

Avance investigativo del proyecto *Manual de redacción y edición para ambientes digitales*

Aproximación sociolingüística al uso educomunicativo del chat, el foro y el correo electrónico*

A Sociolinguistic Approach to Educational-Communicative Using of Chat, Forum and E-mail

Alexánder Arbey Sánchez Upegui

Investigador – Programa de Comunicación Social

asanchezu@ucn.edu.co / edicion@une.net.co

Tipo de publicación: artículo corto de investigación

Recepción: 2008-24-06

Revisión: 2008-01-07

Aprobación: 2008-17-07

Contenido

- 0.Introducción
- 1.Preguntas iniciales: campo para la investigación
- 2.Rasgos y variables para el estudio del lenguaje en la red
- 3.Situaciones comunicativas en internet: perspectiva general y usos educativos
 - 3.1 Cooperación comunicativa: actitud y estrategia en la interacción digital
 - 3.2 Diálogo interactivo mediante la voz
 - 3.3 El correo electrónico
 - 3.3.1 Algunas características lingüísticas de la interacción educativa vía correo electrónico.
 - 3.3.2 Notas sobre experiencias didácticas con el uso del correo electrónico
 - 3.3.3 Foros y chats
 - 3.3.3.1 Normas de interacción en el chat
 - 3.4 Foros
 - 3.4.1 Tipos de foros
 - 3.4.1.1 En función de los fines y objetivos de participación
 - 3.4.1.2 En función de los temas
 - 3.4.1.3 En función de la regulación de los mensajes
 - 3.4.1.4 En función del nivel de privacidad de los mensajes
 - 3.4.2 Posibilidades expresivas de los foros
- 4. Para finalizar (¿o para comenzar?)

* La aprobación de publicación este avance investigativo la realizó la Coordinación de investigación institucional. Contacto: ceromanm@ucn.edu.co

5. Bibliografía

Resumen. El artículo es un cuarto avance del proyecto de investigación *Manual de redacción y edición para ambientes digitales*, del programa de Comunicación Social de la Católica del Norte Fundación Universitaria.

La comunicación en internet está modificando las formas de interacción, lectura y escritura. Este fenómeno ha sido abordado por la sociolingüística, la cual se interesa por el lenguaje como un fenómeno social y cultural.

En la configuración de un *Manual de redacción y edición para ambientes digitales* es importante indagar, del amplio campo del discurso digital, acerca de algunos aspectos lingüísticos de la comunicación mediatizada por computador en el ámbito educativo, sobre todo teniendo en cuenta que el proyecto de investigación está inserto en una institución de educación superior en la cual la escritura y lectura electrónicas, además de la interacción digital con fines de enseñanza y aprendizaje, hacen parte de sus funciones sustantivas.

Así, en el artículo se caracterizan de manera descriptiva conceptos de interés lingüístico sobre la comunicación mediatizada por computador, particularmente se alude a los rasgos diferenciales de la variedad de una lengua y se exponen algunos principios de las teorías de *género y registro* y la *cooperación conversacional*. Se describen de manera general situaciones educ comunicativas como: la ciberhabla, el correo electrónico, el *chat* y el foro.

Palabras clave. Ciberhabla, Correo electrónico, *Chat*, Género, Foro, Lenguaje, Registro, Variedad de lengua.

Abstract. This article is the fourth advance of the Writing and Edition for Digital Environments Handbook Research Project belonging to the Social Communication Program of the Fundación Universitaria Católica del Norte (FUCN).

Communication through the Internet modifies ways of interaction, reading, and writing. Sociolinguistics, since it is concerned with language as a socio-cultural phenomenon, has been dealing with such fact.

While designing a Writing and Edition for Digital Environments Handbook it is relevant to inquire about some linguistic features of computer-mediated communication at school environments. The importance of this inquiry consists in this project belonging to a higher-education institution for which electronic reading and writing, along with digital interaction with teaching/learning purposes, are some of the principal functions.

Thus, this article explains in a descriptive fashion some linguistically interesting concepts concerning computer-mediated communication. This text refers especially to the differential features of a language's variety,

and presents some principles of gender and register and conversational cooperation theories. Some other educational-communicative situations, such as cyber-talk, e-mail, chat, and forum are described in a general way.

Key Words and Expressions: Chat, Cyber-talk, E-mail, Forum, Gender, Language, Language Variety, Register.

0. Introducción

El crecimiento y diversificación de la comunicación mediatizada por ordenador (CMO) en aspectos como el uso del correo electrónico, el foro, el *chat*, la ciberhabla y la publicación de sitios web, está modificando globalmente las prácticas de interacción, lectura y escritura. (Cassany, 2003, p.221).

Una de las principales vertientes de la investigación sociolingüística¹ contemporánea es el análisis de las interacciones en internet, fenómeno que plantea una amplia variedad de reflexiones y preguntas (Cfr. Blas Arroyo, 2002, p.655).

El presente artículo es una vertiente de indagación definida por el proyecto de investigación *Manual de redacción y edición para ambientes digitales* para el periodo semestre 01 de 2008, la cual consiste en comenzar a explorar las características lingüísticas y roles de la comunicación digital, de acuerdo con el contexto en el cual se produce y desde la perspectiva de los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las características del discurso digital.
- Precisar los rasgos estilísticos del texto digital y formular estrategias narrativas de acuerdo con el tipo de texto y el público al cual va dirigido.

En este marco se ha considerado pertinente indagar, del amplio campo del discurso digital, algunos aspectos de interés lingüístico de la comunicación mediatizada por computador en el ámbito educativo, sobre todo teniendo en cuenta que el proyecto de investigación está inserto en una institución de educación superior en la cual la escritura y lectura electrónicas, además de la interacción digital con fines de enseñanza y aprendizaje, hace parte de sus funciones sustantivas.

