas en el aviso legal. Asimismo, la comunicación se da en un espacio virtual a través de la red (“escenario” o *setting and scene* en Hymes 1972). Vela (2011) sostiene que:

“Si bien es cierto que se trata de intercambios en los que los coenunciadores se encuentran alejados en el espacio, no podemos sostener de forma radical que no compartan un lugar de enunciación común en el que la presencia se concreta a través de elementos lingüísticos que denotan la accesibilidad mutua” (Vela 2011, p. 366).

En otras palabras, debe hablarse de un espacio compartido, aunque este sea virtual, y no de una mera falta de copresencia física de los participantes (Cantamutto & Vela 2016, p. 309). Precisamente por ser un discurso electrónico, la comunicación que se produce en él es técnicamente asincrónica; ahora bien, casi se da en tiempo real, es casi sincrónica (el propio sintagma “en línea” hace referencia a ello). Teniendo en cuenta que el discurso escrito se caracteriza por ser una comunicación *in absentia* (el contexto físico no es compartido entre interlocutores) (Calsamiglia & Tusón 2008, p. 65) y el discurso oral prototípico, la conversación, tiende a darse en una situación en la que los interlocutores participan simultáneamente mientras construyen a la vez el discurso (Calsamiglia & Tusón 2008, p. 18), debe señalarse que los comentarios constituyen, por un lado, comunicación *in absentia* aunque con un espacio virtual compartido, y, por el otro, una interacción que se construye y negocia mientras sucede, esto es, una forma dialógica de la comunicación, pero que en este caso solo cabe dentro de un formato informático concreto. En suma, solo asumiendo que ese espacio se comparte virtualmente, podremos comprender el carácter interactivo del discurso.

Como se ha señalado previamente, los participantes conocen la “secuencia de actos” que se lleva a cabo en el acto comunicativo. Asimismo, conocen el formato de los comentarios o pueden aprenderlo en el momento en que decidan participar, dada su sencillez, en relación con la “usabilidad” (Yus 2010, p. 88), que se comentará más adelante. Lo que desconocen es la imagen física real de los usuarios, hecho que los lleva a interpretar, a partir de la información mínima que disponen de los demás y de sus producciones textuales, cómo es ese usuario y qué conocimiento posee en el ámbito del tema de la noticia en la que se insertan los comentarios.

## 5. Coherencia

### 5.1. Concepto de coherencia y unidades estructurales

En este trabajo, se entiende la coherencia como propiedad semántico-pragmática que tiene que ver con la “textura” del texto, con la conformación de un todo interpretable, que “se refiere al significado del texto en su totalidad” (Calsamiglia & Tusón 2008, p. 212). A su vez, se concibe la cohesión como propiedad sintáctico-semántica relacionada con la dimensión construccional del texto y que se materializa en el texto a partir de marcas (conectores, elementos endofóricos, anáforas, cohesión léxica, progresión temática, etc.) que relacionan o explicitan la relación que existe entre dos o más partes del texto.

Los textos están formados por unidades de organización interdependientes. En el caso de los comentarios, estas unidades están conectadas entre sí no solo a través de la interpretación del formato por parte de los usuarios, el cual promueve la percepción esquemática de las unidades organizativas en los usuarios, sino también a partir de elementos cohesivos relacionados con la conexión y sobre todo con la contigüidad léxica. Nos atañe, sobre todo, lo primero, ver, en suma, las relaciones intratextuales, que llevan adheridas la consistencia, y las relaciones temáticas subyacentes y las unidades estructurales.

Las unidades que han de tenerse en cuenta, incluidas cada una en una estructura mayor y ordenadas de menor a mayor en esa inclusión son las siguientes: primero, el comentario; segundo, la unidad intermedia entre este y todo el conjunto de comentarios; tercero, el conjunto de comentarios; cuarto, la página web de la noticia; en quinto lugar, la

página web del periódico y, por último, el sitio web, entendiendo en estas dos últimas unidades que este último está formado por varias páginas web relacionadas que comparten un dominio (Baron 2003, p. 18).

## 5.2. Hipertextualidad

Todas las unidades estructurales mencionadas arriba están enmarcadas dentro del hipertexto electrónico, concebido en este artículo como el texto compuesto por unidades relacionadas electrónicamente mediante enlaces o hipervínculos, en una “textualidad abierta, eternamente inacabada” (Landow 2009, p. 24), esto es, como el almacenamiento de datos en una red de nodos, en la que los datos se interrelacionan no jerárquicamente.

Si bien en el plano del comentario en sí se establece la linealidad (tomando una perspectiva horizontal), entre todos los sitios web se establece una relación de hipertextualidad que se explicita a partir de los hipervínculos, elementos cohesionadores que posibilitan infinitos modos de proceder en la lectura de la información.

En los comentarios del corpus lingüístico utilizado, aparece un único enlace (ejemplo 1). Por otra parte, el recurso de la mención o “hipervínculo apelativo” (Cautín-Epifani 2014) es también un mecanismo de cohesión resultado de la hipertextualidad, como se comentará más adelante.

(1) [Comentario #6]

No queriais el himno “nasioná” Pues yo ya lo he encontrado. <http://www.youtube.com/watch?v=8fCgMfMMZ-A&feature=related>

Estos hipervínculos condicionan que no haya una estructura única ni simple, y mucho menos lineal y que, en consecuencia, la lectura de la información no sea lineal, sino que, por el contrario, haya posibles posibilidades estructurales de lectura. Esto implica que el hipertexto condiciona la estructura del texto y la coherencia.

La CMO sustituye la noción de texto tradicional, cuya organización se basa en “unos procedimientos básicos que unen bloques de contenido o bien los separan” (Calsamiglia & Tusón 2008, p. 85), por la de hipertexto. En el discurso escrito, la unión de varios enunciados da lugar al párrafo, en tanto que unidad significativa supraracional y a su vez estos se organizan en apartados y capítulos para formar una unidad mayor. De igual modo, en la comunicación electrónica, sucede de modo similar (Johnstone 2008, p. 168-195).

En el caso que nos ocupa, varios enunciados conforman un comentario, un conjunto de varios comentarios crean una unidad mayor y ese conjunto de unidades mayores da lugar al conjunto de comentarios. Este va inserto en un sitio web (junto con otros elementos), el cual va inserto en una página web, la cual conforma junto con el resto de páginas web una gran red cibernética. Sin embargo, aunque este símil es válido, debe establecerse una diferencia fundamental: cada comentario corresponde a un participante distinto (aunque exista la posibilidad, no usual, de que cada párrafo de un texto lo escriba un emisor distinto). De hecho, podría compararse la relación de intertexto entre un comentario y otro a la relación de intertexto entre un texto y el resto de textos del mismo género en un ámbito y lugar determinado. En cualquier caso, como puede verse en la figura 1, incluso el sitio web de la noticia establece relaciones con otras noticias, a algunas de las cuales puede accederse mediante un hipervínculo. Esto conforma una red de información muy compleja.

The image shows a screenshot of the El Mundo.es website. The main headline is "El recorte para la Casa Real: un 2% frente al 16,6% de los ministerios". Below it, there is a sub-headline "Educación: la mayor caída en universidad, tecnología y formación docente". To the left, there is a large article titled "Montoro presenta sus recetas para combatir el 'alto endeudamiento'". The page also features a navigation bar at the top, a search bar, and various other news snippets and widgets like "Lo más de ELMUNDO.es" and "El tiempo".

Figura 1. Visión general de la sección España de El MUNDO.es en la que la noticia va inserta.

