

Título del trabajo: “Teorías, problemas y desafíos a propósito del análisis de comentarios en la prensa digital”

Nombre y apellido: Calomarde, Emiliano¹

Dirección de correo electrónico: emiliano.mdq@hotmail.com

Filiación institucional: Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMdP)

Resumen

El avance de la Web 2.0 ha permitido que cada vez más millones de ciudadanos trasladen sus actividades cotidianas a los entornos virtuales. Los comentarios son uno de los géneros discursivos más elegidos por los agentes para interactuar en la red. Estos intercambios, celebrados rápidamente como una tecnología participativa y democrática pronto entraron en contradicción con la agresividad, racismo e intolerancia manifiesta en los comentarios de los lectores. Esta ponencia pretende llevar a cabo la doble tarea de esbozar los principales lineamientos teóricos y su relación con los desafíos y problemas que este particular objeto habilita para los estudios sociales. Como parte de mi investigación sobre las noticias y comentarios de seguridad en los diarios digitales La Capital Mdp y Ahora Mar del Plata, el recorrido propuesto está estructurado por los problemas surgidos en la interpretación de los comentarios.

Palabras claves: interacción virtual; comentarios; prensa digital; esfera pública.

¹ Estudiante avanzado de la Licenciatura en Sociología. Facultad de Humanidades. Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMdP).

Introducción

El advenimiento de una configuración social caracterizada por la consolidación de la globalización y la modificación radical de todos los aspectos materiales de la vida permitió la extensión de nuevas formas de comunicación social. La cultura tecnológica le imprimió a las sociedades posindustriales una dinámica espectacular en la cual la desterritorialización de las relaciones sociales propició el uso masivo de las tecnologías, constituyendo nuevas esferas para la acción e interacción social (Noblía, 2012). En los últimos años, con el avance de la Web 2.0, millones de ciudadanos desplazaron cada vez más sus actividades cotidianas a los entornos virtuales. Estos ámbitos se encuentran social y discursivamente contruidos, pues refieren a un nuevo tipo de materialidad dinámica y líquida cuyas fronteras exceden un territorio natural o político.

Los comentarios son uno de los géneros discursivos más elegidos por los agentes para interactuar en la red. Estos discursos son intercambios reactivos, breves y asincrónicos (no se encuentran atados a un contexto particular). Los comentarios dependen de la asociación de múltiples actores (humanos y no humanos), son dialógicos y transportan marcos de sentidos, ideologías y opiniones a partir de la información que circula sobre distintos hechos sociales. Es muy difícil escapar de los comentarios, pues la mayor parte de los espacios de la Web están impregnados por este tipo de expresiones que se insertan en plataformas virtuales como Facebook, Twitter o YouTube. Estas son estructuras mediadoras que facilitan y moldean la performance de los actos sociales.

Ejemplos de comentarios pueden ser las reseñas de películas, las estrellas de puntuación de un hotel o los mensajes entre amigos en una publicación de Instagram. Son esas incontables formas profanas de discursos públicos que dominan cada vez más las interacciones cotidianas de los cientos de miles de usuarios que navegan el espacio virtual (Lovink, 2011). Para muchos se trata solo de un material inútil, sin embargo para tantos otros se configuran como información susceptible de interpretación social. El análisis de los comentarios nos permite conectar la sociología al mundo de la tecnología y la Web. Al fin y al cabo, la acción o el lazo social que tanto interesaba a los clásicos, bien pueden encontrarse en estos intersticios de la red, aunque claro con características inéditas que aún restan mucho por explorar.

El siguiente trabajo se sustenta en el marco de una investigación más amplia en la cual pretendo abordar a los comentarios de lectores en dos plataformas virtuales: los medios de comunicación marplatenses La Capital Mdp y Ahora Mar del Plata. El estudio de las reacciones de los agentes en función de noticias policiales me ha permitido indagar el diseño y la arquitectura de la sección comentarios y las singularidades de esos usuarios que participan activamente en los sitios de noticias. Además de las formas de enunciación en el espacio público virtual y las categorías que circulan en los comentarios online.

A continuación propongo una serie de desafíos y caminos posibles que considero necesarios, pero no únicos, para abordar los comentarios en clave sociológica. En primer lugar, se pretende arribar a una definición de nuestro objeto de estudio, sus particulares características y el conocimiento de sus orígenes. Luego se presentará los aportes de la Teoría del Actor- Red (Latour, [2005] 2008) que sirve como un punto de apoyo para comprender de manera no determinista la Internet y los espacios en que se mueven los comentarios. Como veremos más adelante, estos complejos socio-técnicos son producto de la participación de actores humanos y no humanos que se alistan y luchan para estabilizar sus definiciones sobre una tecnología en particular.

En tercer lugar, se intentará avanzar en comprender las transformaciones de los sitios web hacia plataformas interactivas que estimulan la participación de los actores y los debates que ha suscitado esto en los últimos años. Finalmente, a modo de cierre provisorio y discusión se presentarán una serie de reflexiones en torno a los comentarios, los límites disciplinarios y la necesidad de combinar teorías y abordajes metodológicos para su estudio.

