

Grados de conversación y recursos de interacción comunicativa en Twitter

Conversation levels and interaction communicative resources on Twitter

Noemí Elisa Guerrero Contreras

Resumen

Mediante esta investigación se pretende hacer una revisión de la comunicación *online* a partir del análisis de las características de la interacción comunicativa en las redes sociales en comparación con la conversación cara a cara, tomando como caso específico Twitter que, a semejanza de la modalidad presencial, también ha sido considerada conversacional. En primera instancia, a través de los datos de una serie de estudios de caso, esta investigación se enfocará en examinar distintas estrategias como el retuiteo, las menciones (@), la utilización del *hashtag*, y las respuestas directas (*reply*) como recursos a través de los cuales los usuarios se integran a una conversación. En segundo término, se buscará contrastar de forma general las propiedades de la comunicación en el marco de la interacción virtual con las de la conversación cara a cara. Por lo tanto, en este trabajo se analizará cómo los recursos para la comunicación en Twitter se constituyen como prácticas conversacionales.

Palabras clave: redes sociales, Twitter, conversación en línea, recursos de la comunicación, comunicación cara a cara, participantes, *microblogging*, toma de turnos

Abstract

The goal of this research is to do a review of the online communication, taking as axis the analysis of the interactive communication characteristics in the social media versus the face-to-face conversation. The Twitter communication is an example that, similarly to the communication in presence, it is deemed conversational. In the first place, by means of the data group of cases study, this investigation will focus in examine different strategies like the retweet, the mentions (@), the hashtag function and the direct replies as resources via the users can be integrated in the conversation. Secondly, will be generally contrasted the communication properties inside to the virtual interaction frame compared the face to face conversation characteristics. Thus, this paper study how the communicative interactional resources on Twitter are established as conversational practices.

Keywords: social media, Twitter, face-to-face conversation, communication resources, online interaction, participants, microblogging, turn taking

Noemí Elisa Guerrero Contreras, Univ. Nac. Autónoma de México, elisaguerrcon@comunidad.unam.mx

Recibido: marzo 2016 / Aceptado: junio 2016

DOI 10.17710/tep.2016.2.1.7neguerrerocontreras

1. Introducción

Recientemente con la aparición de redes sociales como Facebook, Twitter y otras como Jaiku, Pownce y Yammer ha surgido el interés entre especialistas de diversas disciplinas en la dinámica relativa al funcionamiento y uso de la lengua dentro del marco de estas plataformas en específico. Sin embargo, otros trabajos, mucho antes de la creación de estos sitios, se han enfocado en el estudio especializado del *computer-mediated discourse* (CMD) al tomar como punto de partida el que exista interacción comunicativa directa entre usuarios a través de mensajes de texto, todo esto dentro del marco comunicativo mediado por el uso de las nuevas tecnologías (computadoras y otros dispositivos inteligentes) (Baron, 1984; Baym, 1996; Bays, 1998; Cherny, 1995; Haase, 1997; Herring, 1999). Debido a ello, se han incluido como escenarios salas de chat (Internet Relay Chat), foros virtuales de opinión y otros sitios mediante los cuales los usuarios¹ interactúan en tiempo real.

Asimismo, se han considerado otros medios comunicativos como los blogs² para realizar análisis lingüísticos de tipo variacionista (Grieve, Biber, Friginal y Nekrasova, 2010) y de corte sociolingüístico en Twitter (Reddy, Stanford y Zhong, 2014; Fuentes Rodríguez, 2013)³. Uno de los principales objetivos ésta clase de estudios es medir el cambio lingüístico mediante el monitoreo del uso de la lengua por parte de los usuarios de tales sitios a través de un soporte escrito (enriquecido con otros recursos). Por lo tanto, el corpus base de estos estudios está constituido por blogs de contenido diverso.

Tanto Facebook como Twitter son plataformas creadas para fomentar la comunicación y la conexión entre amigos y gente conocida con el fin de socializar (*social network sites*). Sin embargo, la diferencia más sobresaliente entre estas dos redes parece radicar en que Twitter, como sitio de *microblogging*, se enfoca en ofrecer acceso a información actualizada sobre temas, eventos o personajes de interés para el usuario en tiempo real. Probablemente debido a esto es que dicha plataforma ha sido utilizada con diversos fines además de para los que fue creada.

¹ La interacción entre usuarios en salas de chat, foros, Facebook, Twitter, etcétera, no necesariamente se limita a dos usuarios, sino que el entorno facilita la intervención múltiple alrededor de un mismo tema de conversación o discusión.

² Los *blogs* funcionan como una bitácora virtual que el usuario actualiza de forma regular a través de *posts*. El término *posts* hace referencia a entradas o porciones de contenido que comúnmente se encuentran ordenadas de forma cronológica inversa en la página principal de un *blog*.

³ La investigación de Reddy, Stanford y Zhong (2014) de tipo sociolingüístico y dialectológico versa sobre procesos de cambio en la lengua y el discurso en Twitter. Un ejemplo de esto es su propuesta de análisis para lo que ellos denominan nuevas formas de acortamientos entre hablantes jóvenes incluyendo términos como *awks* (*awkward*), *adorb* (*adorable*), *ridic* (*ridiculous*), *hilar* (*hilarious*).