Por añadidura, esto conlleva grandes implicaciones en el modo de procesar la información por parte de los usuarios. Si bien en el discurso oral la comunicación transcurre en el tiempo y en el discurso escrito primariamente en el espacio (en el sentido de que la información se despliega linealmente sobre el papel), en la comunicación electrónica esta dimensión espacial deja de ser lineal al completo y da lugar a una gran red que permite al lector crear su propio itinerario de lectura, de texto en texto, sin necesidad de leer linealmente la información (Yus 2010; Zambarbieri, Carniglia & Robino 2008; Holmqvist, Holsanova, Barthelson & Lundqvist 2003). Hay un gran abanico de modos complementarios de buscar y procesar la información, como por ejemplo, realizando un escaneado o *scanning* de información, en función de la finalidad de uso de esta información (Choo, Detlor & Turnbull 2000; vid. Yus 2010, pp. 98-102, para una comparación de un patrón general de lectura de un diario digital y un diario en papel). Todo esto no solo viene determinado por la superestructura general del *World Wide Web*, sino que además se materializa en el uso de algunas estrategias, como el uso de tipografías diferentes según la jerarquía de la información, potenciando así las posibilidades que la tipografía ofrece.

### 5.3. Superestructura del sitio web de la noticia

Para establecer las agrupaciones principales y la jerarquía de conjuntos que se establece entre las diferentes unidades (macrounidades y microunidades) en el sitio web de la noticia, partiremos del concepto de superestructura (van Dijk 1978), es decir, el esquema de organización del texto o el esquema global de un texto que existe con independencia del contenido de este. No solo debe tratarse la superestructura del comentario, una unidad menor al conjunto global de comentarios, sino, precisamente, la superestructura del sitio web de la noticia, para observar qué lugar ocupa el conjunto de comentarios en la unidad que lo acoge. El organigrama de la figura 2 esquematiza la superestructura del sitio web de la noticia.

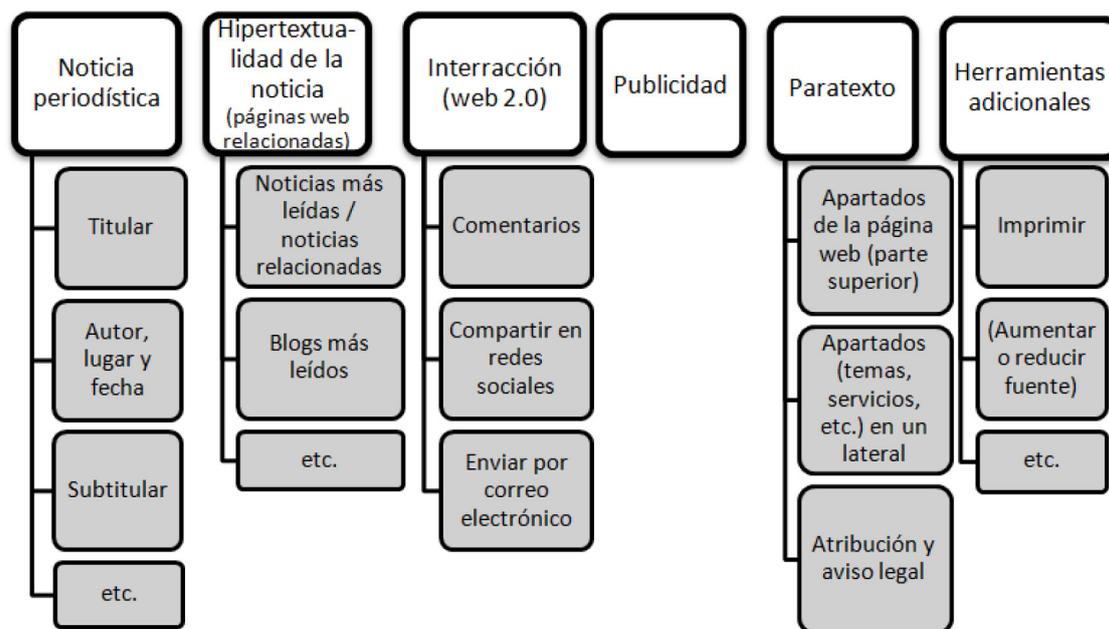


Figura 2. Superestructura del sitio web de la noticia.

Siendo la noticia periodística el elemento principal en la superestructura, esta va inserta en una estructura formada por los elementos que se comentan a continuación. En primer lugar, los elementos relacionados con la hipertextualidad explicitan ese flujo de información en internet, ese ir y venir de datos por la red a partir de la vinculación de unos sitios web y páginas web con otros y otras.

En segundo lugar, es fundamental la interacción, lo que se vino denominando “web 2.0” (cfr. Yus 2010, p. 118), en el que van incluidos los comentarios a la noticia, así como las herramientas que permiten compartir la información en las redes sociales (se han separado las “herramientas adicionales” porque en ese caso solo son instrumentos para mejorar el visionado de la página web o la opción de imprimir). Es precisamente dentro de la interacción donde el conjunto de comentarios se inserta como unidad estructural.

En tercer lugar, lo que hemos venido llamando paratexto, en el que se incluyen los apartados situados en las partes superior y lateral de la página, el cual relaciona esta página web con el resto de páginas web que conforman el sitio web.

Por último, cabe mencionar, por un lado, la publicidad, que no será tratada en este trabajo y, por el otro, los elementos que hacen uso de la comunicación multimedia (fotografía, vídeo, audio, etc.), distribuidos en varios espacios de la página web.

## 5.4. Superestructura del comentario

### 5.4.1. Panel para la elaboración del comentario (punto de vista del emisor).

El comentario no existe hasta el momento en que queda plasmado en la red. Desde el punto de vista del emisor que va a escribir el comentario sumándose a la interacción, hay un panel previo a la existencia del comentario (véase figura 3). Dicho sea entre paréntesis, el usuario debe estar registrado; en caso de no estarlo, aparece otro panel previo (cfr. Sal Paz 2016, p. 185).



Figura 3. Panel para la elaboración del comentario (punto de vista del emisor).

En el organigrama de la figura 4, se sistematizan los apartados de la superestructura de la interfaz que permite al usuario participar en la interacción. Destaca su transparencia, la cual está en relación con su facilidad de manejo, esto es, con la “usabilidad”. Téngase en cuenta que en el organigrama (figura 4), se han añadido dos paneles, “aceptación de las normas” y “enviar”, dos elementos que, formando parte de la superestructura, se constituyen como tal con posterioridad al resto de elementos, en tanto que refieren el proceso de envío de información.

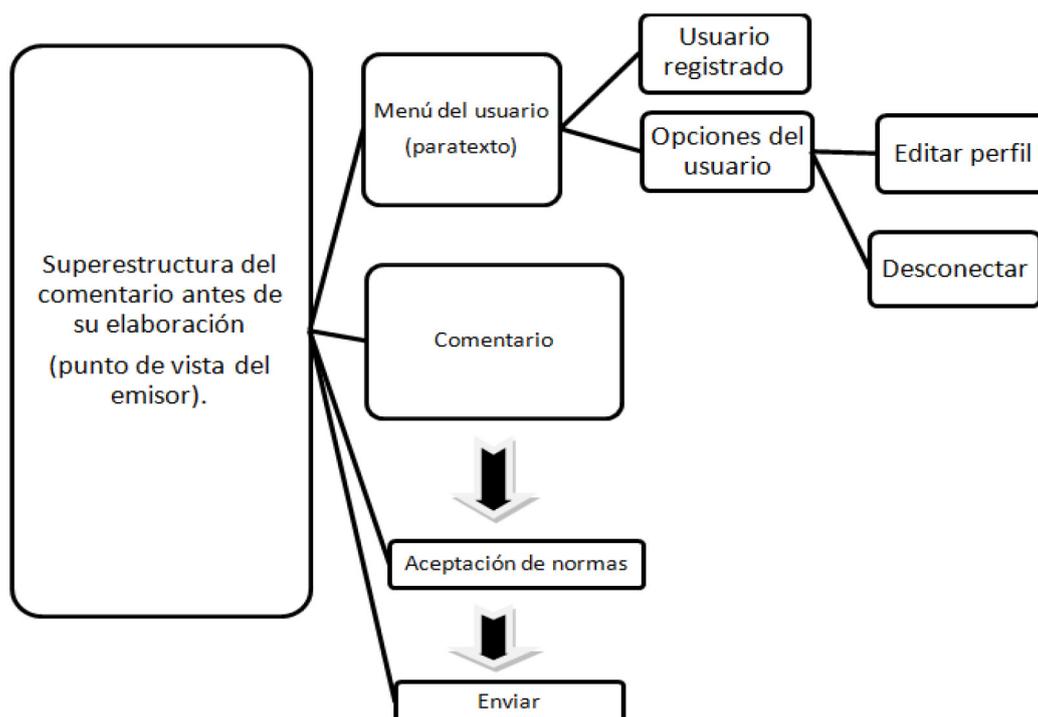


Figura 4. Superestructura del comentario antes de la elaboración (punto de vista del emisor).