Primer desafío: hacia una definición del comentario

El primer desafío al que nos enfrentamos al analizar comentarios es a la definición de su naturaleza y origen, la comprensión de sus generalidades y particularidades, ventajas y desventajas. Respecto a lo primero existe cierto consenso en las ciencias sociales al señalar que los comentarios son un género discursivo o de comunicación social (Reagle, 2015; Sal Paz, 2013 y 2016). Son intercambios interactivos (Pardo Gil y Noblía, 2015) que se producen a partir de la mediación tecnológica, la cual habilita y delimita las posibilidades y

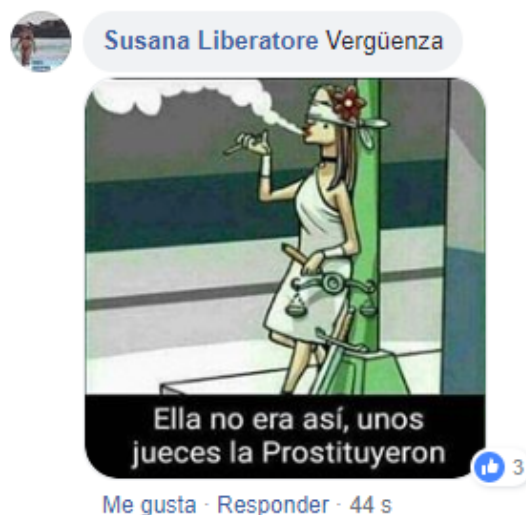
potencialidades comunicativas de los agentes (Vela Cantamutto y Delfa, 2015).

Los comentarios son definidos por su carácter social: se narran para ser vistos por otros y se espera de ellos una reacción. Favorecen una proximidad comunicativa, aunque su meta trasciende la mera relación social en la medida que también se configura como una manifestación explícita de contenidos y opiniones (Pano Alamán, 2014). Un comentario desencadena más comentarios; es dialógico y simétrico pues los roles entre emisores y receptores pueden desdibujarse e intercambiarse fácilmente. Esta dialogicidad e intertextualidad lo presupone como un género inacabado y en desarrollo, que es resultado de los vínculos y enlaces que pueden establecerse en la red (Montecino y Arancibia, 2013).

A menudo son tan simples como el clic de un botón o la publicación de una fotografía y, aunque a veces son medidos en caracteres, usualmente no ocupan más que un puñado de párrafos. A su vez, por las cualidades que caracterizan la virtualidad (como la velocidad en el alcance de la información o la divergencia en su recepción), se cortan fácilmente del contexto al que están ligados. Con esto nos referimos a que son intercambios asincrónicos que puede realizarse en cuestión de segundos, horas o incluso días desde su provocación. Tal como sucede con otros intercambios informales en la web, presenta una dinámica conversacional que puede derivar en diversos tópicos sin una continuidad. No obstante, su persistencia textual (el registro de los textos en la pantalla) garantiza el reconocimiento de los agentes (Pardo Gil y Noblía, 2015).

La participación de los agentes se produce de manera simultánea o sucesiva como contestación a un comentario predecesor. Esto no quita que los comentaristas en sus interfaces no encuentren los intercambios organizados de manera cronológica y anidada, en donde cada respuesta se encuentra imbricada con la intervención original (Sal Paz, 2016). Los comentarios informan y expresan una postura de los agentes respecto a un tema en particular, nos ofrece las huellas para explorar las ideologías, cosmovisiones y sentidos que se construyen en las redes.

En efecto, nos permiten analizar las representaciones mentales subjetivas y sociales. Como puede observarse en la Imagen 1, los comentarios constituyen verdaderos espacios de disputa por el poder, por el consentimiento sobre aquello que se considera la palabra o creencia legitimada (Albarracín, 2015).

Imagen 1. Estilos y contenidos de los comentarios

Fuente: La Capital Mdp

La imagen 1., evidencia de manera gráfica y discursiva los marcos de sentido de una lectora en una noticia policial del diario La Capital Mdp. Se trata de un hecho vinculado a la muerte (aún no hay un fallo firme) de una adolescente en la ciudad de Mar del Plata en la primavera del 2016 (La Capital Mdp, 18 de mayo de 2017). Este ejemplo condensa la mirada de cientos de comentaristas que se dirigen a los jueces y sus decisiones por sus “*fallos garantistas*”. A su vez da cuenta de la hipotextualidad que caracteriza al comentario, pues ni el contenido discursivo ni la fotografía hacen alusión al hecho policial específico.

Para comprender la lógica de los comentarios no podemos dejar de mencionar la cuestión del anonimato. Los efectos de la desindividuación o la despersonalización que habilitan las nuevas tecnologías han sido objeto de estudio y debate en las ciencias sociales desde hace décadas. Desde los noventa, los investigadores han señalado que la experiencia en el ciberespacio no era tan rica como la interacción cara a cara puesto que la regulación normativa tendía a debilitarse con mayor facilidad (Coleman, 2011; Noblía, 2012). Las personas podrían tener un sentido desindividuado de sí mismos propiciando esto situaciones de abuso y discriminación (Lasén, 2014). Sin embargo, a pesar de que el anonimato suele considerarse un signo distintivo de las conversaciones en línea, detrás de los seudónimos virtuales (pics, avatares, etc.) que constituyen la identidad² en el ciberespacio, se oculta un

² Excede las intenciones de este trabajo el debate sobre las identidades en la Web. Un trabajo muy útil al respecto puede ser el de María Valentina Noblía (2012). No obstante, podemos sostener que en el espacio

autor empírico que se responsabiliza de su enunciación. Esto es así porque usualmente pertenece a una comunidad³ de lectores del periódico ya sea como un usuario registrado (Sal Paz, 2016) o al utilizar sus perfiles públicos de redes sociales⁴.

