

OPINIONES.COM

La voz de los lectores en los medios electrónicos

Lic. Adela Ruiz

Lic. Sandra Oliver

Lic. Laura Gómez

FPyCS - UNLP

Asumiendo que en los tiempos que corren no es posible sostener conceptualizaciones que conciban al periodismo digital como simple prolongación o versión electrónica de las prácticas y productos que hasta el momento ofrecía el periodismo convencional -especialmente el de naturaleza gráfica-, la presente reflexión intenta contribuir al análisis de las modificaciones que este lenguaje introdujo en el modo de concebir las prácticas periodísticas.

En este sentido, el trabajo que aquí se propone buscar abordar las características que presentan en la actualidad los distintos *ámbitos de participación* que ofrecen los principales diarios nacionales en sus ediciones electrónicas, adoptando como parámetro de referencia los rasgos que distinguen los espacios que estos mismos medios ofrecen en sus ediciones impresas cuando el propósito es dar cabida a la *voz del público lector*.

Tomando como ámbito de indagación los espacios de opinión que ofrecen *La Nación-com* y *Clarín.com*, el presente análisis busca abordar las características que ofrece la puesta en discurso, esto es, el lugar donde se instituyen las diferentes “manera de decir” más o menos codificadas, y para esto la indagación se centrará tanto en las restricciones *discursivas* como *formales* que actúan sobre el conjunto de procedimientos semiodiscursivos presentes.

Caracterización situacional

En la edición impresa del diario *Clarín*, el espacio destinado a la participación de los lectores -tradicionalmente conocido como *Carta de lectores*-, ocupa una doble página dentro de la sección “Opinión” que se ubica, estimativamente, en el centro del cuerpo principal. En esta zona de información, que incluye dos editoriales, dos notas de opinión y el resultado de las encuestas que el diario propone en su edición digital, las cartas de lectores aparecen dentro del espacio denominado *Cartas al país*.

En el caso de *La Nación*, el espacio destinado a este tipo de textos ocupa sólo una carilla que también recibe el nombre de “Opinión” pero que se ubica en la antepenúltima página del cuerpo central. Además de las cartas de lectores propiamente dichas y dos editoriales propias, el medio se diferencia por reproducir también en esta zona una nota editorial correspondiente a un diario internacional¹.

Lo que sin duda distingue en *Clarín.com* el espacio destinado a la opinión de los lectores es que este medio **no ofrece** a los usuarios la opción de comentar las notas que han sido publicadas en la edición digital –espacio que aparece identificado bajo la solapa de “Destacadas”–, y sólo excepcionalmente lo permite en algunos de los textos que fueron publicados en la edición impresa (versión que también ofrece el sitio).

El ámbito donde este medio sí admite que el lector envíe y publique sus comentarios es el que ofrecen los textos que se publican en el marco de distintos *blogs* en los que se abordan

¹ Si bien *La Nación* también construye para los textos de opinión una doble página en la que además de las cartas de lectores y las distintas editoriales incluye dos o tres notas de opinión, estas últimas aparecen en el marco de una sección particular denominada específicamente “Notas”.

temáticas posibles de ser vinculadas a las diferentes secciones y suplementos². Así, debajo de cada una de las notas que se ponen en línea se agrega la opción denominada “Comentario” que indica, entre paréntesis, la cantidad de opiniones vertidas hasta el momento.

En *La Nación-com*, por el contrario, los espacios que se ofrecen a los lectores para incluir comentarios se encuentran ubicados **al final de cada una de las notas**, tanto de las que corresponden exclusivamente a la edición digital como de las que integran la edición impresa (lo que incluye, además, las cartas de lectores que corresponden a esta última).

Utilizando el logo de una viñeta de diálogo y la frase “Envía tu comentario”, este medio también indica entre paréntesis el número de comentarios que hasta el momento han dejado los lectores sobre la nota en cuestión. Tales opiniones, que aparecen ordenadas de acuerdo al horario en el que fueron enviadas, son listadas dentro del ámbito denominado “Espacio de los lectores”.