¹ La sociolingüística estudia el lenguaje en su contexto social sincrónica y/o diacrónicamente (López Morales, 2004, p.151). Perspectiva sincrónica: consideración de la lengua en su aspecto estático, en un momento dado de su existencia histórica. Diacrónico: estudio de una lengua en su aspecto evolutivo a través del tiempo, (RAE).

En un próximo avance (semestre 02 de 2008) se abordará el concepto de retórica como marco más general y se enfatizará en el análisis lingüístico de algunos contextos de comunicación en redes abiertas.

1. Preguntas iniciales: campo para la investigación²

Es frecuente encontrar seminarios, foros, conferencias, disertaciones, publicaciones, talleres y cursos sobre los nuevos lenguajes de la comunicación.

En este contexto es pertinente preguntar: ¿las actuales tecnologías de la información y la comunicación (TIC) constituyen un nuevo lenguaje, o se trata de una metáfora para entender la red como un escenario complejo y diverso para la interacción y difusión de contenidos?

¿Ha creado la red una cibercomunidad lingüística con características diferentes a las conocidas hasta hoy? ¿Cómo influye internet en las formas de interacción en una comunidad lingüística particular? ¿Cómo es el registro o estilo retórico en espacios de comunicación como el correo, el *chat* y el foro? ¿Existen los cibergéneros?

¿Los roles virtuales que asume un *chateador* o *forista* pueden llevar a un individuo a experimentar con sociolectos y registros que no usaría en la *realidad*? (autores como Pierre Lévy afirman que la virtualidad es un vector de crecimiento de la realidad). ¿Hay estilos específicos (normas) del *chat*, del foro y del correo electrónico? ¿Qué pasa cuando sólo se conoce al otro a través del lenguaje, cuando para el interlocutor somos lo que escribimos?

¿Se presentan los usuarios de internet a sí mismos a través de sus mensajes, aportes y páginas, con el mismo tipo de rasgos discursivos, gráficos, ortográficos y gramaticales? ¿Cuáles son los problemas comunicativos que se presentan en los diferentes entornos de interacción virtual y cuáles son sus estructuras y registros lingüísticos en situaciones formales e informales? (Crystal, 2002, p.20).

¿Cómo funcionan lingüísticamente los *chats*, los correos, los foros educativos y otros canales de interlocución? ¿Cuáles son las estrategias lingüísticas más adecuadas para sacar el máximo provecho de la interacción educativa en este *telecosmos*?

Sin duda alguna, preguntas de investigación que se ubican en una difusa frontera entre sociolingüística, fonética (con los actuales diálogos

² Nota: varias de estas preguntas se retoman y adaptan del texto guía de Módulo de Sociolingüística de la Maestría en Lingüística, Universidad de Antioquia, junio de 2008.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No.25, (septiembre - diciembre), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821

interactivos o ciberhabla), morfología, pragmática (o ciberpragmática) y estudios del discurso.

Aunque hace más de tres décadas se envió el primer correo electrónico³ en el mundo y el uso de internet se expande cada vez más, en realidad hasta hace pocos años se han empezado a estudiar las transformaciones y efectos de este fenómeno a nivel lingüístico y desde la teoría de la comunicación.

Para el investigador interesado en explorar una o varias de las preguntas formuladas, el lingüista David Crystal propone comenzar con la descripción de los rasgos lingüísticos característicos de las diferentes situaciones comunicativas y caracterizar las variantes que se utilizan.

Lo anterior permitirá identificar con más precisión las estrategias que emplean los usuarios y las actitudes lingüísticas que tienen, y por lo tanto, comenzar a analizar sus creencias e intereses acerca del lenguaje en internet. (2002, p. 20).

Para el presente proyecto de investigación (*Manual de redacción y edición para ambientes digitales*), un punto de partida para la indagación lo ofrece, entre otros, el análisis del discurso. Se trata de interdisciplina que adopta una gran variedad de teorías, enfoques y metodologías de análisis, que se aplican a los textos orales y/o escritos.

También, en una perspectiva sociolingüística, el análisis se puede realizar en diferentes niveles y estructuras, a saber: los gráficos, los sonidos (expresiones fónicas), la morfología, la sintaxis, la semántica, las estructuras esquemáticas y retóricas, los actos de habla, el contexto, las relaciones de poder y las estructuras ideológicas. (Van Dijk, 1999).

2. Rasgos y variables para el estudio del lenguaje en la red

Las preguntas que pueden plantearse en el marco de este proyecto, en la lingüística de internet o en la comunicación digital, deben tener como marco los rasgos diferenciales de la variedad de una lengua, los cuales son diversos.

Para la lengua escrita (que incluye por supuesto internet como medio esencialmente textual) hay en general cinco clases principales de rasgos (Crystal, 2002), veamos:

Gráficos: presentación y organización del texto, tipografía, diseño de página o distribución de la información en la pantalla del computador,

³ El ingeniero informático Ray Tomlinson envió el primer correo en 1972. Con ello se inició el uso del símbolo @ (*arroba*) como vínculo universal entre el destinatario y la dirección.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No.25, (septiembre - diciembre), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821

interlineado, uso de gráficos, colores, tamaño de los titulares (en internet son criterios de usabilidad).

Ortográficos: normas sobre el uso de la escritura: mayúsculas, pronunciación, puntuación, formas de indicar énfasis (uso de cursiva, negrilla, subrayado).

Gramaticales: tiene que ver con la morfología, la sintaxis, las estructuras oracionales, el orden de las palabras.

Léxicos: conjunto de palabras y expresiones idiomáticas que se emplean de un forma distintiva en una variedad de lengua (selección léxica y combinación).

Discursivos: organización estructural de un texto en términos de la coherencia, la cohesión, la relevancia, la estructura de los párrafos, la progresión lógica de ideas. Por ejemplo, "un artículo de revista especializada, dentro del inglés científico, consiste en una secuencia fija de secciones que incluye síntesis, introducción, metodología, resultados, exposición razonada y conclusión". (p.19).