Hasta aquí no parecen existir grandes dificultades para comprender qué son los comentarios en línea. Sin embargo, algunos obstáculos puede presentarse cuando intentamos profundizar el análisis y nos remontamos hacia los orígenes de estos intercambios. Un error muy común es creer que su aparición es producto del irremediable avance de la tecnología o que son el mero resultado de sujetos que interactúan y expresan de manera transparente sus opiniones, sentidos e ideologías. El académico americano Joseph Reagle (2015) en "*Reading the comments...*" avanza en algunas pistas que nos permiten comprender que los comentarios han heredado muchos modos del pasado. Formas de escritura anteriores a la era de la Web están presentes allí, por ejemplo, las reseñas críticas del siglo XVIII o las estrellas de puntuación escolares de los sistemas educativos del siglo pasado.

En el caso de las reseñas críticas, Reagle recupera los análisis del filósofo alemán Jürgen Habermas. A lo largo del siglo XIX el nuevo burgués, el "público lector", constituyó una esfera pública en la que todos los temas se discutían sin deferencia a la autoridad de los antiguos o de los gobernantes contemporáneos. En algún momento, el género de la reseña del libro se hizo tan popular que se convirtió en una tarea de la escuela primaria. En 1885, las tareas de los maestros incluían pedir a cada alumno que preparara un resumen de algún capítulo de su lectura. Con respecto a las estrellas de puntuación, el autor señala que tampoco son innovaciones del siglo veintiuno. Los estudiantes siempre han recibido estrellas doradas para una buena ortografía y escritura. Michelin, una famosa empresa de

virtual, las identidades ponen en cuestión la vieja idea de un yo (*self*) monolítico, las personas pueden moverse en estos ámbitos expresando otros aspectos de su personalidad. Al decir de Danet (1998) el texto escrito de la web introduce una máscara que posibilita que los agentes lleguen una vida doble o múltiple con diferentes identidades. Aunque esto no quita que detrás de los artefactos tecnológicos se escondan autores empíricos que ocupan una posición específica en el espacio social (Sal Paz, 2016).

3 Otro interesante y complejo nivel de análisis es el que cavila en torno al concepto de comunidad. Existe toda una serie de conceptos que han intentado definir las nuevas formas y géneros de intercambios: *redes sociales*, *comunidades virtuales* o *aldeas globales*, fiel reflejo de alguno de los términos que pretenden definir las nuevas esferas de la acción social. Para mayor información al respecto puede compulsarse (Rheingold, 1996; Sal Paz y Maldonado, 2013; Yus, 2007).

4 Es válida la objeción sobre la utilización de perfiles públicos "falsos" para la participación en distintos foros de debate. Pero aún en esos casos está presente la mediación de un agente empírico que ha dedicado tiempo en su registración y configuración. Además las redes sociales habilitan la continuación de debates y conversaciones por fuera de los diarios digitales lo cual tiene efectos directos en la relación entre ciberagentes y las comunidades virtuales.

neumáticos, utiliza este sistema desde 1900. Las primeras guías importantes aparecieron a finales del siglo XIX -el Hachette en Francia y Baedeker en Alemania- y fueron diseñadas para el viajero del ferrocarril, con sugerencias para excursiones en carruaje. Sin embargo, no fue hasta 1925 que Michelin introdujo las tres estrellas que conocemos hoy, aunque su significado final aún no se apreciaba.

Recapitulando, los comentarios son intercambios discursivos habilitados por una tecnología en particular. A través de ellos se cristalizan ideologías y marcos de sentidos y se desatan debates y controversias estimuladas por la información que circula sobre distintos hechos sociales. Como hemos visto, los comentarios presentan un legado histórico que tampoco debe desatenderse. Sin embargo la escala, ubicuidad y popularidad que ha adquirido este género de comunicación en la Web actual no tiene comparación con ningún otro periodo de la humanidad.

Segundo desafío. En busca de una teoría sociológica...

Anteriormente sostuvimos que los comentarios son un género discursivo que expresa ideas y sentidos de actores que navegan en la Web y que la manera en que el avance tecnológico ha extendido esta forma de interacción social. No obstante, los usuarios que insertan sus opiniones y puntos de vista a través del comentario forman parte de un complejo socio-técnico del que son productores y reproductores junto a una diversidad de otros actores (humanos y no humanos).

De las herramientas teóricas que ofrece la sociología, propongo apoyarnos en la Teoría del Actor- Red (de ahora en más ANT) desarrollada fundamentalmente por Bruno Latour ([2005] 2008), Michel Callon ([1992] 2013) y Law (2009). En primer lugar porque su concepto de red que nos permite contemplar las relaciones que se establecen entre los humanos y la tecnología. Como señala el propio Latour ([2005] 2008), “lo social” no puede ser estudiado en su estado sólido a partir de redes estabilizadas o en su estado líquido, es decir a partir de actores aislados puesto que en ambos casos lo “social” desaparece. Bajo esa premisa, esta teoría intenta explicar de qué manera las relaciones son materiales, semióticas y performativas. La Web 2.0 es una expresión manifiesta de estas redes. En nuestro caso, es ella la que posibilita la aparición y el uso extendido de géneros discursivos

como los comentarios.

