

## ***¿Qué estás pensando?* Un análisis multimodal del uso estratégico de la cita en la actualización de estado de Facebook**

Georgina A. Lacanna

Instituto de Lingüística (UBA)

[glacanna@gmail.com](mailto:glacanna@gmail.com)

### **Resumen**

Este trabajo es parte de un proyecto de investigación UBACyT<sup>1</sup> sobre las redes sociales Facebook y Twitter. Se propone analizar desde una perspectiva de análisis multimodal (Jewitt 2009; Kress y Van Leeuwen 2001; O'Halloran 2009) los diferentes recursos semióticos que los usuarios de Facebook utilizan para construir significado interpersonal (Halliday 1979; Halliday y Hasan 1989) en función del paradigma de opciones provisto por el sistema y las limitaciones y condicionamientos que impone este *cybergénero* (Bateman 2008). Para esta ocasión, elegimos trabajar específicamente con la sección de actualización de estado o muro debido a que sostenemos como hipótesis principal que, si bien este sitio ofrece múltiples oportunidades de acción a través de las diferentes aplicaciones que presenta, la mayoría de ellas activan elecciones preseleccionadas por la plataforma virtual en las que el usuario no puede hacer modificaciones significativas. En la sección de actualización de estado, en cambio, el usuario es interpelado por la plataforma misma a producir contenido a partir de la pregunta *¿Qué estás pensando?*, cuando se trata de su propio perfil, o de la directiva *Escribe algo*, cuando se trata de un perfil ajeno. Es justamente en ese contenido de naturaleza multimodal en el que el usuario define su propio rol como participante de la red social e interactúa directa o indirectamente con otros usuarios a través de diversas estrategias discursivas (Menéndez 2005). En esta oportunidad analizaremos el uso estratégico de la cita como apertura conversacional.

### **Abstract**

This paper belongs to an UBACyT research project about social networks Facebook and Twitter. It proposes a multimodal perspective (Jewitt 2009; Kress y Van Leeuwen 2001; O'Halloran 2009) for the analysis of the semiotics resources that Facebook's users appeal to to construe interpersonal meaning (Halliday 1979; Halliday y Hasan 1989) taking account of the choices' paradigm offered by the system and the limitations and constraints that this *cybergenre* (Bateman 2008) impose. For this occasion we choose to work specifically with the wall section because our principal hypothesis states that, even though there are many ways of interaction through the diverse available applications, in most of them it can not be possible to make meaningful changes because they are pre-released by the virtual platform. By the opposite, in the wall section, the own platform asks the user to produce content by asking *¿What are you thinking about?*, when she is positioned in her profile or the command *Write something*, when she positions in another profile. Is just in that multimodal content where the user defines her role as a participant of the social

---

<sup>1</sup> UBACyT 20020100100548 "Multimodalidad y Estrategias Discursivas: el caso de las redes sociales (Facebook y Twitter)", director Dr. Salvio Martín Menéndez.

network and interacts with other participants appealing to the use of different discourse strategies (Menéndez 2005). At this time we will analyze the strategic use of quoting as a conversational opening.

## Introducción

La comunicación mediada por computadoras<sup>2</sup> (Herring 1996; Noblia 1998, 1999, 2012) es, en la actualidad, un fenómeno que se encuentra afianzado y en constante evolución. Se define como la comunicación establecida entre seres humanos a través de las computadoras (Herring 1996: 1). Dentro de este tipo de comunicación, se origina lo que Brewer y Davis (1997) denominan como discurso electrónico y al que caracterizan como el texto bidireccional en el que una persona escribe a través de un teclado un texto que aparece en su monitor y es transmitido al monitor de uno o varios receptores que responden también a través de un teclado. Estos autores señalan, como rasgo principal del discurso electrónico, que es una escritura que frecuentemente se lee como conversación (hablada).