Además de los anteriores rasgos, en la variedad oral (ciberhabla) se deben considerar los siguientes:

Fonéticos: las características generales de la lengua hablada, en términos del uso diferencial de: el timbre de voz, el registro vocal (un tenor frente a un bajo), la modalidad de la voz: si es hablada, recitada, cantada, por ejemplo, en las narraciones de ciertos deportes, (p.19).

Fonológicos: "el sistema de sonidos de una lengua determinada, definida en términos de factores tales como el uso distintivo de vocales, consonantes, entonación, acento, pausa. Por ejemplo, los acentos regionales se definen por la forma en que se utilizan los distintos sonidos. La pronunciación distintiva es también un rasgo notable de algunas variedades como la lectura de noticias, los sermones religiosos y la publicidad en televisión". (p. 19-20).

Silvia Andrea Contín, profesora y licenciada en letras de la Universidad Nacional de La Patagonia, agrega las siguientes variables y criterios para estudiar y clasificar el discurso mediado por computador:

Variaciones del medio o canal: es la caracterización del sistema de comunicación para describir rasgos con el propósito de profundizar en la interpretación de un acto comunicativo.

Variaciones situacionales: tienen que ver con el conjunto de circunstancias sociales que influyen o determinan el proceso de la

comunicación y están vinculadas con una situación comunicativa concreta, por ejemplo, un foro que haga parte de una estructura curricular en una institución educativa o un foro en un portal de una determinada organización, etc. (2003, pp.269-286)

3. Situaciones comunicativas en internet: perspectiva general y usos educativos

En un medio tecnológico en el cual las diferencias lingüísticas son evidentes, el concepto de variedad lingüística es importante. "Una variedad de la lengua es un sistema de expresión lingüística cuyo uso está gobernado por factores situacionales", como: comunidad de habla (cibercultura), registro, género, texto y tipo de discurso, cada uno de los cuales funciona con su marco teórico de referencia. (Crystal, 2002, p. 17).

La noción variedad de lengua "incluye el habla y la escritura, los dialectos regionales y de clase, los géneros profesionales (como la jerga legal y científica), la expresión lingüística creativa (como en la literatura) y una amplia variedad de otros estilos de expresión". (Crystal, 2002, p. 17). Los rasgos de una variedad lingüística están condicionados por el contexto, en este caso el contexto de comunicación; en otras palabras, aquello que está con el texto: el medio digital y sus características para la lectura y la escritura, aspectos cognitivos, el entorno social y los fines educativos.

Es importante considerar (para el análisis lingüístico de las situaciones comunicativa en la red) que las elecciones del vocabulario y la estructura del texto digital están influenciadas por tres dimensiones contextuales: *el tenor, el campo y el modo*, a las cuales corresponden análogamente tres funciones del lenguaje: *interpersonal, ideativa y textual*. La relación entre el contexto y el lenguaje se denomina *realización*. (Cfr. Eggins y Martin, 2000, pp.340-346). (Véase figura 1).

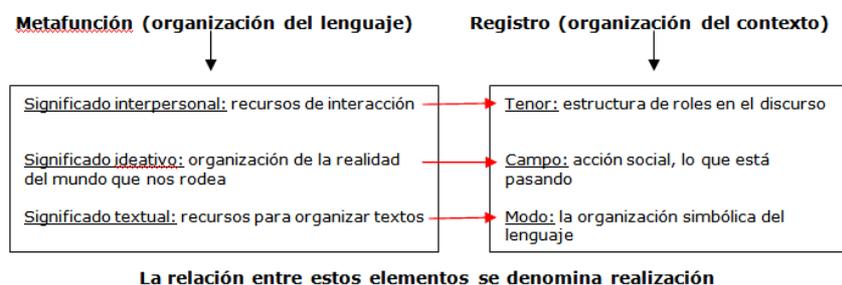


Figura 1. Organización del lenguaje y del contexto

Una breve explicación de estas dimensiones y funciones del lenguaje es la siguiente:

Modo: en términos generales se describen las estructuras esquemáticas y retóricas y se analiza el papel que desempeña el lenguaje; es decir, lo que se logra por medio del texto en términos de categorías como persuasivo, expositivo, didáctico y otros. Se describe el nivel de formalidad o no del texto (formalidad=requisitos de la situación) y los recursos textuales empleados (pasivas, activas, subordinación, nominalizaciones...).

También se tienen en consideración los actos de habla: al emitir un enunciado se lleva a cabo una acción locutiva -decir algo-, una ilocutiva -hacer algo-, y otra perlocutiva -lograr un efecto en el receptor-.

La fuerza ilocutiva de un enunciado se ha establecido a partir de verbos performativos, pero dicha fuerza también reside en las implicaturas y en el contexto de los enunciados.

Para el análisis textual es recomendable tener en cuenta que *la indeterminación o fuerza ilocutiva poco definida* es también una estrategia discursiva, sobre todo cuando en el texto el autor debe responder a diversos intereses y públicos. Hay una negociabilidad de factores pragmáticos, entonces interpretar el sentido del texto es una labor de construcción de hipótesis por parte del lector. (Leech, 1997, p.265-294). También se deben considerar los aspectos pragmáticos referidos a la cortesía.

Tenor: es la estructura de roles: quién está participando, la naturaleza de los interlocutores, sus posiciones y los roles discursivos que adoptan en la interacción. Ilustra las diferencias de poder / posición entre los participantes (autor-lector).

Aquí es importante considerar el concepto de polifonía o las voces que el autor hace oír (metáfora teatral). No necesariamente a un texto corresponde un único enunciador y un sólo punto de vista (Bertorello, 2005, p.7-25).

El tenor está relacionado con la ausencia o presencia de actitudes y evaluaciones, por ejemplo, ¿qué papel que desempeña el autor?: ¿educador, crítico, comentarista social, informador...?

Campo, la acción social: se refiere a "lo que está pasando, la naturaleza de la acción social que está ocurriendo, es decir, en qué están ocupados los participantes, donde el lenguaje es como un componente social". (Eggins y Martin, 2000, p.346).