La investigadora neerlandesa José Van Dijck (2016) denomina ecosistema de medios conectivos⁵ a una extensa red en donde editores, programadores y empresas, plataformas y usuarios; software, algoritmos y metadatos (entre tantos otros actores) se ensamblan, alistan y negocian el rumbo que adopta la Web. Ella sostiene que a principios de los años setenta, los avances técnicos en el campo de la computación e informática no gozaban de buena reputación dado que se los consideraba como potenciales instrumentos de control al servicio de corporaciones o gobiernos de estilo orwelliano. Se veían estos desarrollos como posibles escenarios de opresión o restricción de la individualidad en desmedro de los valores de la comunidad y colectividad, de libertad personal y empoderamiento (Van Dijck, 2016). Fue sobre finales de esa década que las computadoras empezaron a concebirse como posibles elementos de liberación.

A partir de los años noventa diversas comunidades de programadores se vieron compelidos en la construcción de una estructura global estandarizada, un nuevo espacio público que excedía los límites de las corporaciones. De todas maneras, con la llegada del nuevo milenio decenas de desarrolladores comerciales se incorporaron a la Internet reemplazando el comunismo por capitalismo de la noche a la mañana. Por su parte la Web 2.0 revitalizó el resguardo por lo comunitario y las nuevas plataformas, como YouTube o Facebook, se hicieron presentes con la promesa de convertir la cultura en un ámbito más “participativo”, “democrático” y “de colaboración”. Con esto queremos dejar en evidencia que este proceso dista mucho de ser unidireccional sino que cavila en una lucha en la que intervienen diversos actores con intereses muchas veces contrapuestos, que establecen alianzas y movilizan recursos (Callon, 1992) para tratar de imponer sus fundamentos respecto a la dirección en la cual deben dirigirse los medios en el espacio virtual.

En este sentido, se observa que el aspecto cultural de la tecnología no debe ser menospreciado pues en un plano ontológico, tecnología y sociedad no pueden separarse. Desde esta postura, podemos volver a los comentarios para verlos como efecto de esas relaciones que cristalizan el traslado de conflictos sociales al espacio virtual. Su análisis nos

⁵ La autora sostiene que la comunicación en red se ha visto modificada por una socialidad moldeada por las plataformas de la web y de una cultura participativa que conforma una verdadera cultura de la conectividad, en un breve lapso temporal (no más de diez años). La interconexión entre las plataformas tuvo como resultado una nueva infraestructura, la que denomina ecosistema de medios conectivos en el que coexisten los grandes emporios con los pequeños sitios.

permite agudizar la mirada y acercarnos a un espectro del mundo social en donde se produ

induc



Andres Angel

Repito hasta el cansancio, .357 en la frente y se acabó la joda para esta mierda.

[Me gusta](#) · [Responder](#) · 10 sem

“lo sc
entre



Veronica Meza

A este hijo de putas, lo busco y lo mato de una ..no existe la justicia en este pais., 🤢

[Me gusta](#) · [Responder](#) · 11 sem

controversia comienza cuando los actores descubren que las diferencias ya no pueden ignorarse y finalizan cuando éstos logran llegar a un compromiso sólido para vivir juntos. Implica cualquier disputa entre estos polos (Venturini, 2009). Una controversia puede presentarse en las luchas por estabilizar una red, por ejemplo entre usuarios y plataformas, esto es en un momento de flexibilidad interpretativa como una instancia en donde la tecnología se encuentra aún fluctuante y, en efecto, recibe interpretaciones distintas (Pinch y Bijker, 1984).

Pero el concepto también puede ser útil para volcar nuestra mirada sobre otro tipo de conflictos que expresan los comentarios, por ejemplo a partir de discursos violentos, xenófobos o discriminatorios. Pues en las controversias, los actores discrepan sobre una multiplicidad de aspectos participando de diversas redes o configuraciones efímeras en las cuales renegocian sus lazos de pertenencia y redefinen sus identidades. A pesar de que los sitios intenten establecer sistemas de moderación (Reagle, 2015), lo cierto es que son expresiones recurrentes y fáciles de encontrar en la Web actual.

En el caso de las noticias policiales, esta situación es aún más evidente. Tal como sostiene Germán Rey (2005) en estos temas priman, más que una opinión pública como espacio de argumentación, diversos puntos de vista sobresaltados que se define por una aproximación emocional de los hechos y por la ausencia de densidad en la discusión de las causas o consecuencias. En la figura 2., se presenta una conversación entre dos usuarios del sitio de noticias marplatense La Capital Mdp (La Capital Mdp, 20 de octubre de 2017). Ambos se expresan por el caso de un joven de 19 años que, en estado de ebriedad, provocó un siniestro vial que provocó la muerte de una adolescente de 14 años en la costa marplatense.

Figura 2. Comentarios violentos

Fuente: Ahora Mar del Plata

La agresividad, violencia o descortesía manifiesta en las controversias en el espacio virtual ha sido estudiada por un amplio abanico de autores (Acebedo Restrepo, 2013; Díaz Pérez, 2012; Fuentes Rodríguez, 2009; Fuentes Rodríguez y Alcaide, 2008; López Ireta y González Arias, 2013; Mancera Rueda, 2009; Montecino Soto y Arancibia Aguilera, 2015; Vigarra y Hernández, 2011), es por ello que tantos otros señalan su improductividad (Lasén, 2014). Lo cierto es que su crecimiento ha sido vertiginoso en los últimos años. Es en este sentido que la sociología no debe quedar por fuera de este debate y, desde su imaginación, creatividad y complejidad tiene mucho para aportarle a este campo.