### 5.4.2. Superestructura de un comentario (punto de vista del lector)

Desde el punto de vista del lector del mensaje (figura 5), los elementos que conforman la unidad de “comentario” están correlacionados con la superestructura de un comentario desde el punto de vista del emisor: aparece también el nombre de usuario y el comentario.

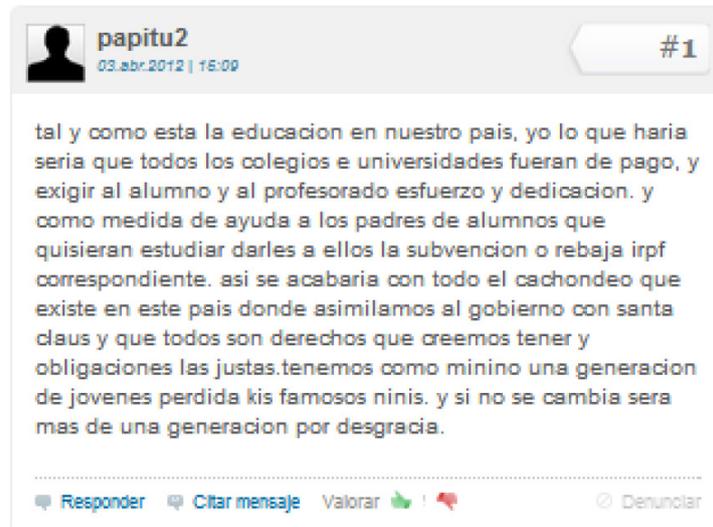


Figura 5. Visión de un comentario a la noticia.

Para la elaboración de la superestructura del comentario digital en una noticia en línea (figura 6), se han tenido en cuenta también los comentarios de otros periódicos digitales de amplia difusión. A pesar de que las superestructuras del comentario desde el punto de vista del emisor (antes de elaborarlo) y desde el punto de vista del lector constan de los mismos elementos generales (usuario y comentario), en este último caso esta es más compleja, especialmente porque se le añade más información contextual, especialmente la temporal, que es esencial en la conformación de la coherencia de los comentarios, y en cuanto a las funciones comunicativas, que abren la posibilidad de la interactividad.

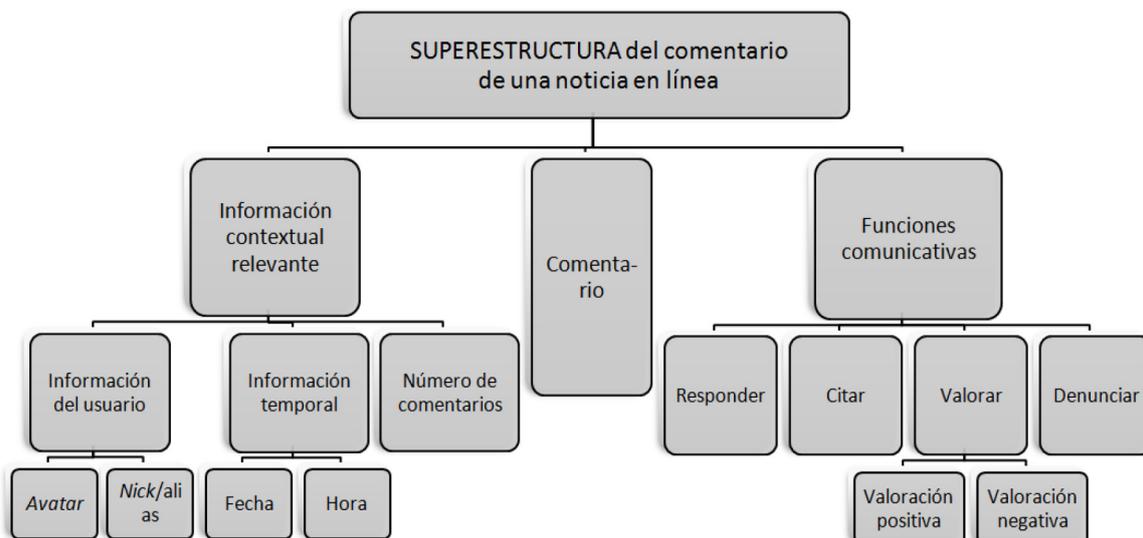


Figura 6. Superestructura del comentario de una noticia en línea.

Específicamente, en el apartado de “información contextual relevante” aparece explícita la información del contexto que es relevante que el usuario conozca (el resto de información forma parte del contexto compartido entre los participantes).

En cuanto a la “información del usuario” (véase figura 7) los perfiles de identidad de los usuarios se desdibujan. Por un lado, muchos de los avatares (imagen asociada al usuario) son los que aparecen por defecto en el perfil, como en el segundo ejemplo de la figura 7. Por el otro, el alias o *nick* suele no denotar un nombre, sino un apodo cibernético a partir del cual (entre otros elementos) el lector crea una imagen acerca del participante.



**Figura 7.** Ejemplos de avatares o imágenes de identificación de usuario e información temporal.

Por otra parte, la información temporal o las marcas de tiempo sitúan el comentario en un tiempo real determinado (fecha y hora). El desarrollo del evento comunicativo se textualiza mediante estas marcas temporales. Consciente de la importancia del análisis de las condiciones espacio-temporales de la CMO, Vela (2011) señala con gran acierto que:

“Las producciones electrónicas están hechas para ser interpretadas en función de un tiempo muy concreto — simultáneo o casi simultáneo— por lo que las referencias al tiempo cronológico resultan fundamentales. El propio diseño de las aplicaciones de gestión refleja esta dependencia y una buena parte del paratexto de estos géneros está orientado hacia su anclaje enunciativo”. (Vela 2011, p. 372).

Las marcas temporales permiten la ordenación cronológica de los comentarios y a la vez son una consecuencia de esta. Este es un factor decisivo en cuanto a la estructura interna del conjunto de comentarios, puesto que es la base sobre la que se organiza el orden de los comentarios. Asimismo, es por esta ordenación cronológica por la que los comentarios están numerados (tanto en el corpus como en los ejemplos de comentarios a los que se hacen referencia en este trabajo, se han mantenido los números de orden de aparición de los comentarios, antepuestos con el símbolo #, tal y como aparecen en los comentarios originales). A propósito de esto, a veces, se producen fallos de temporización debidos a un retardo excesivo en la telecomunicación o *lag*, como sucede en el corpus lingüístico de comentarios empleado, en el que en el comentario #1 aparece la marca temporal de 15:09 y, en el #2, la de 15:07. Desfases como estos pueden desarmar la coherencia del discurso, que el participante puede recuperar mediante las marcas temporales. Aunque en el caso de los comentarios de las noticias en línea puede no hacer incoherente el discurso, dado que en muchos casos las intervenciones no se refieren a intervenciones anteriores, en la mensajería instantánea el fallo del medio comunicativo suele producir un fallo de comunicación.

Sin embargo, aunque cada comentario se identifica a partir de este número (hecho que permite un sistema de citado, aparte de las menciones, que se comentarán más adelante), el orden de los comentarios puede modificarse utilizando otro criterio de ordenación, que es el de la valoración. El lector puede seleccionar la pestaña “mejor valorados” (previamente los usuarios los valoran positiva o negativamente. La estructura del conjunto de comentarios cambia así radicalmente, de modo que se pierden los hilos de interacción entre varias unidades o los subconjuntos de comentarios relacionados temáticamente o mediante las menciones (cfr. Sal Paz 2016, p. 165). Esto guarda relación también con la relevancia de la información.