De las restricciones discursivas

Como parte de las actividades de planificación del discurso, estos modos no suponen la imposición de uso de determinadas formas textuales sino *un conjunto de comportamientos discursivos posibles* que el sujeto comunicador elige para satisfacer las condiciones de los datos externos.

→ Modos **enuncivos**

En las cartas que diariamente publica *Clarín* se evidencia el predominio de las estructuras textuales narrativas y

² Cabe destacar que algunos de los textos que se publican en estos blogs también se incluyen en alguna sección de la edición impresa.

descriptivas, característica claramente vinculada al objeto del discurso que predomina en este medio y que se construye en base a quejas, reclamos y pedidos. En *La Nación*, por el contrario, además de estas estructuras abundan las de tipo argumentativo, lo que sucede por la mayoritaria presencia de textos claramente opinativos o interpretativos.

Mientras que en *Clarín.com* los textos presentan en gran medida estructuras definidas, pero sin que predomine ninguna en particular, en el caso de *La Nación.com*, y dado que lo que abunda en este caso son comentarios breves —que se presentan en gran medida a modo de enumeraciones entrecortadas—, no es posible distinguir estructuras textuales precisas; presentándose como única excepción aquellos casos en que los usuarios realizan extensos desarrollos argumentativos.

→ Modos **enunciativos**

Como resulta lógico de cara al tipo de formato abordado, en las ediciones impresas de ambos diarios todos los textos analizados responden al modo elocutivo (yo), criterio directamente relacionado con la función comunicativa de opinión que persiguen los enunciadore, y que incluye tanto la primera persona del singular como del plural.

Similar situación se presenta en los textos correspondientes a *Clarín.com*. No obstante, como buena parte de estos textos se construye a modo de diálogo sostenido con el autor de la nota comentada, además del modo elocutivo, aparecen con marcada presencia el alocutivo (tú) y el interrogativo. En *La Nación.com*, por el contrario, no hay un único modo enunciativo, y si bien la primera persona aparece con frecuencia, en muchos textos destacan las construcciones

impersonales, esto es, basadas en el modo delocutivo (él, ello).

→ **Objeto del discurso**

Si bien como se dijo anteriormente, en *Clarín* predominan los reclamos, las quejas y las denuncias referidas tanto a organismos públicos como a empresas privadas, sobresale la inclusión de un texto que aunque encierra un pedido final, relata una historia de vida –personal, barrial, etc.– construida a partir del interés humano y la emoción que busca despertar en el lector³. Del mismo modo, y aunque en un porcentaje muy reducido, aparecen algunas cartas de sesgo claramente informativo, que dan a conocer datos que podrían ser utilizados por el mismo diario para construir, por caso, una noticia breve⁴.

En el caso de *La Nación*, aunque también son las quejas y reclamos las temáticas que predominan en el conjunto general de las cartas publicadas, destaca la inclusión de textos claramente **opinativos** –en buena parte vinculados al devenir de la política nacional– e incluso **propositivos**, lo que sucede cuando los propios lectores sugieren posibles soluciones o alternativas a los problemas que plantean.

Con una pauta de edición bastante particular, se observa que en numerosas oportunidades *Clarín* hace una selección temática de las cartas a publicar y, bajo un título general (por ejemplo: “Voces, reclamos y esperas de jubilados”), agrupa textos que remiten a problemáticas similares (en el caso citado a dificultades en el acceso a prestaciones de salud o al cobro de pensiones o jubilaciones), acompañándolos de las

³ Como se desarrollará más adelante, este tipo de textos presentan además una organización material particular.

⁴ Esto sucede, por ejemplo con los datos aportados sobre una cuenta corriente destinada a recaudar fondos para ayudar a Grecia por las catástrofes forestales.

respuestas que brindan los responsables de los organismos correspondientes.