2. Antecedentes

Como ya se ha mencionado, hace ya un tiempo relativamente reciente se han desarrollado diversos trabajos en torno a las redes sociales, la interacción y el impacto de estas principalmente en el ámbito social. No obstante, algunas también han buscado aproximarse al área del lenguaje y la comunicación.

Trabajos como el de Mancera Rueda (2014), Pano Alamán y Mancera Rueda (2014) abordan el tema de la conversación en Twitter desde una perspectiva del análisis del discurso. Las investigaciones de esta clase se enfocan a estudiar la función de distintas unidades discursivas (marcadores), comúnmente utilizadas en la conversación cara cara, insertas en el contexto virtual que ofrece Twitter. Por otra parte, algunos trabajos como el de Rossi y Magnani (2012), Huang, Thornton y Efthimiadis (2010), boyd, Golden y Lotar (2010), De Moor (2010) se han concentrado más en el proceso sociotécnico de la dinámica de interacción en Twitter, por lo que estas propuestas analizan los recursos de interacción que provee esta plataforma a manera de funcionalidades propias de su sistema de organización.

La presente investigación busca profundizar en el análisis que merece la dinámica comunicativa en Twitter frente a la interacción conversacional cara a cara sin dejar de lado las características y elementos propios de la plataforma virtual que sirve de marco comunicativo. A continuación mencionaré los objetivos de esta investigación. Mediante este trabajo se pretende:

- Analizar la comunicación en las redes sociales, tomando como caso específico Twitter, la cual ha sido considerada conversacional. Para acometer esta empresa, el primer punto de atención se enfocará en la dinámica que propicia el uso de Twitter como medio de comunicación para entablar conversaciones virtuales entre varios usuarios y los recursos mediante los que es posible esta clase de interacción.
- En segundo término, se busca contrastar de forma general las propiedades de la comunicación en el marco de la interacción virtual con las de la conversación cara a cara.

A continuación se mostrarán a manera de subtítulos algunos de los principales aspectos de esta investigación.

3. La conversación en Twitter

El contexto conversacional cara a cara y su funcionamiento es muy complejo, puesto que no se limita a un intercambio lingüístico sino que envuelve elementos como la gestualidad, la entonación, el escenario de interacción en el que se desarrolla, el conocimiento cultural de los participantes dentro de una comunidad de habla, entre otros. En consecuencia, podría parecer desafiante intentar vincular este marco eventivo con la interacción comunicativa virtual. Pese a ello, si se examina de cerca, es posible demostrar que las características y recursos propios de la interacción cara a cara no sólo se encuentran presentes, sino que se adaptan a un entorno virtual específico.

Twitter se caracteriza por ser una plataforma cuyo principal objetivo es vincular a la gente. Además, es una red social híbrida, ya que las interacciones *online* que se producen a través este medio no se restringen tan sólo a los tuits (mensajes), sino que también la interfaz le permite al usuario compartir su ubicación y contenido multimedia (imágenes y video) de forma directa o a través aplicaciones o enlaces al contenido en tiempo real. Debido a ello, de alguna manera, esto constituye un primer elemento que aproxima a este medio comunicativo a la conversación cara a cara, en el sentido de que mediante estos recursos se captura el contenido del evento desde la *perspectiva* del usuario, además de que se hace uso del soporte escrito.

Otra característica de este sitio de interacción social con respecto al uso de la lengua tiene que ver con que la mayoría de los usuarios promedio⁴ utiliza esta plataforma para conversar con amigos y gente de su entorno social inmediato sobre actividades diarias, asuntos de interés mutuo o simplemente para compartir lo que tienen en mente en ese momento. No obstante, a través de la observación y el seguimiento realizado dentro de esta red social es posible afirmar que los usuarios no solo entablan comunicación con individuos que pertenecen a su círculo social sino que, además, es muy frecuente que se establezcan conversaciones con usuarios con los que no habían mantenido contacto alguno.

Los datos de la serie de estudios de caso arrojados a través del monitoreo realizado en Twitter han permitido demostrar que las interacciones más extensas y que giran alrededor de temas significativos son las que se dan entre individuos que no habían tenido antes contacto alguno. Al parecer, una de las razones por las que esto sucede tiene que ver

⁴ Podría establecerse una clasificación de entre los usuarios de *Twitter* de acuerdo al tipo de uso que le dan a su cuenta y al relacionarse con el resto de los usuarios (Honeycutt y Herring, 2009).

con la temática en torno a la que gira una discusión o conversación. Los temas de común interés atraen a los usuarios hacia lo que podríamos denominar una red comunicativa virtual, lo que propicia una interacción nutrida que puede convertirse en debate, lo cual también suele suceder en los *weblogs* en los que es posible publicar comentarios de opinión.

Dentro del marco eventivo de la comunicación cara a cara y siguiendo a Grice (1975) existen determinadas condiciones que gobiernan el intercambio comunicativo y la interpretación de este. Las conocidas máximas generales que Grice propuso y que tienen que ver con cantidad, calidad, relevancia y claridad constituyen normas regulativas de la conversación. Por lo tanto, es lógico concluir con que en el intercambio comunicativo virtual es necesario respetar, hasta cierto grado, dichas máximas para lograr el éxito comunicativo. Sin embargo, es evidente que existen diferencias en la proyección de dichos principios en un entorno virtual como el que ofrece Twitter.