En el presente trabajo, y desde una perspectiva de análisis multimodal (Jewitt 2009; Kress y Van Leeuwen 2001; O'Halloran 2009), analizaremos los diferentes recursos semióticos que los usuarios de la red social Facebook utilizan para construir significado interpersonal (Halliday 1979; Halliday y Hasan 1989) en sus actualizaciones de estado. Entendemos como recursos semióticos las opciones efectivamente realizadas por los usuarios dentro del paradigma de posibilidades provisto por el sistema y las limitaciones y condicionamientos que impone este *cybergénero* (Bateman 2008).

Conformamos un corpus de perfiles de usuarios seleccionados que utilizan diferentes estrategias discursivas (Menéndez 2005) para apelar a otros usuarios. Por motivos de limitación de espacio, en esta ocasión nos enfocaremos en solo una de ellas: la cita. Sostenemos como hipótesis principal que, si bien este sitio ofrece múltiples oportunidades de acción a través de las diferentes aplicaciones que presenta, la mayoría de ellas activan elecciones preseleccionadas por la plataforma virtual en las que el usuario no puede hacer modificaciones significativas. En la sección de actualización de estado, en cambio, el usuario es interpelado por la plataforma misma a producir contenido a partir de la pregunta *¿Qué estás pensando?*, cuando se trata de su propio perfil, o de la directiva *Escribe algo*, cuando se trata de un perfil ajeno.<sup>3</sup> Es justamente en ese contenido de naturaleza multimodal en el que el usuario define su propio rol como participante de la red social y apela directa o indirectamente a otros usuarios.

## El libro de las caras

---

<sup>2</sup> En adelante, CMC.

<sup>3</sup> A partir del 27 de diciembre de 2012, este tipo de apelación al usuario se modificó y actualmente las preguntas o directivas cambian aleatoriamente. Es así que si uno ingresa más de una vez a su cuenta en el mismo día puede encontrarse en su muro con: “¿Qué sucede, Georgina?” o “Comparte cómo va tu día”. Más allá de este cambio, la política del sitio continúa siendo la de la promoción constante de la producción de contenido por parte del usuario.

Desde el punto de vista tecnológico, el Facebook puede ser definido como una plataforma en la medida en que admite diferentes funcionalidades (correo privado entre usuarios; publicación de fotos, videos, notas, comentarios; ventana de chat, etc.) y provee opciones de herramientas (configuración del perfil, definición del nivel de privacidad de la cuenta, admisión y restricción de usuarios, denuncias de falsos perfiles o robo de identidad, etc.) y actividades (juegos, publicidades, organización y difusión de eventos, etc.). Sin embargo, esta concepción resulta relativa en la medida en que la interfaz es única para todos los usuarios, por lo que no se les permite cambiar ni alterar la diagramación ni el orden de sus elementos. Es la propia plataforma la que va configurando y definiendo la “biografía” de cada usuario. El diseño de estos espacios de interacción condiciona la selección de determinados conjuntos de recursos multimodales que configuran estrategias discursivas que se utilizan en forma recurrente.

Desde el punto de vista social, configura una red de usuarios cuyo vínculo se establece como amistad; es así que cuando algún usuario pretende formar parte de la red de un usuario en particular, debe enviar una solicitud de amistad y debe ser aceptado como amigo del dueño del perfil correspondiente. La red social Facebook construye un modelo de actor social particular que utiliza un conjunto limitado y recurrente de estrategias discursivas (Menéndez 2005) que obedecen a los fines que se encuentran parcialmente determinados por ella.

Desde el punto de vista lingüístico, no es fácil encontrar trabajos que hayan definido los sitios de redes sociales en términos de género o registro. En Bateman (2008) encontramos un recorrido crítico a través de las diferentes perspectivas que han intentado proveer definiciones y clasificaciones para los denominados *cybergéneros*, aunque no ahonda específicamente en las redes.