¿Cómo se presenta o se describe a los personajes y qué acciones sociales realizan o deben realizar (qué conducta evidencian), quiénes son los participantes? ¿Cuál es la acción social relevante que presenta el texto?

El contraste entre el vocabulario técnico y el cotidiano: este contraste se relaciona con el grado de familiaridad con el tema que el autor supone que el público posee: "esto se expresa, en parte, mediante la elección de palabras que tienen significados muy precisos y técnicos (...) El conocimiento supuesto también se realiza a través de otros contextos y

otros textos' a los que se cree que el público tuvo acceso". (Eggins y Martin, 2000, p.339). La expresión técnica del léxico y las fuentes de referencias intertextuales es lo que se denomina **campo** el discurso.

El anterior modelo para el análisis del contexto que los autores retoman de Halliday está relacionado con su modelo funcional de organización del lenguaje, en el cual las elecciones de significado están organizadas en tres componentes, a saber: *ideativo, interpersonal y textual*. Veamos un poco más en detalle la caracterización que presentan Eggins y Martin de cada uno:

Ideativa: tiene que ver con la organización de la realidad del mundo: quién le hace qué a quién, cuándo, dónde, por qué y cómo. El significado ideativo se utiliza para construir la acción social.

Interpersonal: se ocupa de la organización de la realidad social de las personas con las que se interactúa (hacer declaraciones, formular preguntas, dar órdenes, expresar sentimientos respecto a ciertas cosas. El significado interpersonal se usa para negociar el tenor o la estructura de roles).

Textual: es la organización textual de los significados ideativos e interpersonales que son coherentes y relevantes en relación con su contexto (qué se formula primero, qué se expone de último; cómo introducimos a los personajes y mantenemos la referencia a ellos utilizando pronombres; qué dejamos implícito y qué explicamos, (Eggins y Martin, 2000, p.346). El significado textual se emplea para desarrollar el modo, la dimensión simbólica o papel del lenguaje).

3.1 Cooperación comunicativa: actitud y estrategia en la interacción digital

Las diferentes situaciones en que se utiliza la lengua presentan restricciones de las cuales los interlocutores deben hacerse cargo y asumir, si se pretende que los aportes sean aceptables. Factores como la cortesía, el interés y la inteligibilidad rigen los enunciados. (Crystal, 2002, p.18).

En relación con lo anterior, Paul Grice propuso el principio cooperativo, el cual consiste en que el intercambio comunicativo debe regirse por un principio de cooperación y unas máximas que permiten un uso ético y eficiente del lenguaje.

Básicamente es una propuesta ubicada en la comunicación transaccional, es decir, la comunicación informativa, desde una perspectiva lógica y racional.



Aunque el contexto en el cual surgió este planteamiento es el de la interacción verbal, puede extrapolarse a la comunicación digital (y más específicamente a este proyecto de investigación), la cual combina la publicación textual con interacción e interactividad.

Con algunas adaptaciones al contexto de la comunicación virtual, el principio cooperativo, tomado de Universidad del Valle (1983) dice:

Garantice que su contribución o participación en la interacción sea la necesaria en el momento en que se da, con base en el propósito o dirección captada dentro del intercambio en el cual usted está comprometido.

Este principio tiene IV categorías de las cuales se derivan algunas máximas y submáximas:

- I-Cantidad
- II-Cualidad
- III-Relación
- IV-Modo

Veamos su desarrollo:

I-Cantidad: se relaciona con la cantidad de información que usted debe dar.

-Su contribución debe ser tan informativa como se requiera (para los propósitos vigentes en el momento del intercambio). En ocasiones no se suministra toda la información que se requiere para comprender una situación.

-Su aporte no debe ser más informativo de lo que se requiere. El exceso de información puede generar confusiones debido al surgimiento de temas subsidiarios que pueden no ser necesarios. Los destinatarios podrían asumir que usted tiene algún propósito particular al suministrar el exceso de información.

II-Cualidad: usted debe garantizar que su contribución sea verdadera; por ello:

- No divulgue aquello que crea falso.
- No divulgue aquello sobre lo cual no tenga suficiente evidencia o certeza.

III-Relación: sea pertinente de acuerdo con los objetivos y los tópicos del intercambio. Esta máxima tiene que ver con que las contribuciones sean las apropiadas en cada etapa del intercambio. Las intervenciones deben estar directamente relacionadas con el tema que se está tratando.

IV-Modo: tiene que ver con la forma en que se dice lo que se dice (o escribe); es decir: sea inteligible, legible, claro...



Algunas submáximas son:

- Evite la oscuridad de la expresión.
- Evite la ambigüedad.
- Sea breve (evite la prolijidad innecesaria).
- Sea ordenado en la comunicación.

A lo anterior hay que agregar la cortesía, como una estrategia de interacción social que es necesaria en todas las culturas y contextos. En la comunicación virtual se habla de *net-etiqueta*.

Los anteriores principios y máximas no pretenden regular o dar cuenta en su totalidad del complejo fenómeno de la comunicación en internet en el cual hay que tener en cuenta el significado, el contexto, la cognición de los participantes... En parte, su importancia reside en que invita a ejercer una comunicación (en este caso mediada por las tecnologías) más lógica, racional, y sobre todo, pensada en términos de cooperación, no de confrontación.

3.2 Diálogo interactivo mediante la voz

Internet es un fenómeno de base textual. Por ahora la lengua hablada posee una presencia limitada en la red (aunque con perspectivas de crecimiento), por medio del uso de clips de sonido y los *chat* orales, similares a una conversación telefónica.

Existen varios programas informáticos gratuitos, como Skype, que permiten hacer llamadas a cualquier parte del mundo mediante del computador. Esta tecnología de comunicación hace posible que dos o más usuarios de la red interactúen de manera oral. "Los lingüistas conversacionalistas tendrán que adoptar soluciones acerca del tipo de lenguaje hablado que deberá utilizarse para explotar el nuevo medio". (Crystal, 2002, p. 25).