Aunado a lo anterior, es importante señalar que si bien la interacción en esta red social tiene un soporte escrito, la mayoría de los usuarios en general produce textos apegados a características propias del registro popular, por lo que este tipo de escritura en línea se caracteriza por ser espontánea, en el sentido de que se produce en tiempo real y no se encuentra regulada dentro de algún marco formal de lengua escrita. Se trata de comunicación orientada a la interacción entre dos o más personas, en consecuencia genera expectativas de intercambio continuo.

Algunos trabajos recientes han buscado enfatizar el carácter dialógico de la lengua escrita en las redes sociales, por lo que se ha utilizado el término *digital networked writing* (boyd 2011) para referirse a este tipo de escritura. Por otra parte, como ya se mencionó antes, algunos otros investigadores abordan el estudio del uso de la lengua en las redes sociales y otros medios de comunicación *online* desde una perspectiva que pone de relieve el cambio a nivel sociolingüístico. Aunque es verdad que existen recursos exclusivos para la comunicación a través de internet, también es cierto que se cuenta con evidencias obtenidas a través del monitoreo y la investigación⁵ que demuestran que, de la misma forma, es posible plantear el marco comunicativo *online* como una expansión de la lengua oral hacia otros medios, como lo es el caso del texto escrito en el contexto de las redes sociales.

⁵ Mediante datos que se presentan en otro trabajo, como lo muestra el análisis del uso del verbo *importar* en Twitter.

4. ¿Cuál es la función de los *hashtags*, *retuits* y el símbolo @ como recursos orientados a la interacción comunicativa en Twitter?

En la sección anterior se mencionó que los temas de interés común atraen a más de dos usuarios de Twitter a lo que puede tener el carácter de charla o discusión. A través de esta plataforma tanto el “seguir” las cuentas de otros usuarios como los *hashtags* (#)⁶ facilitan la tarea de rastrear un tema de interés (*trending topics*), estos últimos pueden describirse como etiquetas que utilizan el símbolo de # y que sirven para agrupar temas. Su uso comenzó en Twitter pero se ha extendido a otras plataformas como Instagram, Facebook y Vine. A continuación se muestran algunos ejemplos:

[#ayotzinapa11meses](#)
[#Amici14](#)
[#DiaMundialdelMedioAmbiente](#)
[#Penabots](#)
[#LaVerdadNoEsGuerraSucia](#)
[#MetroOceanía](#)
[#NationalDonutDay](#)
[#ApagónEcológico](#)
[#ElCulpableEsElTren](#)

La lista mostrada arriba refleja las tendencias en México, durante un momento y fecha específicos, con relación a distintos temas en Twitter; es decir, la frecuencia de uso de estas etiquetas relativas a determinado tópico en los tuits proyecta la popularidad de una temática. No obstante, debido a que los *hashtags* tienen la función de identificar temas de interés entre los usuarios de esta plataforma, también sirven como un recurso para aglomerar a los usuarios entorno a un mismo tema, lo que se asemeja al carácter espontáneo de la conversación cara a cara, la cual no suele verse limitada únicamente a dos participantes (hablante/oyente).

Con relación a este último punto, el trabajo pionero de Erving Goffman (1975, 1976) y el de muchos otros investigadores (Brown y Levinson, 1978, 1987; Lakoff, 1973, Levinson, 1987) que abordan conceptos como el de *face work* y *footing* o *participation structure*. desde una perspectiva lingüística, han subrayado el hecho de que los roles dentro del marco comunicativo no pueden simplificarse tanto como para referir tan solo a categorías de participantes en las que intervienen hablante, oyente y terceros (presentes o ausentes).

⁶ Los *hashtags* comenzaron a utilizarse en una plataforma conocida como *Internet Relay Chat* (IRC), la cual comenzó a popularizarse en 1988 y cuya dinámica consistía en el intercambio online de mensajes dirigidos.

El contexto de la comunicación cara a cara constituye una prueba clara de que es necesario hacer uso de una categorización de roles más fina que refleje los cambios de cada participante de acuerdo con distintas situaciones comunicativas. Una aportación relevante del trabajo de Goffman, además de que propone desmenuzar los roles de los participantes básicos para desprender de ahí otros más específicos funcionalmente,⁷ es que los roles de participación, tanto generales como específicos, no son de carácter fijo o inamovible sino que justamente los papeles más específicos surgen debido a la flexibilidad y situación particular de cada contexto, lo que permite cambios en las categorías básicas, por lo que dichos roles se complementan.

4.1. Los datos

Nuestro corpus consiste en un conjunto de 400 mensajes tomados de la *timeline* (TL)⁸ pública de distintos usuarios elegidos al azar, el único criterio que se tomó en cuenta para la selección fue el idioma, es decir, el español y sus variantes dialectales, sin limitar la búsqueda al dialecto del español mexicano. Estos tuits fueron recolectados mediante la utilización de Twitter API (v1.1 REST API) (application programming interface) durante un lapso de un mes. A partir de los tuits de 174 usuarios se encontró lo siguiente:

- 62.5 % de los mensajes constituyen una respuesta directa (*reply*) a por lo menos uno de los tuits de otro usuario.
- 13.5% de los mensajes escritos por los usuarios fueron retuiteados de entre 1 hasta 183 veces.
- El 6.7% de los tuits contienen el símbolo de *hashtag* (#).
- 4.5% de los tuits que publicaron los usuarios son mensajes cuya autoría se adjudica a otro usuario, es decir, se trata de retuits.
- El 2.7% de los tuits son preguntas directas a otro usuario.
- 23.2% de los mensajes contienen al menos una mención.