El *Clarín.com* objeto del discurso que predomina en las opiniones vertidas por los lectores presenta una variedad directamente relacionada con las temáticas abordadas en los diferentes weblogs que ofrece: salud, elecciones 2007, humor, recetas, fútbol, arte, economía, negocios, política internacional, publicidad, entre otros. Como sucede también en *La Nación.com*, donde estos espacios son utilizados para opinar sobre los temas tratados en las notas, en muchos casos se establecen pseudo-diálogos entre los lectores, que optan por opinar, no ya sobre la información en sí sino, sobre los comentarios de sus pares sobre el tema abordado, a lo que se suma el hecho de que en gran parte de los casos los usuarios le escriben directamente al autor de la nota.

En *La Nación.com* el objeto del discurso también aparece estructurado en función del tema que desarrolla cada una de las notas, lo que sucede, como se dijo, a que todas presentan la posibilidad ser comentadas por aquellos lectores que así lo deseen. Como se señaló también para el caso de *Clarín.com*, a esto se suma la particularidad de que los usuarios introducen comentarios para responden a las opiniones de otros usuarios.

→ Modos de **semiologización**

En lo que respecta a la organización de la escenificación material, si bien ambos diarios comparten el criterio de diagramación de página por el que ubican los editoriales a la izquierda y las cartas de lectores a la derecha, en cada edición *Clarín* opta por destacar uno de estos textos a partir de concederle una mayor extensión, enmarcarlo con un filete,

acompañarlo de una ilustración, colocarle un título que emplea una tipografía mayor y, en muchos casos, romper la división en columnas que sigue el resto de la página. Asimismo, el medio incluye en la parte inferior de esta página un espacio reducido destinado a consignar Fe de erratas o textos de lectores que no superan las seis líneas⁵.

En *La Nación*, por el contrario, no hay diferenciación visual que denote una valoración del diario *entre* los textos que publica en cada jornada. En este sentido, aunque también suele incluir una ilustración –que a diferencia de Clarín es en blanco y negro–, este recurso no busca destacar o distinguir una de las cartas sino aligerar visualmente la superficie escrita.

En *La Nación.com* la escenificación se construye a partir de *listar* los comentarios uno debajo del otro y de separarlos entre sí por una línea de puntos. Aunque sin utilizar filetes, el medio opta por dividir estos textos –que emplean la misma tipografía de las notas, aunque sin respetar mayúsculas y minúsculas–, en dos columnas que incluyen: por un lado, los datos que ofrecen ciertos indicios sobre el usuario y el momento en que fue subido el comentario y, por otro, el texto propiamente dicho.

En tanto, y por las posibilidades que ofrece el soporte, este espacio permite la incorporación de un número ilimitado de comentarios; así, aunque al abrir la nota sólo se visualizan en pantalla los tres últimos, puede accederse a los demás a través de la opción “Ver todos los comentarios”.

En el caso de *Clarín.com* los blogs también organizan los comentarios a partir de listarlos uno debajo de otro y de separarlos con filetes. No obstante, los diagraman en una sola

⁵ Por caso, el agradecimiento de un lector al PAMI por la rápida respuesta a una solicitud personal.

columna –en un texto que aparece marginado a la izquierda y sin justificar– e incluyen al final de cada comentario los datos referidos al autor y a la fecha y hora de publicación.

De las restricciones formales

Todo texto se inscribe en un *continuun* que está delimitado por una apertura y un cierre –que le dan las condiciones situacionales y discursivas– y se caracteriza, al mismo tiempo, por una coherencia interna que le da una estructura, dispuesta para una existencia más o menos autónoma.

En sus ediciones impresas ambos diarios establecen pautas para la remisión de textos producidos por los lectores y destinados a la sección “Opinión” –en los espacios denominados *Cartas al país* y *Cartas de lectores* respectivamente–, entre las cuales se incluye el modo de remisión del texto que, en ambos casos, puede realizarse vía correo, mail o fax.