Hasta aquí pudimos comprender que los comentarios de lectores son un género discursivo que se define por su belicosidad y reactividad, imposibles de pensar por fuera de una red socio-técnica que los contiene. Por su parte, transportan visiones que, en muchos casos, son estimuladas en el contexto de una noticia particular. Ese cuerpo noticioso es habilitado por una plataforma más amplia en la cual se esconden una serie de actores (periodistas, redactores, diseñadores, editores, software, algoritmos, interfaces, etc.). Ahora estamos en condiciones de avanzar un paso más a los fines de rastrear las conexiones continuas que nos lleven desde una interacción local (como pueden ser los comentarios entre lectores) a las demás agencias que posibilitan que un sitio local actúe (Latour, [2005] 2008).

Tercer desafío. Conocer el espacio del complejo socio-técnico en que se inserta el comentario: las plataformas virtuales

A continuación, intento unir el camino que hemos recorrido con el punto de análisis más alejado. No referimos a los sitios web en que los comentarios tienen lugar. Estos como parte de una red se han visto sensiblemente modificados a lo largo del tiempo. La “plataformización” de los sitios, el proceso de concentración y convergencia de los medios de comunicación, el auge de la conectividad informática son algunos ejemplo de

flexibilidad interpretativa. Estos procesos globales no se tratan como fenómenos aislados sino que, en su conjunto, cristalizan las maneras en que el complejo socio-técnico se desplaza en el tiempo a partir de debates y controversias entre sus actores.

Con la consolidación de la Web 2.0, y el verdadero “boom demográfico” que experimentaron las distintas plataformas virtuales en la segunda mitad de la década del 2000, los grandes multimedios se lanzaron a la experiencia de la conectividad (Van Dijck, 2016). Por un lado, la participación ciudadana se convierte en un valor primordial dado que los discursos que circulan en la Internet están enmarcados en su mayoría en sociedades democráticas (Masip, Díaz- Noci, Domingo, Micó-Sanz 2010). No obstante, el “ethos democrático” comenzará a entrar en tensión en las interacciones virtuales, por ejemplo por la reactividad, violencia manifiesta o denegación de la palabra que caracteriza a los comentarios.

Por el otro, el sistema global de medios se encuentra permeado y sostenido por la lógica neoliberal del mercado. No es posible dejar de señalar la importancia de la política económica de concentración que rige el escenario en que se desarrollan los medios de comunicación en la actualidad (Becerra, 2015). Esta situación es notoria en Argentina, unas pocas empresas mediáticas se reparten la provisión de Internet y televisión. Sería un error sostener, retomando los aportes de la ANT, que este proceso se ha dado únicamente como resultado del cambio tecnológico. Deben ser ponderados los aspectos culturales, por ejemplo la intención de las empresas y propietarios de consolidar su poder y aumentar su capital (Jenkins, 2006).

A partir de lo anterior, podemos avanzar en comprender el rumbo que ha adoptado la red en los últimos tiempos. Las páginas web comenzaron un paulatino proceso de “plataformización” (*platformization*). Las plataformas se configuran como una nueva infraestructura y modelo económico dominante en el espacio virtual (Helmond, 2015; Liu, 2004). A diferencia de los sitios o portales, en donde la experiencia del usuario estaba más restringida a una interfaz, en estos nuevos espacios se estimula la intervención, intercambio y participación entre los agentes y los datos. Según la ANT, una plataforma es un mediador que moldea y facilita la performance de los actos sociales; proveen servicios, software y hardware. A los usuarios les presentan interfaces amigables a partir del procesamiento de metadatos a través de algoritmos y protocolos.

Las controversias que suscitó este nuevo escenario global propiciaron que una serie de académicos celebren los avances tecnológicos por estimular como nunca la necesidad humana de relacionarse y, en un mismo movimiento, ofrecer herramientas digitales que potenciaran la capacidad de empoderamiento. Se estaba gestando una nueva concepción de la esfera pública, en donde sus límites se desdibujan y abren nuevas posibilidades a los usuarios (Papacharissi, 2010). Otros entusiastas agregaron que, con el auge de las plataformas, las tradicionales asimetrías de poder entre los medios y los sujetos también podrían comenzar a resquebrajarse (Ansari y Munir, 2010; Örnebring, 2008; Williams, Wardle y Wahl-Jorgensen, 2011). En esta línea, los comentarios que los usuarios insertan en las nuevas plataformas virtuales no son más que expresiones acabadas de actores que, de ahora en más, pueden discutir, cuestionar y redireccionar la información que circula en la Web en tanto espacio público.

La contracara de esta visión es que los nuevos ecosistemas de medios sociales fueron conquistados por diversas plataformas comerciales adoptando una lógica cada vez más utilitarista en desmedro de esos espacios cooperativos y de producción entre pares destinado a satisfacer democráticamente demandas comunicacionales y creativas. Mientras en un principio Internet se desarrolló como un mercado cooperativo y había un cierto equilibrio entre la comunidad y el comercio⁶; el crecimiento extraordinario de las bases de usuarios de las plataformas fue diluyendo dicho propósito, al tiempo que muchas fueron adquiridas o incorporadas comercialmente a otras (Van Dijck, 2016). Podemos decir que cuando los agentes iban ganando mayor conectividad, estableciendo un número cada vez más de redes de sociabilidad y acumulando capital social, las plataformas fueron incrementando su poder y capital económico.