3.3 El correo electrónico

El correo electrónico es el canal más antiguo y que ha permanecido más estable en internet. Es una aplicación de comunicación asincrónica -o diferida- en línea, basada en la transmisión de texto que permite adjuntar archivos.

El número de transmisiones diarias excede en mucho las interacciones en sitios web.

La longitud y el estilo de los correos electrónicos presentan variaciones lingüísticas. Según Crystal, "la diversidad de contextos en el correo electrónico es patente", por lo cual "la cuestión principal que hay que plantearse es la coherencia lingüística de la situación.

¿Provocan las exigencias de rapidez e inmediatez en la transmisión de mensajes el uso de algunos rasgos lingüísticos que trascienden las muchas variantes posibles de destinatarios y público? ¿Podemos de verdad generalizar de alguna manera el uso del lenguaje en el correo electrónico?”. (2002, p. 21).

3.3.1 Algunas características lingüísticas de la interacción educativa vía correo electrónico. Montserrat Casanovas ha investigado sobre el correo electrónico como medio de aprendizaje lingüístico y las características de las interacciones que se dan en este medio de comunicación electrónica. (2003, p.253-267).

A continuación se presentan algunos de sus planteamientos:

-La comunicación mediatizada por ordenador (CMO) es una herramienta útil en la didáctica de las lenguas, puesto que:

- Facilita la comunicación y el aprendizaje social.
- Reduce la ansiedad de los estudiantes.
- Mejora su motivación.
- Desarrolla la conexión entre escritura y pensamiento, lo cual lleva a “un progreso en las destrezas de escritura”.

-La comunicación digital influye en la manera de estructurar el contenido de los mensajes y en el significativo (forma o plano de la expresión de un contenido) de éstos; por ejemplo, el correo electrónico (en muchos casos) es un híbrido que combina rasgos de oralidad y de escritura, debido a algunas condiciones en las que se produce la comunicación electrónica, como:

- El uso exclusivo de la escritura.
- En general la ausencia de la comunicación no verbal (aunque esto se ha tratado de suplir con símbolos expresivos).
- Ausencia de rasgos prosódicos.
- El uso del teclado.
- El desfase temporal y la distancia física entre interlocutores.

Lo anterior aproxima el discurso del texto escrito digital a las notas breves, a los antiguos telegramas y los titulares periodísticos; mientras que otras peculiaridades como el empleo de recursos lingüísticos informales o coloquiales, los elementos gráficos enfáticos -onomatopeyas, alargamientos vocálicos y consonánticos, las exclamaciones, las mayúsculas o los símbolos-, lo acercan al discurso oral.

Sin embargo, las características estilísticas del correo dependen de la amplia variedad de contextos lingüísticos en los que puede usarse, pues es

muy diferente el estilo de una comunicación entre amigos, que una carta comercial entre empresas o una interacción académica.

-El hecho de que el correo electrónico se escriba frecuentemente en un entorno privado, parece que influye en su contenido. Cuando se emplea el medio electrónico el autor suele ser más directo en la expresión de críticas u opiniones que en la comunicación presencial. Hay una sensación de seguridad psicológica propiciada por la comunicación electrónica. Esto tiene sus ventajas en el sentido de permitir que las personas expresen sus ideas y sentimientos con más claridad y sinceridad.

-Por lo regular, la ausencia de elementos paratextuales en la interacción lleva al interlocutor a esforzarse en construir un texto que es su imagen pública. La escritura es identidad.

3.3.2 Notas sobre experiencias didácticas con el uso del correo electrónico. Una de las primeras experiencias en el uso didáctico del correo fue el contacto entre 3 universidades americanas (Stanford, Harvard y Pittsburgh) vía correo electrónico para elaborar un producto final en francés en 1988. (Montserrat Casanovas, 2003, p.257).

Veamos algunos apuntes tomados de esta autora:

-La tradición de este medio ha permitido constatar el valor del correo electrónico como herramienta didáctica y su utilidad para fortalecer la competencia comunicativa.

-El uso del computador es un elemento motivador para los estudiantes, sobre todo para los menos participativos en la comunicación presencial, cuyo papel en el medio virtual se vuelve más activo y lingüísticamente más productivo. (p.257).

-Fomentar el uso del correo electrónico sin restricción de tema ni cantidad, en un curso determinado, puede no solo generar una mayor producción lingüística, sino mayor variedad temática, un lenguaje más cuidado y una mayor participación.

-Este dinamismo comunicativo basado en el uso de las TIC hace que los alumnos estén más expuestos al objetivo o conocimiento meta, produzcan más lenguaje, amplíen su vocabulario y aprendan más estructuras al leer y escribir textos espontáneos y auténticos.

-El valor pedagógico y didáctico del correo depende del contexto metodológico que le proporciona su valor real, de manera que un mismo medio puede tener distintas funciones didácticas y lingüísticas. En este contexto, hay que tener en cuenta las tres principales funciones de internet:

- La función informativa.



- La función didáctica.
- La función comunicativa.

-El correo electrónico permite que el docente envíe una respuesta evaluativa individualizada y complementada con una realimentación general, que luego puede abordarse en un foro virtual.

-El correo electrónico se ha empleado para fomentar la creación literaria. Esto se enmarca en el tipo de proyectos denominados escritura literaria o en cadena secuencial (*chain story writing*). Cada grupo redacta y envía por correo electrónico una parte del relato que será continuado por otro grupo, después de haber discutido la propuesta creativa del grupo anterior. (p.261).

-El esquema comunicativo mediante correo electrónico no está conformado por un único emisor controlador (docente) y por receptores pasivos, sino por un dinamismo y un ambiente comunicativo constante y diverso. La motivación aumenta debido a la prontitud de las respuestas a un mensaje determinado. (p.263).