Por el otro lado, el apartado de “funciones comunicativas” trata de recoger todos aquellos actos de habla que se realizan por parte de los usuarios y que están explícitas en las pestañas. Son cuatro: primero, “responder”, hecho que permite la interacción; segundo, “citar”, lo cual permite la creación de una red intertextual entre los comentarios (así como también lo hacen las “menciones”; tercero, “valorar” y, por último, “denunciar”).

Por último, todos estos elementos cumplen una función muy concreta dentro del acto comunicativo general. No es baladí que la superestructura no dependa del autor del mensaje, sino que esté preestablecida de antemano (como sucede también en otros discursos cibernéticos, como el correo electrónico). Asimismo, la sencillez de la superestructura permite el manejo rápido del espacio interactivo, esto es, la accesibilidad o la “usabilidad” (Yus 2010, p. 88), como se ha indicado más arriba, y este es, precisamente, el punto clave de esta estructura tan precisa, que, por un lado, viene determinada por unas condiciones contextuales y unas necesidades comunicativas específicas y que, por el otro lado, determinará, por ejemplo, que los turnos estén predeterminados de antemano.

Asimismo, conviene señalar la similitud entre la superestructura de los comentarios en los periódicos digitales y los comentarios en los blogs. Primero que todo, para analizar la similitud entre la estructura de estos dos géneros electrónicos, se elaboró un análisis complementario de la superestructura de las páginas web de blogs que proporcionan los portales Blogspot.es y Wordpress.com. Así pues, lo que en el periódico digital es la noticia, en el blog es un *post* (los dos con un titular o título, con rasgos tipográficos similares, etc.) y de ellos se derivan un conjunto de comentarios, en ambos casos ordenados cronológicamente.

### 5.3.3. Elementos de organización textual de los comentarios: condiciones paratextuales

Tanto en el discurso oral como en el discurso escrito, hay factores no verbales que participan activamente en la comunicación. Aunque en la CMO toma especial relevancia el medio en el que se produce y el contexto de producción y recepción de los mensajes, no puede hablarse estrictamente de que los elementos no verbales y paraverbales propios del discurso oral, como los elementos cinésicos, elementos proxémicos, factores del entorno físico, calidad de la voz, vocalizaciones, etc. aparezcan (Calsamiglia & Tusón 2008, p. 36 y sigs.). No obstante, sí es posible hablar de elementos no verbales propios del discurso escrito que se emplean en la CMO.

De este modo, conviene señalar las siguientes condiciones paratextuales. En primer lugar, poco cabe añadir en cuanto al material de soporte. En la CMO, más que de soporte, puede hablarse más propiamente de medio, cuya relación con el discurso que nos ocupa la estamos observando en la mayor parte de este trabajo, ya que todo el conjunto de comentarios se estructura según los patrones que el medio aporta, puesto que este “aporta significación social a los mensajes” (Calsamiglia & Tusón 2008, p. 64).

En segundo lugar, en cuanto al formato, este suple muchos de los mecanismos de organización textual que son necesarios en los textos escritos y en los textos orales y, sobre todo, en la CMO. Las siguientes palabras de Calsamiglia & Tusón (2008), aunque se aplican al texto escrito, significan toman una nueva relevancia al considerar la CMO:

“El texto escrito, al hacerse público en distintos formatos, ha ido adquiriendo unas características socioculturales identificables por parte de los miembros de la sociedad en que se inscribe. Estas características influyen en el proceso de significación transmitido y en la interpretación, creando unas determinadas expectativas en el lector por el mero hecho de su forma de presentación”. (Calsamiglia & Tusón 2008, p. 78)

En tercer lugar, en cuanto a la tipografía y el diseño gráfico, estos poseen una importancia capital en el establecimiento de una jerarquía de la información, según su relevancia en el discurso. Dentro de los comentarios, todos ellos tienen el mismo estatus en cuanto a tipografía se refiere, aunque se emplea la mayúscula para realzar la información ofrecida, como representación de la subida del tono de voz (Zapata 2002, p. 25). Así, en el ejemplo (2), que coincide con el comentario #2 en el corpus, se emplea la mayúscula con la función de enfatizar una oración contraargumentativa interrogativa y se combina con la multiplicación del signo de exclamación:

(2) [Comentario #2]

Recortes en universidad y formación del profesorado... eso es... si total para aborregar a las masas no se necesita mucha preparación... y luego dirán que les interesa la educación.... PERO ES QUE NO SABÍA TODO EL MUNDO QUE ESTO ERA LO QUE NOS VENÍA CON EL PP?!!!! Nos vamos de Guatemala a Guatepeor.....

En la página web principal y en la noticia, sí pueden observarse recursos tipográficos. Por un lado, en lo que se refiere a los colores, como el uso de los colores verde y rojo para la valoración de los comentarios, como símbolos de lo positivo y de lo negativo y, por otro lado, el empleo de distintos tamaños de la fuente para destacar los titulares de la noticia.

En cuarto y último lugar, la comunicación multimedia, que combina varios códigos semióticos, ha adquirido una gran relevancia en la CMO (Cantamutto & Vela 2016, p. 305-306), en un momento de cambio en el modo de acceder al conocimiento y en el modo de representarlo.

## 6. Interactividad

### 6.1. Formas monológicas y dialógicas en la Comunicación Mediada por Ordenador

El espectro de la CMO se ha considerado (Baron 2003, p. 11) como una gradación entre dos polos opuestos: por un lado, el del producto monológico, donde se da una enunciación unidireccional (Cantamutto & Vela 2016, p. 312), con el ejemplo prototípico de trabajos completos (un artículo académico digitalizado, por ejemplo) y, por otro lado, el del producto dialógico, donde se da una enunciación bidireccional (Cantamutto & Vela 2016, p. 312) como el diálogo (entre dos o más usuarios) de los SMS o de la mensajería instantánea. A pesar de ello, en la red ya existe un buen número de medios en los que se imbrican la “monologicidad” y la “dialogicidad”.

Los sitios web han sido históricamente formas monológicas de comunicación, en las que no tenía cabida a la interacción entre usuarios. En 1995, el concepto de web se entendía como estático y la comunicación como asincrónica o discontinua (Cantamutto & Vela 2016, p. 309). Sin embargo, actualmente, en los portales de internet se invita a la interacción entre los usuarios dentro del sitio web, ya sea a partir de comentarios personales o de otro tipo de medios.

Concretamente en el periodismo digital, al principio se trasladaron los periódicos impresos a internet, pero estos mantenían el formato original. Desde entonces, ha sufrido un auténtico proceso gradual de transformación en el que los periódicos digitales han ido convirtiéndose en portales de noticias, muy lejanos ya de esa primera digitalización del periódico impreso, que todavía hoy se puede consultar, puesto que ha explotado los recursos que el medio electrónico le proporcionaba.

A este respecto, Cabrera (2001) distinguió hace ya más de una década el “modelo facsimilar”, el “modelo adaptado”, el “modelo digital” (que sería el periódico diseñado “expresamente para el medio digital” y que trata de aprovechar y de explotar las “cualidades del medio *on line*”, siendo “más interactivos, visuales” y siendo un complemento de la edición en papel) y, por último, el “modelo multimedia”, que según Cabrera (2001) iba a superar al actual “modelo digital”. Hoy puede afirmarse que el periódico digital se encuentra, si no plenamente, sí en su mayor parte, en esta etapa y los comentarios de los usuarios son propios, precisamente, de este modelo multimedia.

La novedad del periódico digital respecto a la edición del periódico en papel fue fundamentalmente la interactividad, en el sentido de la interacción entre el usuario y la máquina, llamada también “interactividad del medio” (Chung 2008, p. 660). El paso decisivo fue con la web 2.0, que permitió la interacción de un usuario ya no con la máquina, sino con el resto de usuarios.