Las intenciones económicas de los dueños de las plataformas son criticadas por ejemplo desde el campo de la economía política. Diversos autores arremetieron contra estos nuevos medios sociales dado que los consideran experiencias fallidas de participación democrática y ven en estas plataformas una creencia ingenua para poder desarrollar una esfera pública alternativa (Milberry y Anderson, 2009; de Peuter y DyerWitford, 2005; Skageby, 2009). Para muchos críticos (Cohen, 2008; Haythornthwaite y Kendall, 2010), la

⁶ La mayoría de las plataformas estaban dispuestas a propiciar espacios virtuales como experimentos de ciudadanía online y reinención de las reglas de gobiernos democráticos. Sin embargo, la promesa de la autorregulación y vigilancia comunitaria solo se efectivizó en la medida que las comunidades de las plataformas se mantuvieron relativamente pequeñas y uniformes.

paulatina incorporación de las plataformas comerciales no hizo más que entorpecer la potencialidad de la nuevas Internet como un instrumento para el fomento de la participación, la democracia y la autorregulación (por ejemplo incorporando nuevos patrones de vigilancia). Según ellos, la privacidad fue convertida en acumulación de capital social.

Un ejemplo de lo antes señalado es, a la luz de mi propia investigación, la necesidad manifiesta de las empresas mediáticas marplatenses por sumarse al paradigma de la conectividad. A pesar de que, en los comienzos de la Web 2.0, grandes multimedios de Mar del Plata como La Capital sostenían líneas empresariales reticentes a la plataformización de su sitio de noticias, el rumbo de la red impidió que se mantuvieran por fuera mucho más tiempo. Las reglas y formatos se habían modificado, los usuarios exigían la actualización de la información en tiempo real (lo que había sido habilitado por la creciente portabilidad que introdujeron artefactos como los Smartphone) y lo estaban obteniendo en otras plataformas virtuales de empresas como La Nación o Clarín.

En este sentido es que las plataformas comerciales pretenden una Internet con reglas de mercado más claras y una lógica económica que podría arrasar con la capacidad de los usuarios para negociar las condiciones. Esto se evidencia en las estrategias empresariales de los grandes emporios mediáticos en Argentina (por ejemplo, La Nación) que, a través de métodos como la suscripción intentan incrementar sus ganancias en la red. Sin embargo, es posible discrepar con Van Dijck (2016) en este punto, dado que en el plano local plataformas como La Capital o Ahora Mar del Plata, con estructuras más pequeñas en términos de recaudación y alcance pretenden cuidar sus comunidades de usuarios (no cobran suscripciones, poseen políticas de moderación de comentarios flexibles, etc.) y tienen una menor capacidad de imposición que otras grandes plataformas como Facebook, Twitter o incluso Clarín.

En síntesis, podemos decir que la emergencia y posterior consolidación de la Web 2.0 supuso un desafío para las economías de mercado, los Estados y las democracias liberales modernas. En el caso de los sitios de noticias, la participación ciudadana tiende a depender de la cobertura y el diseño de los mismos (Abdul- Mageed, 2008). En efecto, es fundamental conocer las historias locales y específicas que se esconden detrás de cada plataforma y los actores que intervienen en ese espacio particular de la red. Del aspecto

socio- técnico, según los aportes de la ANT, diremos que las plataformas y las prácticas sociales se constituyen mutuamente. Las tecnologías y los propietarios de las plataformas habilitan nuevos espacios que pueden ser útiles para la expansión de los comentarios. Sin embargo, en la medida en que los agentes participan y se apropian de ellos, también “negocian” las normas, la naturaleza y las modalidades de los intercambios.

Reflexiones

finales

Comentarios: teorías, sociologías y tecnologías

Nuestra intención en las líneas siguientes es abrir la discusión sobre los alcances y límites de las teorías sociológicas para el análisis de los comentarios, a propósito de los múltiples hilos problemáticos que supone este objeto. En este trabajo hemos argumentado que la Teoría del Actor- Red es útil para analizar los comentarios en el espacio virtual ya que nos permite contemplar las relaciones entre la tecnología y la interacción humana de una manera no determinista y compleja. Para el análisis de comentarios, otro gran aporte latouriano (y del giro lingüístico en general) es la ruptura respecto de la objetividad científica que nos permite superar la vieja idea positivista de que “el lenguaje es un mediador transparente de la realidad para ser un artefacto complejo de mediación que construye realidad” (Hanna, 2005: 151).

Sin embargo esta perspectiva rechaza cualquier distinción a priori entre las tecnologías y su dimensión social (por ejemplo la práctica del usuario). De manera acertada Van Dijck (2016) sostiene que la ANT ofrece valiosos aportes acerca del nivel socio-técnico pero limita su comprensión de los actores a las tecnologías y los usuarios, ignorando el contenido y las estructuras organizacionales. El comentario, como expresión de los actores que navegan en la Web, introduce la discusión respecto del lenguaje y de los contenidos que pululan en la red. En términos analíticos suele ser de utilidad distinguir entre los actores de una red, al menos para explicar su nexo indisociable pero cambiante.