Según Boyd y Ellison (2007), lo que diferencia a este tipo de sitios de los otros medios de CMC es que posibilitan que sus usuarios articulen y hagan visibles redes sociales preexistentes de las que ya son partícipes. A pesar de que esta actividad puede dar como resultado la generación de conexiones nuevas entre individuos que de otra manera no serían realizadas, frecuentemente no es ese el objetivo principal que persiguen. Por el contrario, la mayoría de los encuentros se dan entre “vínculos latentes” (Haythornwaite 2005) que comparten alguna conexión *offline*. Según estos autores, los sitios de redes sociales se caracterizan por ser servicios basados en la web que permiten a los individuos: 1) construir un perfil público o semi-público dentro de un sistema limitado; 2) articular una lista de otros usuarios con quienes se comparte una conexión; y 3) ver y atravesar su lista de conexiones y las hechas por otros dentro del sistema. Siguiendo la misma línea, Panteli (2009) señala que las redes sociales virtuales comparten tres características fundamentales y es que son: multimedias, masivas y de múltiples usuarios. En Facebook, podemos reconocer a cada una de ellas.

Tal como anticipamos en la introducción de este trabajo, en esta ocasión nos enfocaremos solamente en una de las funciones que ofrece este sitio a través de la cual el usuario interactúa discursivamente en la red: la actualización de estado o muro. Si nos posicionamos en la pantalla de inicio de nuestra propia cuenta de Facebook, nos encontramos en la parte superior con un espacio rectangular que corresponde a la sección de Estado y que incluye la pregunta “¿Qué estás pensando?”. Las opciones que habilita el sistema para responder y controlar quiénes pueden tener acceso a esa información son

múltiples. Además de texto, se puede adjuntar una foto o video, se puede definir una ubicación geográfica y también señalar que se está con determinadas personas, función conocida en esta red como *etiquetar* (Fig. 1). Si en lugar de actualizar el estado desde la pantalla de inicio, el usuario decide hacerlo desde la pantalla de su perfil (formato que actualmente se define como la biografía del usuario desde su ingreso a la red social) se suma la posibilidad de agregar al estado un *acontecimiento importante*, que incluye novedades acerca de la vida laboral, académica, amorosa, familiar o cualquier otra notificación que se considere importante (Fig. 2).

Si entramos al perfil de otro usuario, nos encontramos con el mismo espacio para producir contenido, pero en este caso la apelación es diferente. Cambia el modo de la emisión, que se torna imperativa (Fig. 3) y nos reclama *Escribe algo*.

Sobre cualquiera de estas opciones para actualizar su estado, el usuario tiene la posibilidad de definir las restricciones de acceso. Los niveles que habilita la plataforma son *público* (cualquier persona puede acceder), *amigos* (solo los usuarios aceptados), *solo yo* (el usuario es el único que ve lo publicado) y *personalizado* (permite elegir, dentro de la lista de amigos, quiénes pueden verlo y quiénes no). También existe la posibilidad de crear listas a las que se puede rotular como de mejores amigos, familiares, compañeros, etc. La elección que realiza el usuario es visible para los demás usuarios y se representa a través de un símbolo gráfico que refiere a cada uno de los niveles de seguridad (Fig. 4).