Mediante cada uno de los recursos registrados se configura el entorno conversacional virtual de Twitter. A continuación se presenta una muestra del análisis de los datos realizado.

⁷ Goffman (1981) propone una serie de roles de participación más detallada y específica partiendo de categorías generales tales como *production format* o roles de producción, *participation framework* o roles de recepción ratificados y no ratificados (*over-bearers* o *bystanders* y *eavesdroppers*).

⁸ La *timeline* o cronología de un usuario de *Twitter* se refiere a una página personal en la que aparecen el historial completo de todos los mensajes compartidos por el usuario. El listado de tuits puede aparecer ordenado de manera cronológica o por relevancia, debido al reciente cambio de algoritmo de ordenamiento.

5. El aspecto conversacional de los recursos utilizados en Twitter

El siguiente ejemplo es un fragmento de una conversación mantenida entre varios usuarios de Twitter y busca ilustrar la propuesta que se sugiere en torno a los recursos para la comunicación en dicha red social como prácticas conversacionales.

(1)

A: @TR/R1⁹: Mm qué haría @JoelOrtegaCueva si ésta pierna¹⁰ fuera de su padre, hno o hijo? Es pregunta #MetroOceanía @TapiaFernanda

Serie de respuestas suscitadas:

B: @TR/R2: @TR/R1 @JoelOrtegaCueva @TapiaFernanda en serio es de un lesionado del metro? Parece corte de arma blanca, creo.

0 retweets 1 favorite

@TR/R3: @TR/R1 ¿La imagen es de alguna fuente confiable, TR/R1?

0 retweets 1 favorite

El trasmisor/ receptor 1 responde al TR/R3

@TR/R1: @TR/R3 sí muy confiable...

0 retweets 1 favorite

@TR/R3: @TR/R1 ¿Y se puede saber cuál es? Es decir, se agradece la labor periodística, pero no hay que apelar al amarillismo ni al...

0 retweets 0 favorites

TR/R3 Continúa

@TR/R3: @TR/R1 sentimentalismo, porque si no el trabajo pierde su valor y confiabilidad.

0 retweets 0 favorites

Nueva intervención dirigida a TR/R2

@TR/R4: @TR/R2 @TR/R1 @JoelOrtegaCueva @TapiaFernanda / Arma blanca? Como de qué tamaño?

1 retweet 0 favorites

TR/R2 Contesta a TR/R4

@TR/R2: @TR/R4 @TR/R1 @JoelOrtegaCueva @TapiaFernanda mi señor con que tenga filo no necesita ser grande. Pero es mi opinión o pregunta.

1 retweet 0 favorites

Nueva intervención dirigida a TR/R1

@TR/R5: @TR/R1 @JoelOrtegaCueva @TapiaFernanda Acusaría a @m_ebrard del incidente. Falta mantenimiento, igual que en la L12 y no lo entiende

8 retweets 3 favorites

TR/R1 retoma la conversación que mantenía con TR/R3

@TR/R1: @TR/R3 no TR/R3, la fuente no me autorizó difundir quién es...Y no es amarillismo, es lo que sucedió a una víctima. Es realidad.

1 retweet 1 favorite

Nueva intervención dirigida a TR/R1

@TR/R6: @TR/R1 Que fuerte!

⁹ Las iniciales TR/R se utilizan para señalar a cada participante sencillamente como transmisor/receptor. Sólo se omitió el nombre de los usuarios que interactúan en la conversación. Los nombres de usuarios que sí se hacen explícitos refieren sólo a “menciones” de estos.

¹⁰ El contenido de este *tuit* incluye una imagen del evento que describe el mensaje.

0 retweets 0 favorites

TR/R3 responde a TR/R1

@TR/R3 _____: @TR/R1 _____ Bien, sólo es una sugerencia. Sigo tu trabajo en el programa de Fernanda y me parece muy loable, pero en esa profesión...

0 retweets 0 favorites

TR/R3 continúa

@TR/R3 _____: @TR/R1 _____ hay que ser justamente eso, profesionales.

0 retweets 0 favorites

TR/R1 entabla conversación a partir de los comentarios hechos por TR/R5

@TR/R1 _____: @TR/R5 _____ @joelortegacueva @tapiafernanda @m_ebrard seguro después de esto le darán otro “respetuoso y honorable” cargo #ElCulpableEsElTren

5 retweets 1 favorite

Nueva intervención dirigida a TR/R1

@TR/R6 _____: @TR/R1 _____ @JoelOrtegaCueva @TapiaFernanda las lesiones de este tipo de accidentes son horrendas y más si la colisión fue tan brutal.

0 retweets 0 favorites

Nueva intervención dirigida a TR/R1 y TR/R3 retomando el asunto discutido entre estos dos últimos participantes.

@TR/R7 _____: @TR/R1 _____ @TR/R3 _____ amarillismo? Yo no lo veo en ningún lado. En otros medios sol hablan de lesionados este señor de la foto....