La Teoría del Actor- Red presta escasa atención a la forma cultural como fuerzas significativas en la construcción de tecnología y usuarios. Las conversaciones virtuales que se cristalizan en los comentarios son un género de comunicación que se construye a través de prácticas que son discursivas y semióticas. Eso explica en parte que la lingüística y otras áreas del conocimiento se han mantenido a la vanguardia en el análisis de estas formas de enunciación en la configuración de un nuevo espacio público. Los comentarios han sido

estudiados, acertadamente, desde las corrientes del Análisis Crítico del Discurso (Fairclough, 1997; Van Dijk, 1993 y 2000). Aquí se concibe al discurso como una forma específica del uso del lenguaje que es a su vez una forma de interacción social. Son construcciones ni más ni menos observables u objetivas que “la “cultura o la “historia” que se expresan en y sobre ciertas estructuras o marcos institucionales, como pueden ser las redes virtuales.

Por otro lado, el carácter intrínsecamente discursivo del comentario nos deposita en grandes discusiones que echan raíces en la sociología clásica. Asuntos vinculados a la esfera pública, las relaciones de sociabilidad, el lenguaje o la antinomia entre comunidad y sociedad. Este último es un ejemplo que nos permite reflexionar sobre las principales líneas sociológicas para pensar la comunidad y la necesidad de seguir construyendo a futuro nuevos hilos de análisis. En la actualidad, los sujetos tienen al alcance de sus manos novedosas formas de construir lazos sociales. Las posibilidades de conformar nuevos tipos de comunidades (discursivas, lingüísticas, idiomáticas, semióticas, imaginadas, etc.) mediatizadas por las tecnologías es posible a partir de la utilización de la comunicación y géneros discursivos como el comentario.

Todos estos son debates que tal vez excedan a las teorías sociológicas pero que se dirigen a los cimientos básicos de la disciplina. En efecto, consideramos que desde una mirada pragmática y semiótica, la sociología ofrece herramientas muy útiles para el estudio de las tecnologías y de los géneros discursivos que esta habilita. Sin embargo, ha quedado en evidencia que se requiere de una mirada transdisciplinar que permita abordar la red en toda su diversidad y complejidad.

Referencias

bibliográficas

- Abdul-Mageed, Muhammad M. (2008). “Online new sites and journalism 2.0: reader comment son Al Jazeera Arabic”. TripleC-cognition, communication, co-operation, v .6, n. 2, pp. 59-76. <http://www.triple-c.at/index.php/tripleC/article/view/78/70>
- Albarracín, C. C. (2015). “Representaciones sociales en comentarios digitales. Estudio de dos casos de La Gaceta.com” en Revista del Instituto de Investigaciones Lingüísticas y Literarias Hispanoamericanas (RILL), N.º 20, INSIL, Facultad de Filosofía y Letras,

- Universidad Nacional de Tucumán, 2015.
- Acebedo, J. C. (2013). El insulto político en los foros de los lectores de la prensa digital colombiana. *Signo y Pensamiento*, 62, 48-63.
- Ansari, S. & Munir, K. (2010). Letting Users Into Our World: Some Organizational Implications of UserGenerated Content. *Research in the Sociology of Organizations*, 29, 79–105.
- Becerra, Martín (2015), *De la concentración a la convergencia. Políticas de medios en Argentina y América Latina*, Buenos Aires.
- Callon, M. [1992] (2013). “La dinámica de las redes tecno-económicas en Thomas, H. y A. Buch. Actos, actores y artefactos. Sociología de la tecnología. Quilmes, UNQUI.
- Cohen, N. S. (2008), “The valorization of surveillance: Towards a political economy of Facebook”, *Democratic Communiqué*, 22(1): 5-22.
- Coleman, B. (2011). Is Anonymous Anarchy?. *Social Text*.
- Danet, B. (1998). Text as mask: gender, play and performance. *Cybersociety*, 2, 129-158.
- De Peuter, G., & Dyer-Witford, N. (2005). A playful multitude? Mobilising and counter-mobilising immaterial game labour. *fibreculture*, 5(1).
- Díaz Pérez, J.C. (2012). Pragmalingüística del disfemismo y la descortesía. Los actos de habla hostiles en los medios de comunicación virtual. Madrid, Universidad Carlos III de Madrid.
- Fairclough, N. (2003). *Analysing discourse: Textual analysis for social research*. Londres/Nueva York: Routledge.
- Fuentes Rodríguez, C. (2009). “El debate entre Zapatero y Rajoy: ¿convencer a quién? Estudio textual e interactivo”, *Tonos Digital* 18.
- Fuentes Rodríguez, C., & Alcaide Lara, E. R. (2008). (Des) cortesía, agresividad y violencia verbal en la sociedad actual.
- Hanna, M.: «Representation/Reality». *Questioning Geography*. Ed. Noel Castree, Elisdair Rogers and Douglas Sherman. Massachussets: Blackwell, 2005.
- Haythornthwaite, C. y L. Kendall (2010), “Internet and community”, *American Behavioral Scientist*, 53(8): 1083-1094.
- Helmond, A. (2015). The platformization of the web: Making web data platform ready. *Social Media+ Society*, 1(2), 2056305115603080.