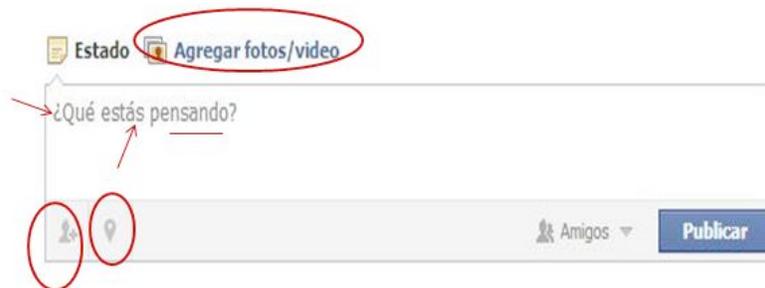


Fig. 1



Fig. 2

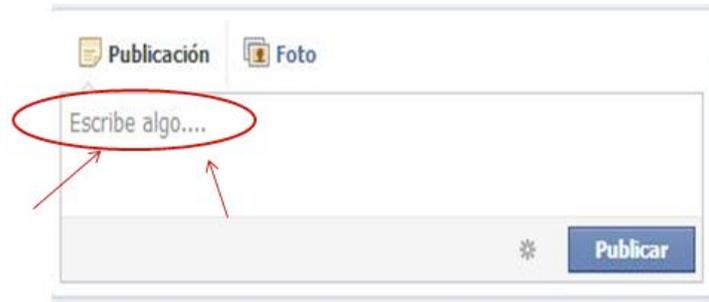


Fig. 3



Fig. 4

Consideramos que el lenguaje es un fenómeno de naturaleza multimodal, por lo cual se impone una perspectiva de análisis que pueda dar cuenta de la variedad de modos (lenguaje verbal, entonación, color, gráficos, sonidos, imágenes, etc.) que participan durante la producción y negociación de significados en la interacción. El supuesto básico que atraviesa la multimodalidad es que los significados son realizados, distribuidos, recibidos, interpretados y recreados en la interpretación a través de varios modos representacionales y comunicativos, no solo a través del lenguaje verbal, ya sea hablado o escrito. Es así que sostenemos, siguiendo a Norris (2004), que todas las interacciones son multimodales.

Si bien, como mencionamos antes, existen diferentes posibilidades de activar la interacción en el muro de los usuarios (como puede ser la publicación de una foto, de un video, de la realización de una pregunta o incluso de la narración de un suceso personal breve), detectamos que una de las estrategias discursivas (Menéndez 2005) usadas con bastante frecuencia en la actualización de estados es la cita. Puede ser musical, literaria o incluso tomada del parlamento de un personaje de alguna película o serie de televisión. Partimos de

la suposición de que cuando un usuario apela a esta estrategia, como a cualquier otra, está buscando obtener algún tipo de respuesta por parte de otros usuarios, dado el carácter interactivo que subyace a la configuración de esta red social. Es por eso que para este trabajo analizamos el uso de la cita en tanto estrategia de apertura conversacional en los perfiles de tres usuarios que recurren a ella en sus publicaciones. Estos perfiles fueron seleccionados porque corresponden a usuarios que registran actividad frecuente en sus actualizaciones de estado y promueven la participación de otros usuarios.

### Perfiles seleccionados

LS: 28 años, estudiante universitario, usuario de la red desde 2008

GT: 34 años, empleado administrativo, usuario de la red desde 2008

PS: 34 años, profesor universitario, usuario de la red desde 2009



Fig. 5

En LS (Fig. 5), el primero de los ejemplos que trabajamos, aparece citado un texto. Ya sea que conozcamos o no el origen de su procedencia, podemos afirmar que se trata de una cita y no de una producción original del usuario. Podemos activar ese marco de interpretación (Goffman 1975) por el simple hecho de registrar el uso convencional de las comillas. En este caso, el usuario apela, además, a la inserción de otro símbolo gráfico, el de la nota

musical, que guía de modo más explícito la interpretación de su texto para no dejar lugar a dudas de que está haciendo referencia al texto de una canción. La combinación de los recursos de los modos verbal y gráfico configuran un mensaje completo cuyo efecto pragmático es justamente el resultado de dicha combinación y no de la preeminencia de alguno de sus elementos por separado.

Con respecto a la estructura conversacional, ya referida, observamos que el hecho de recurrir a la cita musical de manera explícita por parte de este usuario da lugar al inicio de varias réplicas de otros usuarios que continúan con la propuesta de **LS**. Vemos cómo, por ejemplo, **MC** y **PA** responden con otras citas pertenecientes al texto de la misma canción. Podemos observar la imitación del procedimiento, respetando el uso de las comillas aunque sin necesidad de recurrir nuevamente a la repetición de la nota musical, dado que ya no resulta necesario. Es decir, **LS** no solo inicia la interacción a través de la cita sino que a partir de esa cita inicial se inicia un intercambio que responde a esa pauta inicial y se configura como intercambio de citas. Es el propietario del perfil, también, el que decide introducir una modificación en el desarrollo de la conversación e incorpora en una próxima intervención suya un comentario evaluativo referente a la cita, que incorpora marcas clásicas de la oralidad y confirma, de este modo, el efecto pragmático buscado desde un primer momento: el inicio de una interacción. Este cambio es a su vez aceptado por el usuario que se incorpora a continuación, **EQ**, y que responde enmarcando una nueva cita, pero no ya entre comillas, sino en medio de evaluaciones positivas que responden una vez más al estilo conversacional propuesto por **LS**.