0 retweets 0 favorites

@TR/R7 _____: @TR/R1 _____ @TR/R3 _____ ya quedo marcado de por vida salvo que tenga una buena terapia que cuesta dudo que quede bien

0 retweets 0 favorites

@TR/R7 _____: @TR/R1 _____ @TR/R3 _____ y la pregunta es @JoelOrtegaCueva @joelortse hará cargo de la terapia así como indemnización?...

0 retweets 0 favorites

@TR/R7 _____: @TR/R1 _____ @TR/R3 _____ o también @JoelOrtegaCueva culpara a @m_ebrard @marcelde esto

0 retweets 0 favorites

TR/R3 responde a TR/R7

@TR/R3 _____: @TR/R7 _____ No lo sé, creo que es una interrogante a la cual no puedo responder yo, y creo que ya no es pertinente que me menciones.

0 retweets 0 favorites

Nueva intervención dirigida a TR/R1

@TR/R8 _____: @TR/R1 _____ @jorgearomog @JoelOrtegaCueva @TapiaFernanda buscaría otro hueso porque vivir fuera del presupuesto es vivir en el error
1 retweet 1 favorite

Nueva intervención dirigida a TR/R1

@TR/R9 _____: @TR/R1 _____ @_martinmoreno @JoelOrtegaCueva @TapiaFernanda Se le salió el mondongo ...

0 retweets 0 favorites

Nueva intervención dirigida a TR/R1

TR/R10 _____: @TR/R1 _____ @TapiaFernanda @_martinmoreno Lo bueno es que no hay heridos de gravedad.

0 retweets 0 favorites

Nueva intervención dirigida a TR/R1

TR/R1_____: @TR/R1____ @_martinmoreno @JoelOrtegaCueva @YuririaSierra como los jóvenes mutilados de venezuela #Ocenía pic.twitter.com/cQeQRZYA0g¹¹

0 retweets 0 favoritos

Nueva intervención

TR/R12_____:@TR/R1____ @JoelOrtegaCueva @TapiaFernanda No que no había lesionados! Entonces a qué le llaman lesión?

0 retweets 0 favoritos

Nueva intervención

TR/R13_____: @TR/R1____ @_martinmoreno @JoelOrtegaCueva @TapiaFernanda donde anda aquel? Que responda por el accidente!!!!

0 retweets 0 favoritos

Nueva intervención dirigida a TR/R5 y TR/R1

@TR/R14_____:@TR/R5____ @TR/R1____ @JoelOrtegaCueva @TapiaFernanda también le cargaran ese muerto a @m_ebrard? Hace cuanto que dejó el cargo?

0 retweets 0 favoritos

Nueva intervención dirigida a TR/R1

TR/R14_____: “@TR/R1____: qué haría @JoelOrtegaCueva si ésta pierna fuera de su padre o hijo? pic.twitter.com/EUrffebXG7”¹² créelo que no usan el metro.

0 retweets 0 favoritos

[La conversación continúa]

El largo fragmento citado es sólo un ejemplo del nivel conversacional que descubrimos en Twitter. Como acaba de advertirse, la interacción no se limita a mensajes de texto, puesto que la primera intervención se vale de una fotografía que muestra de manera explícita la situación referida por el usuario. Si se sigue el hilo de esta comunicación, es sencillo darse cuenta de que esta intervención funge como ‘disparador’ de la conversación, ya que se trata de una pregunta directa que el usuario ‘lanza’ a sus “seguidores” en la red, quienes a su vez responden (Fig.1).

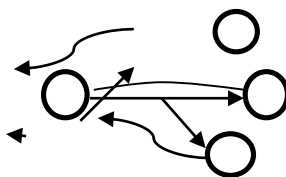


Figura 1. Esquema comunicativo *online*

Dicha cuestión suscita una respuesta casi inmediata, ya que el tuit que abre la conversación fue publicado el 4 de mayo de 2015 a las 9:43 PM y a las 9:47 PM de la misma fecha se dio

¹¹ Enlace de imagen.

¹² La intervención de este nuevo participante en la conversación para dar su opinión al respecto incluye lo que podría considerarse una cita directa del primer *tuit*.

la primera respuesta. La conversación a la que el usuario dio inicio y en la que se mantuvo activo interactuando con otros usuarios en la red se dio de las 9:43 PM a las 11:40 PM, sin embargo, debido a que los mensajes permanecen en la *timeline* del usuario pueden ser vistos en cualquier momento después de que fueron emitidos.

5.1 El retuiteo

Otro recurso mediante el cual otros usuarios pueden verse involucrados en la conversación de forma indirecta es mediante el retuit de un mensaje, esto implica el que otro usuario, que sí participa en la conversación, reenvíe los comentarios de uno o más participantes a sus seguidores, quienes tienen la misma función que los *bystanders* en la conversación cara cara, esto permite que otros usuarios que no siguen al que dio inicio a la conversación, y que por tanto son ajenos a esta, también puedan participar.

Lo anterior sucede en el caso del fragmento presentado, puesto que nuevas intervenciones se dieron en torno al mismo tema, aún un día después de que se produjo la primera invitación a la interacción, a partir de las 8:56 AM del 5 de mayo. Entonces, cuanto más se retuitee¹³ un mensaje mayor es la posibilidad de incluir a más usuarios como participantes potenciales en la conversación.