-Las experiencias significativas de aprendizaje muestran que con respecto al uso exitoso del correo electrónico es necesario contar con un objetivo concreto para la interacción, preferiblemente ligado al aprendizaje cooperativo, como es el caso de la elaboración de proyectos y actividades grupales. (pp.260-264).

3.3.3 Foros y chats. Pueden plantearse dos situaciones dependiendo de si la interacción es sincrónica (en el momento, correspondencia temporal) o asincrónica (en diferido o tiempo aplazado).

En un entorno *sincrónico* o *síncrono*, el usuario entra al foro y participa en una conversación que transcurre en tiempo real.

Aunque la mayoría de los usuarios entra en un único canal cada vez, es posible participar en dos o más conversaciones simultáneamente, siempre que se posean los requisitos lingüísticos y cognitivos necesarios. (Crystal, 2002, p. 22).

En un entorno *asincrónico* las interacciones se almacenan. Esto permite que los usuarios se sumen a la discusión o se mantengan al tanto de la misma cuando lo deseen, incluso después de un periodo considerable de tiempo (días, semanas, meses). El número de participantes es variable. A diferencia del *chat*, un foro puede convocar decenas de personas.

Hoy en día la tendencia es que los foros funcionen comunicativamente de manera *asincrónica*, así se posibilita una mayor participación; mientras que la interacción *sincrónica* se ha circunscrito al *chat*, usualmente con pocos participantes con el fin de hacer más eficiente la comunicación.

Lingüísticamente es complejo realizar con eficiencia un *chat* con más de 6 personas. Las participaciones, las preguntas tardías y respuestas fuera de contexto se convierten en ruidos de la comunicación, aunque esto se puede matizar con unas normas de interacción y planteamientos del principio cooperativo de Paul Grice.

3.3.3.1 Normas de interacción en el chat. La profesora Laura Campuzano (2003), en su texto *Trabajando con chat en cursos de postgrado en línea*, presenta las siguientes normas de interacción y acciones discursivas del *chat*:

- Los estudiantes que se inscriban deben participar, pues no cabe el rol de observadores.

-Los interesados deben confirmar recibo y comprensión de la invitación al *chat* en la cual se les informa sobre el tipo de *chat*, la hora, el día, el lugar en la red, condiciones técnicas (si es del caso), duración, cupos y demás aspectos.

-Los participantes deben ceñirse al desarrollo temático propuesto para evitar conversaciones paralelas.

-Los participantes deben revisar la bibliografía del caso antes de ingresar a un *chat* con tema preestablecido.

-En el *chat* no se deben tratar temas personales ni asuntos operativos, sólo el tema que convoca.

- En un *chat* con tema preestablecido los participantes deben responder a las preguntas del docente o moderador.

-Los participantes deben esperar a que el resto de las personas envíen sus respuestas o aportes antes de intervenir de nuevo.

-Se debe estar 5 minutos antes de iniciar el *chat*. Cuando alguien llega tarde, uno de los compañeros o el docente le debe brindar una recapitulación breve.

-Cuando un participante quiera aportar algo a lo expresado por otra persona, debe dirigirse a éste por su nombre.

-Antes de cerrar el *chat*, cada participante debe enviar una frase síntesis sobre alguno de los temas abordados.

-El *chat* académico debe tener un relator, quien edita el documento final una vez terminada la sesión y lo envía por correo electrónico a los participantes. El docente o moderador debe entregar las pautas de redacción del documento y elegir el relator previamente.

Acciones discursivas para la construcción de conocimiento en un *chat*:

- Realizar definiciones o precisiones de conceptos.

- Aclarar dudas de manera cooperativa.
- Intercambiar comentarios.
- Debatir y argumentar.
- Dar ejemplos de conceptos y explicarlos.
- Resumir o sintetizar.
- Aprender a sortear las polémicas que surjan.
- Reorientar o regular los aportes de los participantes, de acuerdo con los fines del *chat*.
- Ilustrar un procedimiento.
- Con la orientación del docente, "los participantes trabajan no solo sobre conocimientos previos y conocimiento nuevo sino también sobre malentendidos derivados de una interpretación deficitaria de la lectura. Así encuentran las fallas en su razonamiento". (pp.287-298).

Veamos un ejemplo de un *chat* educativo con 6 participantes de diferentes contextos geográficos.

Muestra literal tomada el 6 de junio de 2008 de un curso virtual. El docente moderador aparece señalado en rojo. Los nombres de algunas fuentes se modificaron:

Participante 1: YANETH >>hola

Participante 2: MONICA >>Buenas tardes.

Participante 3: YANETH >>espero que esten muy bien y me disculpen estoy un poco nerviosa

Participante 4: Alberto >>Jovenes bueas tardes. Esperemos un momento mientras llegan todos los invitados ...

Participante 4: Alberto >>Buenas tardes JOhn, Yaneth, Jose y Monica

Participante 4: Alberto >>Estas son las "Reglas del Chat:"

Participante 5: JOHN >>buenas tardes, cordial saludo

Participante 4: Alberto >>En primer lugar, basta con escribir el mensaje y dar enter... no dé clic en "Enviar URL"

Participante 4: Alberto >>Por favor cada uno saluda, para saber que estan conectados y esperan instrucciones.

Participante 4: Alberto >>John ... estas en linea?

Participante 2: MONICA >>Buenas tardes

Participante 6: JOSE >>Buenas tardes compañeros y profesor estoy aqui para compartir con ustedes todo lo relacionado con ser estudiante virtual

Participante 4: Alberto >>Yaneth ... estas en Inea

Participante 1: YANETH >>yaneth buenas tardes para todos

Participante 5: JOHN >>Buenas tardes so john fredy, estoy en linea suerte a todos

Los grupos de *chat* o de foros pueden ser globales y recibir aportes provenientes de diversos contextos geográficos y culturales; o bien, restringirse a un país, a una región o localidad concreta. Pueden estar moderados o simplemente estar regulados por las fuerzas internas de los participantes.