Reservamos un párrafo aparte para hacer referencia a otro tipo de respuesta, característica fundamental de esta red social, que consiste en la aprobación del comentario del usuario a través de la activación del botón *Me gusta*. Vemos la importancia asignada a esta función que se encuentra posicionada junto al botón de *Comentar* y que se repite a lo largo de toda la actividad registrada en el muro del usuario. Podemos destacar el funcionamiento multimodal de este botón en su paso de opción a recurso. Cuando nos encontramos frente a la publicación del usuario tenemos como opción disponible la activación del *Me gusta*, opción en la que el elemento predominante es claramente el lenguaje verbal; sin embargo, una vez realizada la opción, es decir, una vez que activamos el botón, nuestra contribución se manifiesta a través de un ícono que representa una mano con un pulgar levantado. Es decir que la opción predominantemente verbal se realiza en tanto recurso predominantemente gráfico.

En el caso de **GT** (Fig. 6), hallamos un procedimiento diferente al anterior. Nuevamente nos encontramos con una referencia directa al texto de una canción, pero esta vez la forma de citar no responde a la convención. El texto no aparece entrecomillado pero sí hay una indicación de la fuente a través de un vínculo que conduce al video clip del tema musical referido, donde además se reponen los datos que en el ejemplo anterior no aparecían, como son el nombre de la canción y del grupo que la interpreta. A diferencia de lo que ocurría en el muro de **LS**, **GT** elige otra de las opciones que habilita la plataforma de Facebook y que consiste en crear vínculos a otras páginas, en este caso a un video cargado en el sitio Youtube. El mensaje se conforma otra vez a partir de la interrelación de los diferentes modos verbal, visual y musical que están mediados por la tecnología que permite la interrelación de todos ellos a través de un soporte tecnológico específico de este nuevo tipo de comunicación.

Es la cita, nuevamente, la estrategia utilizada para iniciar un intercambio conversacional, que se origina y desarrolla en torno al texto citado y en el que podemos rastrear elementos considerados característicos de la CMC (Herring 1996; Noblia 1998, 1999, 2012) como lo son los alargamientos vocálicos finales; la transcripción verbal de fenómenos auditivos típicos de la oralidad, como la risa o las interjecciones; y las acentuaciones marcadas a través de los signos de admiración, en algunos casos multiplicados. Esta preeminencia de los rasgos del lenguaje oral en la escritura en la CMC ha sido largamente estudiada en los casos del chat y en las comunidades virtuales (Noblia 1998, 1999, 2012; Tabachnik 2012), en donde los intercambios se dan de manera sincrónica, es decir, cuando los participantes están presentes en el momento de la interacción. En los intercambios producidos a partir de una publicación en el muro de Facebook no siempre es ese el caso, y la mayoría de las veces lo que se produce es un tipo de conversación virtual diferida (Tabachnik 2012), como podemos apreciar a partir de los datos que el mismo sistema nos ofrece al publicar la hora y el día del ingreso de cada comentario. Aun siendo asíncrona la participación de los usuarios, podemos ver que la estructura conversacional se mantiene.