En este caso, la interacción que el sitio web de la noticia permite es entre personas, entre los usuarios de una comunidad virtual (vid. Solanilla 2002). No se trata de una comunicación entre usuario y máquina ni tampoco entre el usuario y el responsable de la web. Los usuarios generan contenidos informativos dentro de un formato concreto y no tienen la posibilidad de modificar la noticia, si no es contraargumentando, invalidando o reforzando la información dada en esta (Sal Paz 2016, p. 164). Se establece así un diálogo entre la noticia y los comentarios de la noticia y entre los comentarios entre sí.

## 6.2. Interacción digital en el conjunto de comentarios

La unión entre el rasgo de la interacción y el hecho de que se trate de CMO comporta unos rasgos nuevos en el discurso. Como anticipábamos en la introducción, debemos analizar los comentarios desde el punto de vista de la interacción digital, partiendo de un enfoque que aúne la observación y el análisis estos dos rasgos esenciales. Entendemos la noción de “interacción” circunscrita a la comunicación asincrónica, como el papel intercambiable entre emisor y destinatario (como en la comunicación oral) y la “interactividad” como la propiedad de la interacción, pero siempre entre usuarios (no entre usuarios y sistemas) (cfr. Yus 2010, p. 80; Solanilla 2002).

Por un lado, debe tenerse en cuenta que si bien, en las palabras de Calsamiglia y Tusón, “en la escritura, el carácter monológico de los textos requiere una organización precisa y estructurada” (Calsamiglia & Tusón 2008, p. 64), aquí el rasgo “monológico” solo actúa sobre la escritura de un solo comentario y no sobre la relación entre ellos; es decir, sobre la unidad “comentario”, que posee una estructura interna propia de un producto monológico.

Por otro lado, si se tiene en cuenta la relación que guardan los comentarios de las noticias entre ellos, enseguida se observa que constituyen un “diálogo anónimo”, una sucesión de turnos ordenados cronológicamente (o según la valoración) y predeterminados por el formato (precisamente porque se trata de una comunicación asincrónica y discontinua, inherente a la CMO, puesto que siempre hay una distancia mínima de tiempo). Esto hace que nos encontremos ante un discurso interactivo, que posee esa vertiente dialógica que el medio permite y determina. Sin embargo, esta interacción no es prototípica, como sí lo es la conversación, sino periférica. En primer lugar, no ocurre *in presentia*; en segundo lugar, no hay una toma de turno libre, como sí sucede en la conversación (Gallardo 1996, p. 27) y, por último, la longitud de los turnos está predeterminada (vid. Cantamutto & Vela 2016, p. 307): la extensión máxima de los comentarios es de 1000 caracteres en *El Mundo* y de 1200 en *La Vanguardia*. Estas cantidades, a pesar de distar mucho de los 140 caracteres permitidos inicialmente en Twitter (actualmente se ha extendido a 280) o en los chats, están siempre enmarcadas dentro de una brevedad y debe tenerse en cuenta que un turno largo corre el riesgo de perder relevancia (Blanco 2002). En suma, el hecho de que sea digital es lo que distancia este discurso de la interacción prototípica.

### 6.2.1. Sistema de sucesión de turnos y tipos de intervenciones.

Primero de todo, entenderemos por “turno” el hueco estructural o la unidad que hace que la conversación progrese dentro de un orden y la “intervención” como la emisión informativa que rellena el turno, como el enunciado o conjunto de enunciados emitidos por un emisor de forma continua o discontinua (vid. Gallardo 1996, p. 46).

El sistema de intervenciones, derivados del sistema de sucesión de turnos, que ofrece el medio en el que se producen los comentarios no está dirigido unilateralmente, pero tampoco se distribuye de manera negociada ni cooperativa entre los participantes. Es el servidor lo que “controla” los turnos y, por tanto, la alternancia de turnos está regida por el medio, como sucede también en el chat (Blanco 2002, p. 26; cfr. Vela & Jiménez Gómez 2011), en contraposición a Cervera Rodríguez (2001), quien señala, a este respecto, la inexistencia de turnos de habla en los foros de debate, género electrónico similar en estructura a los comentarios digitales. Siguiendo la definición de “turno” Gallardo (1996, p. 46), sí tiene cabida hablar de ‘turnos’ en el género que estamos tratando. No obstante, a diferencia de la conversación prototípica y del chat, no hay ni solapamientos ni interrupciones (tampoco los hay técnicamente en la mensajería instantánea, aunque cuando un emisor está escribiendo su mensaje puede modificarlo al ver que su destinatario ha emitido un mensaje nuevo), ni robos de turnos ni tampoco un sistema dual de toma de turnos.

En los comentarios digitales solo hay turnos con intervención, no hay en ningún caso turnos sin intervención, porque el sistema no permite dejar el campo del comentario en blanco. No hay, por tanto, ni turnos sin intervención reactivos (con referencia a la intervención ajena) ni turnos sin referencia a la intervención ajena (o “turnos de paso”), aunque siempre haya una referencia más o menos directa al contenido de la noticia.

Cada turno coincide siempre con una intervención y se identifica con un comentario, entendido este ahora como la unidad fundamental de la superestructura. En consecuencia, no se emplean ni conectores de conclusión o de cierre, ni tampoco conectores de apertura de discurso. Esto diferencia los comentarios de las noticias de los chats y los comentarios en los blogs. En estos últimos sí encontramos conectores de apertura y de cierre, hecho atribuible al equilibrio entre la transmisión del conocimiento y la interacción social-digital existente en los comentarios de noticias, pero no en los comentarios de los blogs, donde prima la interacción social-digital.

La noticia sirve únicamente como punto de partida para la interacción posterior, pero en esta interacción no hay necesariamente referencias directas a la primera. Esto no significa que nunca se haga mención a la noticia. Por ejemplo, los comentarios #4 y #17 (ejemplos 3 y 4) refieren a los “recortes”, contenido temático que ha aparecido previamente en la noticia y, especialmente (3) refiere directamente (subrayado en negrita en el ejemplo) al discurso indirecto de José Ignacio Wert mencionado en el décimo párrafo de la noticia:

(3) [Comentario #4]

Recortar en la formación del profesorado es condenar a todo el alumnado a que no reciban una educación significativa, relevante, actualizada y adecuada para las necesidades de la sociedad. Nos condena al atraso. **Y decir encima que la primera etapa de Infantil no es educativa, es para coger y largarse del país.** ¿Y el desarrollo motor, social, lingüístico, cognitivo, etc, y todo lo que podemos prevenir si realizamos una educación y atención temprana adecuada? Por favor, quien sea ministro de educación, que sea pedagogo o psicopedagogo, que entienda de qué va todo esto...

(4) En el informe de Presupuestos no hay ninguna alusión a la Educación Infantil de 0 a 3 años, que el ministro, José Ignacio Wert, considera que no es educativa, sino asistencial, según ha manifestado en alguna ocasión.

(5) [Comentario #17].

**Recortar un 21% el presupuesto en educación es recortar un 21% nuestro cerebro, nuestra inteligencia, nuestra proyección de futuro.** A más borregos más esclavos y a más esclavos menos libertad. Esta es la España del PP, sin demeritar la del PSOE. El futuro es el siguiente: esclavos pagando intereses y la mitad de la población anciana.

Si nos fijamos en (3) y (6), los dos se refieren al tópico de la educación infantil y (6) (comentario #13) es una “reacción evaluativa” de (3) (comentario #4), cuyo contenido hace referencia directa a un párrafo de la noticia y donde se usa al inicio el recurso de la “mención”, que se detallará más adelante.