En el caso del diario *Clarín*, la normativa impuesta solicita que los textos no excedan las veinte líneas escritas a máquina o los 1.200/1.300 caracteres (con espacios) en procesadores de texto. Del mismo modo solicita: firma, constancia de domicilio y número de documento; reservándose el medio el derecho de publicar las cartas recibidas, como así también de editarlas y/o resumirlas cuando lo considere conveniente. *La Nación*, en tanto, impone un límite de 15 líneas o 1.100 caracteres. La identificación del remitente también incluye: nombre, firma, domicilio, teléfono y número de DNI. En tanto, la selección y edición de los mensajes remitidos está justificada en “razones de espacio y de estilo”.

→ Realización textual

En *La Nación* las cartas de lectores conservan las características tradicionales de este formato: presentan títulos breves, mayoritariamente temáticos (“La vida humana”, “Correo”, “Antenas”); cuentan con un encabezado, siempre dirigido al Director del diario; y cierran con la rúbrica de su autor -acompañada por lo general con el DNI y, en menor medida, por la dirección postal o correo electrónico-.

En *Clarín* las cartas también presentan títulos, pero estos son más extensos -en la mayor parte de los casos a dos líneas- y en ellos predomina el tipo informativo (“Le reclama al correo, sin suerte”, “Ayuda a Grecia por la catástrofe”) e incluso expresivo (“Esther no se cayó del sistema”, “No es lo mismo sin el cabo Grizutti”); no presentan encabezados y si bien cuentan con la rúbrica de quien envía la carta, ésta sólo es acompañada por el correo electrónico o por el cargo de su autor cuando éste cumple alguna función pública (“Directora Ejecutiva del PAMI”, “Gerente de Comunicaciones de la ANSeS”, “Presidente Unión Podólogos Argentinos”, etc.).

A diferencia de las cartas de lectores de la edición impresa, en *La Nación-com* los comentarios no presentan título, no cuentan con un encabezado estándar -pueden estar dirigidos tanto al diario, como al protagonista de la noticia o a otro usuario-, y la autoría de las opiniones se identifica sólo a partir del nick⁶ que el usuario eligió al momento de registrarse. Ahora bien, dado que en la mayoría de los casos este apodo es de fantasía, no puede asociarse con una rúbrica propiamente dicha, ya que al no aportar datos concretos sobre

⁶ El *nick*, término que puede traducirse como “apodo”, es un nombre, real o de fantasía, que utilizan los usuarios de un sitio para identificarse y hacer uso de los servicios que éste ofrece (Ej. zorro7, juanreyna, etc.).

el autor no permite reconocer a la persona física a la que corresponde.

Además de esta vaga referencia de autoría, los únicos elementos paratextuales que acompañan a estos textos están dados por la hora, la fecha y el número de orden que le corresponde al comentario.

En *Clarín.com*, los comentarios tampoco presentan título, ni su estructura respeta formato alguno. En general, están dirigidos al público lector, aunque también al editor o autor de la nota. En tanto, y como se señaló anteriormente, el nombre o apodo elegido por el lector al momento de registrarse, así como la fecha y hora del comentario aparecen debajo del texto publicado.

→ **Composición textual interna**

Mientras que en *La Nación* los textos de las cartas de lectores oscilan entre los dos y los siete párrafos (en columnas de 35 caracteres con espacio por línea), en *Clarín*, exceptuando la carta que se destaca por edición, los textos no suelen superar el párrafo (en columnas de 30 caracteres con espacio por línea).

En sus ediciones digitales, los medios no pautan límites sobre la extensión de los textos y por tal razón éstos pueden oscilar, especialmente en el caso de *La Nación.com*, desde comentarios que tienen dos palabras hasta textos de más de 1.000 caracteres⁷. Asimismo, los textos no se presentan divididos en párrafos ni siguen, necesariamente, estructuras lógicas de exposición.