Fig. 6

En nuestro último ejemplo (Fig. 7), a diferencia de lo que ocurre en los dos casos anteriores, la cita es apenas perceptible. No encontramos marcas de convención que lo resalten como texto extractado ni tampoco referencia directa a ninguna fuente. **PS** opta por



autoridad para respaldar una opinión propia, como tradicionalmente se utiliza la cita, ni para fundamentar un argumento, sino que podemos hablar de una refuncionalización de la cita en las redes sociales en tanto estrategia de apertura conversacional. Es decir que cuando se cita, el efecto pragmático buscado no es el de restringir otras voces, sino todo lo contrario, la cita es la excusa para atraer a esas otras voces al inicio de una interacción con características propias que responden a la configuración particular del contexto en el que se desarrollan.

La instancia inicial de la investigación en la que nos encontramos no nos permite hacer afirmaciones definitivas al respecto, sin embargo, dejamos planteado el interrogante de definir cuáles son las pautas propias, si es que las hay, de las interacciones en las redes sociales y cómo son refuncionalizados algunos recursos asociados a determinados géneros más tradicionales en este nuevo tipo de escritura que se aproxima cada vez más al estilo del discurso de la oralidad.

## Bibliografía

- Bateman, John. *Multimodality and genre*. New York: Palgrave Macmillan, 2008.
- Boyd, Danah y Ellison, Nicole. "Social network sites: Definition, history, and scholarship". *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13 (1), 2007. Consultado el 26-09-2012 en: <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html>
- Brewer, Jeutonne y Davis, Boyd. *Electronic discourse. Individuals in virtual space*. New York: University Press, 1997.
- Goffman, Erving. *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*. Madrid: Siglo XXI, 2006 (1975).
- Halliday, Michael. *El lenguaje como semiótica social*. México: Fondo de Cultura Económica, 1979.
- Halliday, Michael y Hasan, Ruqaiya. *Language, context and text. Aspects of language in a social semiotic perspective*. Oxford: University Press, 1989.
- Haythornthwaite, Caroline. "Social networks and internet connectivity effects". *Information, Communication and Society*, N° 2, Vol. 8, pp. 125-147, 2005.
- Herring, Susan. *Computer-mediated communication. Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Amsterdam /Philadelphia: John Benjamins, 1996.
- Jewitt, Carey. *The Routledge Handbook of Multimodal Analysis*. London: Routledge, 2009.
- Kress, Gunther y van Leeuwen Theo. *Multimodal discourse. The modes and media of contemporary communication*. Oxford: University Press, 2001.
- Menéndez, Salvio. "¿Qué es una estrategia discursiva? En S. Santos y J. Panesi (comp.), Actas del Congreso Internacional: Debates Actuales. Las teorías críticas de la literatura y la lingüística. Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras, UBA, 2005. (Edición en CD)
- Noblia, María Valentina. "The computer mediated communication, a new way of understanding the language". *IRISS 98 Conference papers*. University of Bristol, 1998.

Consultado el 26-09-2012 en:

<http://www.intute.ac.uk/socialsciences/archive/iriss/papers/paper22.htm>

Noblia, María Valentina. “Géneros discursivos y sus medios de producción en la Comunicación Mediada por Computadoras”. *Filología “Los usos del discurso”*. Año XXXII, 1-2. Facultad de Filosofía y Letras, UBA, 1999.

\_\_\_\_\_. *La relación interpersonal en el chat. Procesos de construcción y negociación de la identidad*. Tesis doctoral. Facultad de Filosofía y Letras, UBA, 2012.

Norris, Sigrid. *Analyzing Multimodal Interaction. A Methodological Framework*. London: Routledge, 2004.

O’Halloran, Kay. “Multimodal Analysis and Digital Technology”. En Baldry, A. y Montagna, E. (eds.), *Interdisciplinary Perspectives on Multimodality: Theory and Practice. Proceedings of the Third International Conference on Multimodality*. Campobasso: Palladino, 2009.

Panteli, Niki. *Virtual social networks. Mediated, massive and multiplayer sites*. New York: Palgrave Macmillan, 2009.

Tabachnik, Silvia. *Lenguaje y juegos de escritura en la red*. México: Universidad Autónoma Metropolitana, 2012.

Yus, Francisco. *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en la internet*. Barcelona: Planeta, 2010.