(6) [Comentario #13]

**#4** Pues mejor que recorten en “formación del profesorado” que en otras cosas. Todos sabemos en qué consiste la formación del profesorado: los profesores salen perfectamente formados de su durísima oposición; esos cursos de formación, en el mejor de los casos, sólo sirven para ganar puntos de cara a un traslado favorable o a pillar una jefatura de estudios o similar. Así que menos lobos. **Y por supuesto que la primera etapa de infantil tiene más de asistencial que de educativa. Por favor, que los que tenemos una edad no hemos asistido a clase desde el primer año. Muchos empezamos la educación en 1º de EGB, o como mucho, en párvulos, y actualmente estamos desempeñando puestos de responsabilidad en determinadas empresas y organismos. “El desarrollo social, motor, lingüístico y cognitivo” se adquiere en la familia, en esas edades tempranas, no en manos ajenas. Otra cosa es que no se quiera hacer, y se delegue en otros ámbitos.**

En relación con esto, es interesante anotar la polifonía de voces, que se da a través de enlaces, como en (1), a través de referencias informativas que requieren de un conocimiento compartido (7) o a través de la inserción de una cita, hecho que constituye un mecanismo explícito de inserción de otra voz en el discurso (8):

(7) [Comentario #7]. Hombre, es que para trabajar de camareros, chachas o prostitutas en el Eurovegas no hace falta mucha educación jajajajaj. Bienvenidos a Españistán.

(8) [Comentario #11]. “QUE LOS TRABAJADORES ESTÉN TRANQUILOS, AQUÍ ESTÁ EL PP” ( María Dolores Cospedal García. 06/06/10 )

En cuanto a la tipología de intervenciones que aparecen, en general la mayoría de intervenciones son “de inicio” y, en concreto, son “informes”, o sea, del “tipo de intervención emitidas en posición inicial del intercambio, esto es, no es predicho por intervenciones previas, pero que no obliga al otro interlocutor a contestar” (Gallardo 1996, p. 48). A pesar de dificultad de distinguir los informes de otras intervenciones iniciativas predictivas, como lo son las primeras partes del par adyacente juicio/segundo juicio (Gallardo 1996, p. 48), se constata la ocurrencia de veintiún comentarios “informe” de los treinta y seis que componen el corpus de comentarios empleado.

En muchos casos, el informe no es respondido por otro participante y se constituye en “turno suelto”. De este modo se da una sucesión de comentarios sin respuesta, aunque estos “turnos sueltos” permanecen abiertos a la refutación o a otra intervención de un usuario. Es lo que ocurre en diecisiete informes (comentarios #2, #3, #6, #7, #8, aunque este hace una referencia a los comentarios anteriores, #9, #11, #14, #17, #21, #24, #25, #26, #30, #32 #33, y #36) (ejemplos 9 y 10):

(9) [Comentario #9].

Todos los Gobiernos son miopes. Debido a su caducidad solo son capaces de plantearse el futuro inmediato. Como resultado se condena al país a la mediocridad y al estancamiento.

(10) [Comentario #24].

¡Habrà que estar pendientes de comprobar cuánto va a parar a Faes! Es normal que sea una cantidad importante, no en vano instruyen a jóvenes y no tan jóvenes como por ejemplo Santiago González.

En los otros cuatro casos de informe” (comentarios #1, #4, #5 y #15), este se responde con una o más “reacciones evaluativas” (tipo de intervención que “proporciona una valoración sobre el turno previo, a pesar de que éste no imponía restricciones de encadenamiento” [Gallardo 1996, p. 49]). A su vez, la “reacción evaluativa” de un “informe” puede haber sido respondida con otra “reacción evaluativa”. Por ejemplo, #35 es una “reacción evaluativa” de #34, que lo es de #31, y esta lo es de #29, que lo es de #23 (ejemplo 14), esta a su vez de #22 (ejemplo 13), y esta de #13 (ejemplo 12), que es la reacción evaluativa del “informe” #4 (ejemplo 11):

(11) [Comentario #4].

**Recortar en la formación del profesorado es condenar a todo el alumnado a que no reciban una educación significativa, relevante, actualizada y adecuada para las necesidades de la sociedad. Nos condena al atraso.** Y decir encima que la primera etapa de Infantil no es educativa, es para coger y largarse del país. ¿Y el desarrollo motor, social, lingüístico, cognitivo, etc, y todo lo que podemos prevenir si realizamos una educación y atención temprana adecuada? (...)

(12) [Comentario #13]

**#4 Pues mejor que recorten en “formación del profesorado” que en otras cosas.** Todos sabemos en qué consiste la formación del profesorado: los profesores salen perfectamente formados de su durísima oposición; esos cursos de formación, en el mejor de los casos, sólo sirven para ganar puntos de cara a un traslado favorable o a pillar una jefatura de estudios o similar. Así que menos lobos. Y por supuesto que la primera etapa de infantil tiene más de asistencial que de educativa (...).

(13) [Comentario #22]

**@Bobcat ese es el problema de España.Como usted las empresas creen que la formacion de sus trabajadores ni es importante,ni le corresponde a ella.**Y la diferencia ,lo que hace que una empresa produzca mejor, y de mas calidad y que tengan un alto valor añadido,es la formacion de sus trabajadores Con esa mentalidad,seremos siempre pais de picapiedra.Mejor bajar la calefaccion 4 grados,que recortar formacion,sea el sector que sea

(14) [Comentario #23].

**@pierre40 Eso de que es mejor bajar la calefacción 4 grados,** que se lo digan a los padres de los pobres chavales de ese colegio de Madrid. O a los que dan clase en barracones, porque no hay dinero para arreglar los edificios. Yo, personalmente, prefiero que mi hijo de 5 años esté en clase a una buena temperatura que no que el profesor de turno pueda hacer un curso sobre recursos pedagógicos de bla, bla, bla...

Como también ocurre en la conversación, aunque en este género no puedan encontrarse solapamientos porque es el servidor el que ajusta la gestión de los turnos de un modo específico, una intervención puede tener dos reacciones evaluativas diferentes. Así, la cadena de reacciones evaluativas recién mencionada y parte de la cual es visible en los ejemplos anteriores termina en #13 (ejemplo 12), pero este también tiene otra reacción evaluativa, #16, que a su vez tiene otra, #19. También #10 y #18 son dos reacciones evaluativas del informe #1, caso interesante de señalar (véanse ejemplos 15-17) porque son independientes entre sí: el comentario #10 (ejemplo 16) utiliza el recurso de la ironía y el #18 (ejemplo 17) muestra las consecuencias prácticas de las ideas de #1 (ejemplo 15) a partir de una estructura condicional. En total, hay quince reacciones evaluativas, ya sean de otra reacción evaluativa, de las cuales hay nueve, o directamente de un informe, de las que hay seis.

(15) [Comentario #1] (apodo: papitu)

tal y como esta la educacion en nuestro pais, yo lo que haria seria que todos los colegios e universidades fueran de pago, y exigir al alumno y al profesorado esfuerzo y dedicacion. y como medida de ayuda a los padres de alumnos que quisieran estudiar darles a ellos la subvencion o rebaja irpf correspondiente. asi se acabaria con todo el cachondeo que existe en este pais donde asimilamos al gobierno con santa claus y que todos son derechos que creemos tener y obligaciones las justas. (...)

(16) [Comentario #10]

**@papitu2** vovamos a el siglo XIX educacion para lso rikos,el pueblo cuanto mas ignroante mejor,mas manipulable

(17) [Comentario #18]

A #1, Si se aplicasen sus medidas, este país se iba al garete en un plis, o se convertiría en el mayor estado fascista del mundo (...) Si muchos son como son, ellos no son culpables. Quizás usted tiene parte de culpa. ¡quién sabe!

Por añadidura, los usuarios escriben en un único comentario cada intervención reactiva de reacción evaluativa a otra intervención anterior. Es decir, no hay ningún caso en que encontremos en un mismo comentario dos intervenciones de reacción evaluativa dirigidas a usuarios (y comentarios) distintos. Los dos casos que ejemplifican este hecho son, por un lado, #10 y #12, ambos del usuario  *pierre40*, enviados con cinco minutos de diferencia, que son dos reacciones evaluativas de dos informes, #1 y #5 respectivamente y, por otro lado, #16 y #18, ambos de *AnPulido*, enviados con siete minutos de diferencia, que también son dos reacciones evaluativas de #13 y #1 respectivamente. Esto confirma la idea de que una intervención equivale a un comentario.