Aunque a primera vista parezca que una situación comunicativa en la red pueda dar lugar a una variedad lingüística determinada, los diferentes factores que intervienen en ella hace que predomine la diversidad (Crystal, 2002, p. 22).

3.4 Foros

Los foros de discusión son grupos que tratan un tema en particular, en zonas o lugares específicos de internet.

Constituyen una serie de relaciones sociales unidas por intereses comunes y circunstancias compartidas; también son espacios de intercambio, conflicto y debate que no necesariamente se identifican con el término a menudo utilizado de comunidad virtual.

El foro es "un espacio de interacción discursiva en el cual sujetos con diferentes niveles de experiencia cultural y lingüística se presentan a sí mismos, negocian su imagen y sus propósitos comunicativos". (Contín, Silvia Andrea, 2003, pp.269-286).

3.4.1 Tipos de foros. Los criterios para clasificar los foros son muy diversos, pues es un medio que tiene variaciones constantes en la red.

La autora presenta esta clasificación:

3.4.1.1 En función de los fines y objetivos de participación

Foros educativos independientes: tienen fines educativos, pero no forman parte de una estructura curricular de educación virtual. Están presentes en portales, motores de búsqueda; pueden ser moderados o no.

Foros asociados a un soporte didáctico: su propósito es educativo y hacen parte de una estructura de educación a distancia y/o virtual. Se complementan y realimentan con la presencia de otros soportes como: facilitadores, moderadores, campus virtuales, revistas electrónicas educativas; en general, están respaldados y normatizados por una infraestructura académico-administrativa.

Foros dirigidos: pueden ser independientes o hacer parte de un soporte didáctico. Se centran en temas de impacto social, cultural y educativo, con el fin de motivar la atención de los participantes e intercambiar experiencias, culturas, valores y sentimientos.

Foros colaborativos: se establecen en el marco de una tarea o proyecto colaborativo a partir de un aula virtual o física. Los estudiantes trabajan en colaboración con sus docentes.

Foros emergentes: van dirigidos hacia los integrantes de una comunidad educativa, quienes establecen los temas de debate de forma libre y abierta, de acuerdo con sus propios objetivos de aprendizaje.

Los beneficios de estos foros tienen que ver con la presencia de un soporte didáctico que pueda retroalimentar la participación, como por ejemplo criterios para la valoración de los aportes en cuanto a argumentación, análisis de los trabajos de los demás participantes, cantidad de participaciones, extensión; otros, pueden ser las listas de chequeo, elaboración de relatorías, avances del proyecto final y desempeño de roles, etc.

3.4.1.2 En función de los temas. En internet hay foros sobre una gran variedad de temas, los cuales tienen en general una estructura informativa, explicativa o argumentativa que se puede complementar con el *chat* donde se discuten de manera paralela dichas estructuras y el perfil del grupo.

3.4.1.3 En función de la regulación de los mensajes

Foros moderados: un integrante o moderador recibe previamente todos los aportes y decide sobre su publicación de acuerdo con las normas del foro. Esto es espacialmente útil para evitar intervenciones agresivas o discriminatorias o que no tengan relación con el tema.

Foros no moderados: los participantes se unen al debate sin restricciones. Estos foros pueden tener un animador que encauza y sintetiza cada cierto tiempo los mensajes y un relator final que compila y edita los aportes.

3.4.1.4 En función del nivel de privacidad de los mensajes

Foros públicos: se puede participar en ellos sin tener que registrarse.

Foros protegidos o privados: se exige el registro y la consignación de datos como el nombre, el usuario con el que se va a identificar y el correo electrónico.

3.4.2 Posibilidades expresivas de los foros. Se pueden dar una gran cantidad de situaciones o particularidades expresivas o comunicativas. Contín (2003) presenta las siguientes:

- Rituales de apertura y cierre del mensaje.
- El estatus de los enunciadores.
- La extensión y estructura de los mensajes.
- Los complementos del mensaje: adjuntos, diseño, hipertextos, etc.



- Frecuencia en la moderación del foro.
- Dinamismo comunicativo: frecuencia, participación activa y multidireccional, calidad lingüística y de contenido de los mensajes.
- Autorregulación de los participantes con respecto a las normas de participación.
- Los aportes son de tipo reactivo o contestatario de otros mensajes.
- Los aportes son continuativos del tema central.
- Se mantiene un contenido interactivo en la información (el tema avanza).
- Los participantes realizan distintas actividades comunicativas tales como: narrar en el mensaje 1; preguntar, responder y argumentar en el mensaje 2; responder, sintetizar y cerrar el intercambio en el mensaje 3, etc.
- ¿Los aportes interrogan o cuestionan el contenido expuesto por el primer interlocutor?
- ¿Se hacen de nuevo aportes revisados a partir de las realimentaciones?
- ¿Hay reflexión crítica sobre las propias producciones comunicativas en el foro?
- ¿Hay cooperación comunicativa entre los participantes del foro? (pp.269-286).

Veamos un ejemplo de una cadena de mensajes de un foro educativo con participantes de diferentes contextos geográficos.

El tema es la *net-etiqueta* o normas de interacción. Obsérvense las fechas de las respuestas, además del registro lingüístico, el cual se reproduce sin cambios.

Si se compara con el ejemplo anterior del *chat*, se notará que el foro implica una mayor amplitud de contenidos y de expresividad.

<p>Asunto: La Netiqueta.</p> <hr/> <p>Mensaje n°. 192</p> <p>Autor: Alberto (docente)</p> <p>Fecha: Domingo, Mayo 18, 2008 10:17pm</p> <hr/> <p>Tema Grupo 05: La Netiqueta. Reflexión para la discusión:</p> <p>Cuáles son las normas de etiqueta en la Internet que se violan con más frecuencia?</p> <p>Aportes: cada estudiante responde a la pregunta generando una corta reflexión de no más de dos párrafos en cada intervención.</p> <hr/> <p>Respuestas de los estudiantes:</p> <p>Asunto: re: La Netiqueta.</p> <hr/> <p>Mensaje n°. 205 [Respuesta de: n°. 192]</p> <p>Autor: MARIO</p>
--

Fecha: Miércoles, Mayo 21, 2008 12:30pm

Asunto: re: La Netiqueta

Asunto: re: Tema Grupo 05: La Netiqueta.