Del mismo modo, aparece en forma reiterada el uso de abreviaturas y símbolos que indican una informalidad en la

⁷ Extensión que, en el ancho de columna establecido, se traduce en 78 líneas de texto.

presentación del comentario, que introduce una de las mayores diferencias con el cuidado en el estilo de escritura que distingue a las opiniones publicadas en las ediciones impresas de ambos diarios.

A modo de conclusión

Como se desprende del análisis realizado, las diferencias que pueden establecerse tanto entre los *espacios* que los medios abordados generan para las opiniones de los lectores, como entre las características que presentan los *textos* que en cada caso son publicados, resultan para las distintas ediciones sumamente notorias.

De cara a las *restricciones situacionales*, el primer elemento que destaca cuando se aborda este aspecto en las ediciones digitales es la **ausencia de una sección específica** destinada a incluir este tipo de textos. Ya sea que el medio ofrezca la posibilidad de comentar la totalidad de las notas publicadas, como sucede en *La Nación.com*, o que restrinja esta opción sólo a determinados espacios, como es el caso de *Clarín.com*, lo que desaparece la correlación que sí puede establecerse con el resto de las secciones que tradicionalmente emplean los medios gráficos para estructurar sus distintas zonas de información (Política, Economía, Información General o Sociedad, Cultura, etc.).

En lo que respecta a las *restricciones discursivas*, una de las más notorias se relaciona con el cambio rotundo que sufre el objeto del discurso. Más allá de algunas diferencias sutiles, las cartas que se publican en las ediciones impresas se caracterizan por desarrollar algún **tema o problema particular** que sufre o atraviesa la persona que la escribe o alguien que le resulta cercano. En este caso, así como los

conflictos remiten a situaciones concretas, y modificables en el corto plazo, las soluciones que se proponen se mantienen en el marco de lo viable (una jubilación y/o pensión que no sale, una obra social que no brinda prestaciones, entre otras). En las ediciones digitales, y por las características que ofrecen los espacios en que son publicados, los textos no tienen que ver con problemas personales o particulares que podrían desprenderse del tema general de la nota, sino que generalmente están ligados al **observaciones o apreciaciones irónicas** o constituyen extensos desarrollos ideológicos o conceptuales que, si bien pueden tomar como disparador el eje de la noticia publicada, remiten al funcionamiento estructural del Estado, la economía y la educación, por citar algunos ejemplos.

En cuanto a la semiologización, estos espacios se distinguen por no dar cuenta de una valoración y/o selección del medio sobre los comentarios que resultan publicados, sino que éstos se disponen a partir de un criterio de orden cronológico⁸. Asimismo, prácticamente no hay límite para la publicación de este tipo de textos, ya que al no haber restricciones vinculadas al espacio –como sí sucede en las ediciones impresas–, el número de opiniones sólo depende del interés que le genere a los usuarios el tema tratado o las opiniones ya vertidas por sus pares.

Finalmente, y de cara a las *restricciones formales*, uno de los aspectos que sin duda diferencia las opiniones de las ediciones digitales es que desaparecen las referencias que permiten identificar a los autores, lo que construye las secuencias en base al **anonimato de los comentarios**. Aunque en *Clarín.com* las apreciaciones suelen tener algunos

⁸ Cabe destacar que en La Nación son los propios lectores los que ejercen una función de control al tener la posibilidad de observar los comentarios y solicitar al moderador su revisión y/o remoción.

datos concretos sobre la identidad del usuario, en *La Nación-com* sólo el diario puede establecer, a partir de su registro de usuarios, a quien corresponden los textos, lo que sin duda contribuye a la liviandad e inconsistencia de muchas de las opiniones vertidas en este espacio.

Asimismo, queda en evidencia que no hay ningún tipo de procesamiento de los textos a diferencia del que indudablemente sufren las cartas de lectores. Entre otros aspectos a destacar: faltan acentos, hay errores de ortografía, no se respetan las mayúsculas, las abreviaturas están mal hechas y los signos de exclamación e interrogación sólo se cierran.