- Jenkins, Henry. (2006). *Convergence culture. Where old and new media collide*. Nueva York: New York University Press, 2006.
- Lasén, Amparo (2014), “Malestares, ignorancia y comentarios online”, en *Sociología Ordinaria* [blog], URL: <http://bit.ly/lasen14>
- Latour, B. (2008). *Reensamblar lo social—una introducción a la teoría del actor-red*. [2005] Manantial. Buenos Aires, Argentina. 390pp.
- Law, J. (2009) ‘Actor network theory and material semiotics’, in B.S. Turner (ed.) *The New Blackwell Companion to Social Theory*, Chichester: Wiley-Blackwell, pp. 141–58.
- Liu, A. (2004). *Transcendental data: Toward a cultural history and aesthetics of the new encoded*
- López Ireta, L. y González Arias, C. (2013). “Las expresiones agresivas en los comentarios de los usuarios de blogs periodísticos: un análisis por medio de la teoría de la valoración” en *Tonos Digital*, 24.
- Lovink, G. (2011). *Networks without a cause: A critique of social media*. Cambridge Polity Press 9780745649672.
- Mancera Rueda, A. (2009). “Manifestaciones de (des)cortesía y violencia verbal en los foros de opinión digitales de los diarios españoles”, *Discurso y sociedad* 3(3): 437-466.
- Masip, P., Díaz-Noci, J., Domingo, D., Micó-Sanz, J. L., & Salaverría, R. (2010). *Conversación 2.0. y democracia. Análisis de los comentarios de los lectores en la prensa digital catalana/Conversation 2.0. and democracy. An analysis of reader's comments in Catalan online newspapers. Comunicación y sociedad*, 23(2), 7.
- Milberry, K., & Anderson, S. (2009). Open sourcing our way to an online commons: Contesting corporate impermeability in the new media ecology. *Journal of Communication Inquiry*, 33(4), 393-412.
- Montecino Soto, L.A. y Arancibia Aguilera, M.C. (2015). “Recursos de valoración en comentarios de blogs de ciberperiódicos chilenos: representaciones discursivas sobre crecimiento, desigualdad y justicia social”, en *Boletín de Filología*, 50 (2), 77-101.
- Noblía, M. V. (2012). *La relación interpersonal en el chat. Procesos de construcción y negociación de la identidad. Tesis doctoral. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires*.
- Örnebring, H. (2008). The producer as consumer – of what? User-generated tabloid content in *The Sun* (UK) and *Aftonbladet* (Sweden). *Journalism Studies*, 9(5), 771–785.
- Pano Alamán, A. (2012). “Diálogo e información conversacional en la prensa digital

- española”. En A. Cassol, F. Gherardi, A. Guarino, G. Mapelli, F. Matte Bon y P. Papacharissi, Z. (2010). *A private sphere: Democracy in a digital age*. Polity.
- Pardo Gil, M. L. P., & Noblía, M. V. (2015). Ni diálogo ni debate: la voz de la audiencia en los comentarios digitales sobre la pobreza. *Revista latinoamericana de estudios del discurso*, 15(2), 117-137.
- Pinch, T. J., & Bijker, W. E. (1984). The social construction of facts and artefacts: Or how the sociology of science and the sociology of technology might benefit each other. *Social studies of science*, 14(3), 399-441.
- Reagle, J. M. (2015). *Reading the comments: Likers, haters, and manipulators at the bottom of the Web*. MIT Press.
- Rheingold, H. (1996). *La comunidad virtual. Una sociedad sin fronteras*. Barcelona: Gedisa.
- Rey, G. (2005). *El cuerpo del delito. Representación y narrativas mediáticas de la (in) seguridad ciudadana*. Bogotá.
- Sal Paz, J., C.(2013). *Comentario digital: género medular de las prácticas discursivas de la cibercultura*.
- _____ (2016). La práctica discursiva del comentario digital y la configuración de representaciones sociales en los espacios de interacción de los cibermedios [The discursive practice of digital commentary and the configuration of social representations in the interaction spaces of cybermedia]. A. Parini & M. Skågeby, J. (2009). Exploring qualitative sharing practices of social metadata: Expanding the attention economy. *The Information Society*, 25(1), 60-72.
- Van Dijck, J. (2016). *La cultura de la conectividad: una historia crítica de las redes sociales*. Siglo Veintiuno Argentina.
- Van Dijk, T. A. (1993). Principles of critical discourse analysis. *Discourse & society*, 4(2), 249-283.
- _____ (2000). *El discurso como estructura y como proceso*. Barcelona: Gedisa.
- Vela Delfa, C., & Cantamutto, L. (2015). *Problemas de recogida y fijación de muestras del discurso digital*.
- Venturini, T. (2009). *Buceando en el Magma: Cómo explorar controversias con la teoría del Actor-Red*. Documento en línea disponible en: [www. brunolatourenespanol](http://www.brunolatourenespanol).

org/.../Articulo% 20Tommaso% 20Venturinni y consultado el, 4(10), 2015.
Vigara Tauste, A. M., & Hernández Toribio, M. I. (2011). Ciber (des) cortesía en los foros de opinión de la prensa escrita: un ejemplo.
Williams, A., Wardle, C. & Wahl-Jorgensen. (2011). 'Have they Got News for us?' Audience revolution or business as usual at the BBC? *Journalism Practice*, 5(1), 85–99.
Yus, F. (2007). *Virtualidades reales. Nuevas formas de comunidad en la era de internet*. Alicante: Servicio de publicaciones de la Universidad de Alicante.

Artículos

periodísticos

Farías: “Nada de lo que se dijo es verdad, tuvimos relaciones consentidas”. (18 de mayo de 2017). *La Capital Mdp. Mar del Plata*. Última captura: 15-04-18
Caso Lucía Bernaola: la Justicia de Garantías le concedió el arresto domiciliario a Sasso. (20 de octubre de 2017). *La Capital Mdp. Mar del Plata*. Última captura: 15-04-18