Valga apuntar que no encontramos ni intervenciones de inicio que sean iniciativas ni, por tanto, intervenciones de reacción de respuesta predicha (dado que estas son desencadenadas por intervenciones de inicio y son predichas, siendo típicas de los pares adyacentes, que al menos en este corpus no se dan). Tampoco hay ninguna ocurrencia de intervenciones de relanzamiento, ni de reacción respuestas-inicio, ni, por último, intervenciones ‘mixtas (vid. Gallardo 1996, pp. 46-51).

En consecuencia, las intervenciones se agrupan formando unidades dialogales a partir de un conjunto de intervenciones. Se establecen así una unidad estructural intermedia entre la unidad “comentario” y la unidad “conjunto total de comentarios”, que se resuelve en una unidad monológica cuando constituye un turno suelto. En otras palabras, cuando una intervención se constituye en turno suelto, permanece como unidad monológica, pero sin dejar de ser esa unidad estructural intermedia que forma parte de la interacción.

### 6.2.2. Mecanismo de cohesión y de coherencia: la mención

El mecanismo lingüístico de cohesión y de coherencia que explicita la relación entre los comentarios que conforman esas unidades estructurales intermedias, es decir, que explicitan a quién se dirige una reacción evaluativa en los comentarios, es el de la mención o “hipervínculo apelativo” (Cautín-Epifani 2014).

Este mecanismo, ausente en la conversación, es una forma de citación con una función apelativa a un usuario concreto e “intrínsecamente vocativa” (Cautín-Epifani 2014) extrapolable a los mecanismos gestuales y lingüísticos empleados por el emisor para dirigirse a un contenido aparecido en la conversación (anáfora) o directamente al oyente. La mención puede referir directamente o bien el *nick* del usuario al que va destinado el turno interactivo (ejemplo 18) o bien al número de comentario (ejemplo 19).

(18) [Comentario #20]

**@ahoraopino** me dice en que sitios gastan menos que españa en educacion? por favor se lo agradeceria mucho  
Los países con mejor educacion tienen mayor gastos (...)

(19) Comentario #16

**A #13**, hablar desde la ignorancia es hablar con irresponsabilidad. ¿conoce usted el contenido de esos cursos? ¿sabe qué objeto tienen? (...)

Este recurso no es distintivo de los comentarios de las noticias en línea, pero sí lo es de varios géneros interactivos de la CMO. Así, se emplea también en Twitter, donde se originó, junto con otros recursos que contribuyen a la coherencia y la cohesión, como el *hashtag*, una marca que permite seguir un hilo temático (al clicar sobre este, se ven en forma de lista todos los contenidos que incluyan ese mismo *hashtag* en una red social). Se emplea también en la red social Facebook, Youtube y WhatsApp.

Las menciones o hipervínculos apelativos permiten acceder a un hipervínculo: en el caso de las menciones al *nick*, a un enlace al perfil del usuario y, en el caso de las menciones al número de comentario, permite acceder a una nueva ventana en la que aparece escrito el comentario al que se hace referencia.

Vale la pena señalar, por último, que cuando la referencia a otro comentario o *nick* es indirecta, no se utiliza esta estrategia. En el corpus, encontramos dos ejemplos (ejemplos 20 y 21) que lo ilustran:

(20) [Comentario #8]

**Si nos fijamos en los comentarios**, todos pedimos un recorte drástico partida por partida en todo lo relacionado con la vida pública. En definitiva nos seguiremos desahogándonos pero no van a tirar piedra contra su propio molino.

(21) [Comentario #28]

**@Maimonidesh** Creo que con esto está dicho todo. **Que lo lea AnPulido.**

## 7. Conclusión

En el presente artículo, se ha analizado el contexto comunicativo de los comentarios en línea de los periódicos digitales, se ha visto cuáles son las unidades estructurales relacionadas con estos y se han caracterizado las intervenciones de los usuarios en el marco de la interacción a partir de un corpus formado por 36 comentarios. Con esta aproximación a un discurso relativamente nuevo que goza de gran importancia en la CMO, se contribuye a la caracterización funcional de este género y se constata la relación directa entre el medio y el discurso.

De este modo, este trabajo muestra cómo un contexto discursivo nuevo, que guarda similitudes con otros contextos comunicativos pero que posee unos rasgos distintivos, produce un discurso en el que influye sobre todo el soporte que mediatiza la comunicación entre los participantes. Así, por ejemplo, en el género que nos ocupa, cada turno coincide con una intervención y se identifica con un comentario. Sin embargo, esta característica no es transversal a cualquier género electrónico interactivo y está en relación con el medio digital en el que esa interacción se produce. De igual manera, el hecho de que todas las intervenciones de inicio constituyan informes y las de reacción sean reacciones evaluativas o, en otras palabras, la ausencia de otros tipos de intervenciones características de la conversación pone de manifiesto la necesidad de un modelo explicativo global que permita el análisis pormenorizado de cualquier género electrónico, teniendo en cuenta que la aplicación de las herramientas de análisis de la conversación al análisis de los géneros digitales, como se ha realizado en este artículo o como se realiza en trabajos sobre géneros como el chat (e.g. Vela & Jiménez Gómez 2011), proporciona algunas claves válidas para este propósito.

Por último, ciñéndonos a los comentarios en línea en periódicos digitales, conviene anotar que el lector debe navegar entre el conjunto de comentarios y buscar cuáles son los hilos de interacción entre usuarios, esto es, cómo se suceden las intervenciones. Esto puede resultar una tarea difícil, sobre todo cuando el número de comentarios es elevado porque, a pesar de que los mecanismos de cohesión que explicitan las relaciones entre comentarios lo hacen unívocamente, no evidencian de forma clara esas relaciones. Otros periódicos digitales, como *La Vanguardia.com* o *e-Notícies*, han optado por paliar esta dificultad con una estrategia estructural que consiste en jerarquizar visualmente los comentarios y con la que los usuarios responden explícitamente a un comentario en concreto, reflejando claramente el orden de las intervenciones. Por un lado, esto mejora la “usabilidad”; por el otro, en el plano estructural, conlleva un cambio en la superestructura del conjunto de comentarios y un cambio de los mecanismos de coherencia (en *e-Notícies*, por ejemplo, no hay el recurso de la mención). En suma, un análisis pormenorizado de los géneros digitales y de sus posibilidades comunicativas contribuye a la optimización del medio estructural y, en consecuencia, a la de la interacción en el discurso.