Mensaje n°. 242 [Respuesta de: n°. 192]

Autor: MARÍA

Fecha: Viernes, Mayo 23, 2008 1:23pm

Hola compañeros...

Uno de los errores en los que casi todos los cibernautas caemos en algún momento es en el envío de cadenas de correos o de correos masivos con demasiada carga, pues esto limita el espacio de los servidores y el propio del individuo al que le estemos enviando estos mensajes, les recomiendo que cuando decidamos enviar un correo o algún mensaje éste contenga un valor significativo y no cadenas que no contribuyan a nada y que sólo genere un mal ambiente.

Asunto: re: La Netiqueta

Mensaje n°. 271 [Respuesta de: n°. 192]

Autor: LEYDI

Fecha: Lunes, Mayo 26, 2008 6:07pm

la netiqueta esviolada continuamente pues la moyoria de las personas cometen errores ortograficos y dejan esperando a las perosnas al otro lado de la pantalla.

son una serie de reglas que hacemos cuando utilizamos la mensajería

Asunto: re: Tema Grupo 06: El Estudio basado en Herramientas Infovirtuales

Mensaje n°. 268 [Respuesta de: n°. 193]

Autor: LEYDI

Fecha: Lunes, Mayo 26, 2008 5:36pm

profe no me habido posible enviar las respuestas del foro no se que estoy haciendo mal que no me quieren ser enviadas le pedido el favor de que me explique como la debo enviar me salen enviadas pero en las calificaciones que me llegaron aparece cero la calificación intente volver a enviarlas y no me es posible le suplico me ayude gracias profe saludos y que Dios me lo bendiga.

4. Para finalizar (¿o para comenzar?)

En este avance de investigación, cuya perspectiva no es experimental, sino teórica y descriptiva, se ha formulado una serie de inquietudes generales sobre el lenguaje en internet, que se constituyen en preguntas de investigación desde una perspectiva sociolingüística y en el marco de los siguientes objetivos específicos: 1) *Identificar las características del discurso digital*, y 2) *Precisar los rasgos estilísticos del texto digital y formular estrategias narrativas de acuerdo con el tipo de texto y el público al cual va dirigido*.

También, se han intentado caracterizar de manera descriptiva algunos aspectos de interés lingüístico sobre la comunicación mediatizada por computador en el ámbito educativo.

Particularmente se han expuesto algunos principios de las teorías del *género y registro* y de la *cooperación conversacional*; se han abordado la ciberhabla (de manera sucinta) y un poco más en extenso el correo electrónico, el *chat* y el foro.

Para las instituciones educativas que usan la virtualidad total o parcialmente en sus procesos formativos, resulta pertinente indagar sobre los aspectos sociales y lingüísticos relacionados con el uso de las diferentes herramientas de comunicación. Lo anterior permitiría plantear una propuesta de trabajo con el fin de hacer más eficiente y didáctica su utilización.

En la configuración de un *Manual de redacción y edición para ambientes digitales* es importante indagar, del amplio campo del discurso digital, acerca de algunos aspectos de interés lingüístico de la comunicación mediatizada por computador en el ámbito educativo, sobre todo teniendo en cuenta que el proyecto de investigación está inserto en una institución de educación superior en la cual la escritura y lectura electrónicas, además de la interacción digital con fines de enseñanza y aprendizaje, hacen parte de sus funciones sustantivas.

En un próximo avance investigativo del Proyecto (semestre 02 de 2008) se abordará el concepto de retórica como marco más general; asimismo, se realizará el análisis lingüístico de varios contextos de comunicación en redes abiertas.

5. Bibliografía

Ángel H., Facundo D. (2003). *La educación superior virtual en Colombia*. UNESCO Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe-IIESALC. Bogotá.

Blas Arroyo, José Luis. (2002). *Perspectivas (socio)lingüísticas complementarias en el estudio de la variación y el cambio lingüístico en español*. España, Universitat Jaume I

Cassany, D. (2006). *Tras las líneas. Sobre la lectura contemporánea*. Barcelona, Anagrama

Cassany, D. (2000). De lo Analógico a lo Digital. El Futuro de la enseñanza de la composición. *Lectura y Vida*. Buenos Aires. Vol. 21 No. 04 diciembre-p.6-15



Campuzano, L. (2003). Trabajando con chat en cursos de postgrado en línea. *Cultura y educación*. V15/ No.3 Cultura y educación: (p.287-298)

Casanovas Catala, M. (2003). El correo electrónico como medio de aprendizaje lingüístico. *Cultura y educación*. V15 No.3 Cultura y educación: (p.253-267)

Contin, S. A. (2003). Los foros de discusión electrónicos: continentes y contenidos para el aprendizaje de la lengua. *Cultura y educación*. V15 No.3 Cultura y educación: (p.269-286)

Crystal, D. (2002). *El lenguaje e Internet*. (1 Ed.). Madrid, Cambridge University Press

Díaz Noci, J.; y Salaverría Aliaga, R. (Coords.) (2003). *Manual de Redacción Ciberperiodística*. Barcelona, Ariel.

López, Morales, Humberto. (2004). La investigación sociolingüística en Hispanoamérica durante los últimos veinticinco años. *LEA*, XXVI (2), Puerto Rico, Universidad de Puerto Rico.

Suzanne Eggins y J. R. Martin. (2000). *Géneros y registros del discurso*, en: Van Dijk, Teun A. (compilador) *Estudios sobre el discurso I. Una introducción multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa

Van Dijk, Teun. (1999). *La ideología*, Barcelona: Gedisa