5.2 El uso del símbolo @

Con relación al fragmento arriba presentado, es importante señalar que el símbolo @ en Twitter se utiliza para hacer mención o referencia explícita y directa a un nombre de usuario en específico, lo cual demuestra que en los mensajes de las conversaciones mantenidas en esta red pueden encontrarse dirigidos o diseñados de manera particular para otros usuarios. Entonces, se demuestra que el uso del símbolo @ constituye un recurso para la *interacción dirigida*, puesto que en la comunicación cara a cara equivale a dirigir la palabra a un interlocutor determinado.

Además de ello, la conversación de Twitter antes mostrada nos deja ver que el signo @ también se utiliza para hacer referencia indirecta a algún usuario, aunque no esté involucrado en la conversación, el cual tiene el mismo valor que el participante con el rol de *indirect target* mencionado por Levinson (1988: 172). Un ejemplo son las referencias de los

¹³ El fragmento de conversación en Twitter arriba presentado muestra un total de 16 retuits distribuidos entre 5 mensajes distintos, lo que amplía el alcance de la conversación a un mayor número de usuarios.

múltiples participantes de la conversación a usuarios como @JoelOrtegaCueva, @TapiaFernanda, @m_ebrard, @_martinmoreno y @YuririaSierra.

Los usuarios anteriormente mencionados no participan en ningún momento en la conversación, aunque son referidos por los participantes activos. Esto indica que este tipo de mención de usuarios no involucrados en el intercambio comunicativo puede equipararse en la interacción cara a cara al acto de hablar de alguien que no está presente con nuestro interlocutor, debido a que es pertinente o relevante de alguna manera para lo que se busca comunicar.

En el caso del fragmento arriba mostrado, es posible entender por qué una conversación que gira en torno a temas como #MetroOceanía y #ElCulpableEsElTren se vincula con usuarios de Twitter como @JoelOrtegaCueva, es decir, es factible establecer los vínculos comunicativos necesarios.

El desarrollo de la conversación permite apreciar que el usuario que la inicia, a semejanza de lo que sucede en la interacción cara a cara, elige responder a quien desea (dirige su mensaje), puesto que ignora el primer comentario (tuit) y el cuestionamiento que se le plantea en respuesta, tal vez porque parece desacreditar de alguna manera su participación, y responde a un tercer usuario (TR/R3) que interviene en la comunicación.

De igual manera, el TR/R1 propicia el flujo de la conversación al responder al comentario de un nuevo usuario. Esto demuestra que los usuarios con el rol de *bystanders* pueden cambiar su posición y convertirse en participantes activos en la conversación.

(2)

Nueva intervención dirigida a TR/R1

@TR/R5_____: @TR/R1_____ @JoelOrtegaCueva @TapiaFernanda Acusaría a @m_ebrard del incidente. Falta mantenimiento, igual que en la L12 y no lo entiende TR/R1 entabla conversación a partir de los comentarios hechos por TR/R5

@TR/R1_____: @TR/R5_____ @joelortegacueva @tapiafernanda @m_ebrard seguro después de esto le darán otro "respetuoso y honorable" cargo #ElCulpableEsElTren

Otra estrategia utilizada que se observa en la interacción en Twitter arriba expuesta es la de citar directamente el primer mensaje con el fin de retomar el hilo de la conversación y responder a la pregunta inicial, lo cual hace el TR/R14.

(3)

Nueva intervención dirigida a TR/R1

TR/R14 _____: “@TR/R1 _____: qué haría @JoelOrtegaCueva si ésta pierna fuera de su padre o hijo? pic.twitter.com/EUrffebXG7”¹⁴ créelo que no usan el metro.

En la conversación de Twitter antes mostrada es posible notar que el usuario autor (TR/R1) propicia la conversación mediante una pregunta directa y participa activamente a lo largo de la discusión. Más adelante, se puede advertir que el TR/R1 contesta a diferentes usuarios que intervienen dando su opinión sobre el asunto en respuesta a esta primera intervención. Sin embargo, al final de este fragmento puede notarse que también se producen intervenciones que no se encuentran dirigidas a ningún participante.

Este tipo de tuits equivalen a lo que en la conversación cara a cara se interpreta como una exposición de ideas desde la perspectiva del transmisor/receptor, es decir al acto de externar una opinión personal (la audiencia). Adelante se reproduce un par de ejemplos que ilustran lo anteriormente mencionado:

(4)

Nueva intervención

TR/R12 _____: @TR/R1 _____ @JoelOrtegaCueva @TapiaFernanda No que no había lesionados! Entonces a qué le llaman lesión?

Nueva intervención

TR/R13 _____: @TR/R1 _____ @_martinmoreno @JoelOrtegaCueva @TapiaFernanda dónde anda aquel? Que responda por el accidente!!!!

Las intervenciones antes mostradas dejan ver que a pesar de que estos tuits se encuentran formulados dentro del esquema de respuesta (*reply*) en esta plataforma, debido a que al inicio del mensaje se hace mención del usuario autor (TR/R1), en realidad ninguno de los dos mensajes se ajusta al perfil de contestación a la pregunta inicial ni a ninguna otra participación, sino que más bien pueden interpretarse como posturas personales relativas al tema.

Los tuits pueden estar dirigidos a más de un usuario como lo muestra el siguiente ejemplo:

(5)

Nueva intervención dirigida a TR/R1 y TR/R3 retomando el asunto discutido entre estos dos últimos participantes.

@TR/R7 _____: @TR/R1 _____ @TR/R3 _____ amarillismo? Yo no lo veo en ningún lado. En otros medios solo hablan de lesionados este señor de la foto...