## Bibliografía

- Alcantará-Pla, M. (2014). Las unidades discursivas en los mensajes instantáneos de wasap. *Estudios de Lingüística del Español*, 35 (pp. 223-242).
- Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación (AIMC) (2012). Estudio General de Medios. Disponible en: <http://www.aimc.es/otros-estudios-trabajos/marco-general/descarga-marco-general/>
- Baron, N. (2003). Language of the Internet. En A. Farghali (Ed.), *The Stanford Handbook for Language Engineers*, Stanford: CSLI Publications (pp. 59-127).
- Blanco, M.J. (2002). El chat: La conversación escrita. En S. Pastor & V. Salazar (Eds.), *ELUA. Estudios de Lingüística de la Universidad de Alicante*, 16 (pp. 43-87). Disponible en: [http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6201/1/EL\\_16\\_02.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6201/1/EL_16_02.pdf) el 20 de junio de 2017.
- Boyd, D.; Golder, S. & Lotan, G. (2010). Tweet, Tweet, Retweet: Conversational Aspects of Retweeting on Twitter. *HICSS-43. IEEE: Kauai, HI*, January 6.
- Briz, A. (2010). *El español coloquial en la conversación (Esbozo de pragmatogramática)*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- Cabrera, M.A. (2002). Convivencia de la prensa escrita y la prensa on line en su transición hacia el modelo de la comunicación multimedia. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 7.
- Calsamiglia, H. & Tusón, A. (2008). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- Cantamutto, L. & Vela Delfa, C. (2016). El discurso digital como objeto de estudio: de la descripción de interfaces a la definición de propiedades. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 69 (pp. 296-323).
- Cautín-Epifani, V. (2014). El hipervínculo en función vocativa en el discurso en redes sociales: una exploración en un corpus de hablantes masculinos en la biografía Facebook. En VII Encuentro Nacional de Estudios del Discurso. Chile: Universidad de Valparaíso.
- Cervera Rodríguez, A. (2001). La irrupción del coloquialismo en Internet y las nuevas tecnologías. En *Actas del II Congreso Internacional de Lengua Española de Valladolid*. Valladolid: RAE.
- Choo, C.W; Detlor, B. & Turnbull, D. (2000). Information seeking on the web: An integrated model of browsing and searching. *First Monday*, 5 (2). DOI: 10.5210/fm.v5i2.729
- Chung, D. (2008). Interactive features of online newspapers: Identifying patterns and predicting use of engaged readers. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 14, (pp. 658-679). DOI: 10.1111/j.1083-6101.2008.00414.x
- Díaz Sotero, P. (2012). Educación: la mayor caída en universidad, tecnología y formación docente. En F. Baeta (Dir.), *El MUNDO.es*. Unidad Editorial Internet, S.L. Disponible en <http://www.elmundo.es/elmundo/2012/04/03/espana/1333453157.html>
- Estalella, A. & Ardèvol, E. (2007). Ética de campo: hacia una ética situada para la investigación etnográfica de internet. *Forum: Qualitative Social Research*, 8 (3), (pp. 1-25).
- Fuentes, C. (2013). *Imagen social y medios de comunicación*. Madrid: Arco/Libros.
- Galán, C. (2002). En los arrabales de la comunicación: los mensajes SMS. *Anuario de Estudios Filológicos*: vol. XXV (pp. 103-117).
- Gallardo Paúls, B. (1996). *Análisis conversacional y pragmática del receptor*. Valencia: Episteme.

- Georgakopoulou, A. & Spilloti, T. (2015). *The Routledge handbook of language and digital communication*. London : Routledge.
- Goffman, E. (1981): *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Herring, S. (1999): Interactional Coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4:0. DOI: 10.1111/j.1083-6101.1999.tb00106.x
- Holmqvist, K., Holsanova, J., Barthelson, M. & Lundqvist, D. (2003). Reading or scanning? A study of newspapers and net paper reading. En J. Hyönä, R. Radach & H. Duebel, (Eds.), *The Mind's Eye: Cognitive and Applied Aspects of Eye Movement Research*, Amsterdam: Elsevier Science (pp. 657–670).
- Honeycutt, C. & Herring, S. C. (2009). Beyond microblogging: Conversation and collaboration via Twitter. *Proceedings of the Forty-Second Hawai'i International Conference on System Sciences (HICSS-42)*. Los Alamitos, CA: IEEE Press. Disponible en: <http://ella.slis.indiana.edu/~herring/honeycutt.herring.2009.pdf> el 20 de junio de 2017
- Hymes, D.H. (1972). Models of the Interaction of Language and Social Life. En J. Gumperz y D.H. Hymes (Eds.), *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*. Nueva York: Basil Blackwell (pp. 35-71).
- Jiménez Gómez, J.J. & Vela, C. (2005). La escritura electrónica: ¿progreso o decadencia? *Interlingüística*, 16 (pp. 621-630).
- Johnstone, B. (2008): *Discourse analysis*. Oxford: Blackwell. 2a. edición (pp. 168-195).
- Landow, G. (2009): *Hipertexto 3.0: Teoría crítica y nuevos medios en la era de la globalización*. Barcelona: Paidós.
- Lévy, P. (1999). *¿Qué es lo virtual?* Barcelona: Paidós.
- Machado Gonçalves, E. (2000). La estructura de la noticia en las redes digitales: Un estudio de las consecuencias de las metamorfosis tecnológicas en el periodismo. (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona).
- Mancera, A. (2009). Manifestaciones de (Des)Cortesía y Violencia Verbal en los Foros de Opinión Digitales de los Diarios Españoles. *Revista iberoamericana de discurso y sociedad*, 3 (3), (pp. 437-466).
- Minsky, M. (1975). A Framework for Representing Knowledge. En P. Winston (Ed.), *The Psychology of Computer Vision*. New York: McGraw-Hill (pp. 211-277).
- Pano, A. (2015). Aproximación a los marcadores del discurso en los comentarios de la prensa digital española y argentina. *RILL. Revista del Instituto de Investigaciones Lingüísticas y Literarias Hispanoamericanas*, 20, (pp. 89-114)
- Reich, Z. (2011). User comments: the transformation of participatory space. En J.B. Singer, D. Domingo, A. Heinonen, S. Paulussen, T. Quandt, Z. Reich & M. Vujnovic, *Participatory Journalism: guarding open gates at online newspapers*. Malden, MA: Wiley-Blackwell (pp. 96-118).
- Rumelhart, D. E. & Ortony, A. (1977). The representation of knowledge in memory. En R.C. Anderson, R.J.Spiro, & W.E. Montague (Eds.), *Schooling and the acquisition of knowledge*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Sal Paz, J.C. (2013). Comentario digital: género medular de las prácticas discursivas de la cibercultura. *Caracteres: estudios culturales y críticos de la esfera digital*, 2 (2), (pp. 152-172).
- Sal Paz, J.C. (2016). El comentario digital como género discursivo periodístico. Análisis de la Gaceta de Tucumán. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 69, (pp. 158-216).
- Schank, R. & Abelson, R. (1977). *Scripts, Plans, Goals and Understanding: An inquiry into human knowledge structures*. New Jersey: LEA Publishers.
- Solanilla, L. (2002). ¿Qué queremos decir cuando hablamos de interactividad? El caso de los webs de los museos de historia y arqueología. *Digit Hvm, revista digital d'humanitats*. UOC.
- Van Dijk, T. A. (1993). Modelos en la Memoria. El papel de las representaciones de la situación en el procesamiento del discurso. *Revista Latina de Pensamiento y Lenguaje Invierno*, 2 (1), 39-55. Disponible en: <http://www.discursos.org/oldarticles/Modelos%20en%20la%20memoria.pdf> el 20 de junio de 2017.
- Van Dijk, T.A. (1978). *La ciencia del texto*. Barcelona: Paidós.
- Van Dijk, T.A. (2001). Algunos principios de una teoría del contexto. *ALED, Revista latinoamericana de estudios del discurso 1* (69-81). Disponible en: <http://www.discursos.org/oldarticles/Algunos%20principios%20de%20una%20teor%EDa%20del%20contexto.pdf>.
- Vigara, A.M. & Hernández, M.I. (2011). Ciber(des)cortesía en los foros de opinión de la prensa escrita: un ejemplo. *ELUA. Estudios de Lingüística*, 25, (pp. 353-379). DOI: 10.14198/ELUA2011.25.12
- Vela Delfa, C. (2011). Marcas de enunciación en la comunicación mediatizada por ordenador: la expresión del tiempo y el espacio. En E. Hernández Socas, C. Sinner & G. Wotjak (Eds.), *Estudios de tiempo y espacio en la gramática española*. Frankfurt: Peter Lang.
- Vela Delfa, C. & Jiménez Gómez, J.J. (2011). El sistema de alternancia de turnos en los intercambios sincrónicos mediatizados por ordenador. *Pragmalingüística*, 19, 121-138.
- Voiskounsky, A. (1997). Telelogue conversations. En F. Sudweeks, M. Mclaughlin & S. Rafaeli, Sudweeks (Eds.), *Network and Netplay: Virtual Groups on the Internet*. Cambridge: MIT Press.
- Yus, F. (2010). *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en internet*. Barcelona: Ariel.
- Zambarbieri, D., Carniglia, E. & Robino, C. (2008). Eye tracking analysis in reading online newspapers. *Journal of Eye Movement Research*, 2 (4) , 1-8. DOI: 10.16910/jemr.2.4.7
- Zapata, M. (2002). Las buenas maneras en internet. *Tonos, Revista electrónica de estudios filológicos*, 5. Disponible en: <http://www.um.es/ead/red/5/buenasmaneras.pdf>