¹⁴ La intervención de este nuevo participante en la conversación para dar su opinión al respecto incluye lo que podría denominarse como una cita directa del primer tuit.

@TR/R7_____: @TR/R1____ @TR/R3____ ya quedo marcado de por vida salvo que tenga una buena terapia que cuesta dudo que quede bien.

Esta participación muestra a un nuevo usuario que interviene en la comunicación que habían mantenido el usuario que comienza la conversación y el TR/R3 al inicio y da su opinión al respecto, de manera que sí puede considerarse como una respuesta dirigida. La toma de turnos virtual es mucho más libre que en la conversación cara a cara en el sentido de que cada participante decide si va a responder, cuándo y cómo lo hará, de tal forma que no es necesario que la respuesta sea inmediata como sucede en el marco comunicativo tradicional.

Algunas interacciones en esta red social son distintas a la ya presentada, puesto que pueden describirse de la siguiente forma: el tuit inicial funciona como una especie de “anzuelo” flotante en la red, mediante el cual el usuario busca ocasionar reacciones diversas en otros usuarios, no obstante, la participación a lo largo de la discusión del usuario que “lanzó el anzuelo” es casi nula (*broadcasting communication*).

Conclusiones

Uno de los objetivos de este trabajo consistió en demostrar que dentro de un marco situacional virtual como el que proporcionan plataformas de *microblogging* como Twitter se producen interacciones comunicativas con un nivel de complejidad propio, por lo que constituyen un tipo de comunicación que merece atención en sí mismo. De igual forma, se mostró que existen diversos recursos especializados para la comunicación virtual que pueden equipararse a los de la conversación cara a cara.

El ejemplo de la conversación antes mostrado expuso con claridad el hecho de que la comunicación que se produce en línea comparte rasgos y recursos con la que se da cara a cara, aunque ambas poseen características distintivas adaptadas al entorno en el que se producen y desarrollan. A pesar de ello, no debe pasarse por alto el hecho de que en ambas situaciones se trata de intercambio comunicativo y, en el caso específico de Twitter, dicho intercambio se encuentra mediado por un soporte escrito fundamentado en la oralidad.

La cuestión de la multimodalidad en la conversación cara a cara (gestualidad entre otros recursos comunicativos) puede encontrar cauce en el uso y la función del *emoji*¹⁵

¹⁵ Los *emojis* o emoticonos son pictogramas utilizados en la comunicación en línea para expresar estados emocionales, sensaciones, actitudes, etcétera, como reacción hacia alguna situación o evento comunicativo.

como lenguaje tanto en esta plataforma como en otras. Sin embargo, consideramos que este tema merece un estudio aparte y que por cuestiones de espacio no ha sido tratado aquí.

Referencias

- Androutsopoulos, J. (2011). Language change and digital media: a review of conceptions and evidence. In Coupland, N. y T. Kristiansen (eds.), *Standard Languages and Language Standards in a Changing Europe* (pp. 2-15). Oslo: Novus.
- Baron, N. S. (1984). Computer Mediated Communication as a Force in Language Change. *Visible Language*, 18 (2), pp. 118-141.
- Baym, N. (1996). The Emergence of Community in Computer-Mediated Communication. En Jones, S. (ed.) *Cybersociety: Computer Mediated Communication and Community* (pp. 138-163). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Bays, H. (1998). Framing and face in Internet exchanges: A socio-cognitive approach. *Linguistik Online*, 1(1). Recuperado de <http://www.linguistik-online.com/bays.htm>
- boyd, D., Golder, S., and Lotan (2010). Tweet, Tweet, Retweet: Conversational Aspects of Retweeting on Twitter. *HICSS-43. IEEE*: Kauai, HI, January 6, pp. 1-10.
<http://dx.doi.org/10.1109/hicss.2010.412>
- boyd, D. (2011). Social network sites as networked publics. Affordances, dynamics, and implications. En Papacharissi, Z. (ed.) *A networked self. Identity, community, and culture on social network sites* (pp. 39-58). New York, London: Routledge.
- boyd, D. y Crawford, K. (2012). Critical questions for big data. *Information. Communication & Society*, 15(5), pp. 662-679.
<http://dx.doi.org/10.1080/1369118X.2012.678878>
- Brown, P., and Levinson, S. C. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. En Goody, E. N. (Ed.) *Questions and politeness: strategies in social interaction* (pp. 56-311). Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P., y Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cherny, L. (1995). The Modal Complexity of Speech Events in a Social MUD. *Electronic Journal of Communication*, Vol. 5, n. 4.
- Crystal, D. (2011). *Internet Linguistics*. London: Routledge.
- De Moor, A. (2010). Conversations in Context: A Twitter Case for Social Media Systems Design. In *I-SEMANTICS '10 Proceedings of the 6th International Conference on Semantic Systems*, pp. 1-8. <http://dx.doi.org/10.1145/1839707.1839744>
- Cunha, E., Magno G., Comarela, G., Almeida, V., Gonçalves, M. y Benevenuto, F. (2011). Analyzing the dynamic evolution of hashtags on twitter: a language-based approach. *Proceedings of the Workshop on Language in Social Media (LSM 2011)* (pp. 58-65).
- Fuentes Rodríguez, C. (2013). El género de opinión. Los blogs. En Fuentes Rodríguez, C. (coord.), *Imagen social y medios de comunicación* (pp. 77-92). Madrid: Arco Libros.
- Goffman, E. (1975). *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Goffman, E. (1976). Replies and Responses. *Language in Society*, 5: 3, pp. 257-313.
<http://dx.doi.org/10.1017/S0047404500007156>
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Philadelphia, PA: University of Pennsylvania Press.
- Grice, H.P. (1975). Logic and conversation. En Cole, P. y Morgan, J. (eds.) *Syntax and Semantics*, Vol. 3 (pp. 41-58). New York: Academic Press.
- Grieve, J., Biber, D., Friginal, E. y Nekrasova, T. (2010). Variation among blog text types:

- A multi-dimensional analysis. In Mehler, A., Sharoff, S. y Santini, M. (eds.) *Genres on the Web: Corpus Studies and Computational Models* (pp. 303-322). New York: Springer-Verlag. http://dx.doi.org/10.1007/978-90-481-9178-9_14
- Haase, M. *et al.* (1997). Internetkommunikation und Sprachwandel. Sprachwandel durch Computer. Institut für semantische Informationsverarbeitung, Universität Osnabrück.
- Herring, S. C. (1999). Interactional Coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication* 4,4, pp. 1-13. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1083-6101.1999.tb00106.x>
- Herring, S. C. (2008). Language and the Internet. En Donsbach, W. (Ed.) *International Encyclopedia of Communication* (pp. 2640-2645). Oxford: Blackwell Publishers.
- Honeycutt, C. y Herring, S. (2009). Beyond Microblogging: Conversation and Collaboration in Twitter. *Proceedings 42nd HICSS*, IEEE Press, pp. 1-10.
- Hu, Y., Talamadupula, K. y Kambhampati, S. (2013). Dude, srsly?: The surprisingly formal nature of twitter's language. *Proceedings of ICWSM*, pp. 244-253.
- Huang, J., Thornton, K. M. y Efthimiadis, E. N. (2010). Conversational Tagging in Twitter. *HT '10 Proceedings of the 21st ACM conference on Hypertext and hypermedia*, pp. 173-178. <http://dx.doi.org/10.1145/1810617.1810647>
- Huberman, B., Romero, D. y Wu, F. (2009). Social Networks that Matter: Twitter Under the Microscope. *First Monday*. 14(1).
- Java, A., Song, X., Finn, T. y Tseng, B. (2007). Why we Twitter: Understanding microblogging usage and communities. *Proceedings Joint 9th WEBKDD and 1st SNA-KDD Workshop*, ACM Press, pp. 56-65. <http://dx.doi.org/10.1145/1348549.1348556>
- Kelly, R. (2009). *Twitter Study Reveals Interesting Results About Usage*. San Antonio: PA.
- Lakoff, G. (1973). Humanistic Linguistics. En Dineen, F.P. (Ed.) *Georgetown Roundtable on Languages and Linguistics*. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Levinson, S. C. (1987). Minimization and conversational inference. En Bertuccelli Papi, M. y Verschueren, J. (Eds.) *The pragmatic perspective: Selected papers from the 1985 International Pragmatics Conference* (pp. 61-129). Amsterdam: John Benjamins. <http://dx.doi.org/10.1075/pbcs.5.10lev>
- Levinson, S. C. (1988). Putting linguistics on a proper footing. En Goofman E., ed. by P. Drew, A. Wootton (pp. 161-227). Cambridge: Polity Press.
- Mancera Rueda, A. (2014). Cortesía en 140 caracteres: interacciones en Twitter entre periodistas y prosumidores. *Revista de Filología*, núm. 32, pp. 163-181.
- Pano Alamán, A. y Mancera Rueda, A. (2014). La “conversación” en Twitter: las unidades discursivas y el uso de marcadores interactivos en los intercambios con parlamentarios españoles en esta red social. *Estudios de Lingüística del Español*, 35.1, pp. 234-268.
- Reddy, S., Stanford, J. y Zhong, J. A. (2014). Twitter-Based Study of Newly Formed Clippings in American English. *2014 Annual Meeting of the American Dialect Society*, January 4, Minneapolis.
- Rossi, L. y Magnani, M. (2014). Conversation Practices and Network Structure in Twitter. *Proceedings of the Sixth International AAI Conference on Weblogs and Social Media* (pp. 563-566). Palo Alto, CA: The AAAI Press.

Noemí Elisa Guerrero Contreras, licenciada en Lengua y Literaturas Hispánicas por la Universidad Nacional Autónoma de México, con especialidad en Lingüística. Cuenta con una maestría en Lingüística Hispánica por la misma universidad, donde estudió semántica cognitiva bajo la supervisión del profesor Ricardo Maldonado. Entre sus principales líneas de trabajo se

encuentran la gramática cognoscitiva, la interfaz sintaxis-semántica, la lingüística computacional y la sociolingüística variacionista.

Noemí Elisa Guerrero Contreras graduated in Hispanic Language and Literatures from the National Autonomous University of Mexico, specialized in Linguistics. She holds a Master's degree in Hispanic Linguistics by the same university, where she studied cognitive semantics under the supervision of Professor Ricardo Maldonado. Among her research interests are cognitive grammar, Spanish linguistics, syntax/semantics interface, computational linguistics and variationist sociolinguistics.