

[ARTÍCULO]

# Entender sitios web. Una aproximación metodológica para el análisis de discursos en la Web

**Audrey Lingstuyl Araujo**

Universidad de Buenos Aires / Universitat Politècnica de València

Email: audreylingstuyl@gmail.com

**Recibido:** 13 de mayo, 2020

**Aceptado:** 4 de julio, 2020

**Publicado:** 31 de agosto, 2020

**[\*] Nota de la autora:**

Este artículo está asociado al proyecto titulado "Discursos del anonimato y los seudónimos en el diseño web: estudio sobre 4chan y Reddit" (2017), presentado como tesis en la Maestría en Diseño Comunicacional de la Universidad de Buenos Aires.

**Understanding websites. A methodological approach for the analysis of discourses on the Web**

**Cómo citar este artículo:**

Lingstuyl Araujo, A. (2020). Entender sitios web. Una aproximación metodológica para el análisis de discursos en la Web. *Revista Chilena de Semiótica*, 13 (137-151)

## Resumen

A la hora de explorar la naturaleza discursiva de los sitios web es conveniente utilizar dos niveles de observación. El primero de ellos consiste en mirar los sitios web en tanto "lugares", en los cuales se conjugan técnicas y prácticas sociales que gestionan el contacto entre instancias, influyendo profundamente sobre el modo en que el tiempo, el espacio y el cuerpo se configuran en la Web. Y el segundo nivel de observación consiste en mirar los sitios web en tanto que "textos". Por ende, es posible identificar en ellos características retóricas, temáticas y enunciativas, las cuales, en última instancia, revelan rasgos y vínculos genérico-estilísticos, no solo de las arquitecturas que proponen los diseñadores web sino también de los modos en que los usuarios ocupan estas arquitecturas. Por lo tanto, proponemos articular ambos niveles de observación a través de una metodología que invita a cuestionar, analizar y comprender la naturaleza discursiva de los sitios web.

## Palabras clave

Discursos web, Diseño web, Dispositivo, Análisis discursivo, Metodología de la investigación

## Abstract

*When it comes to exploring the discursive nature of websites it is convenient to use two levels of observation. The first consists in looking at websites as "places", in which techniques and social practices are combined to manage contact between instances, deeply influencing the way in which time, space and bodies are configured in the Web. And the second level of observation consist in looking at websites as "texts". So it is therefore possible to identify rhetorical, thematic and enunciative characteristics in them, which, in the end, reveal generic stylistic features and links, not only of the architectures proposed by web designers but also of the ways in which users occupy these architectures. Therefore, we propose to articulate both levels of observation through a methodology that invites us to question, analyze and understand the discursive nature of websites.*

## Keywords

*Web discourses, Web design, Device, Discourse analysis, Research Methodology*

## 1. Introducción

Estudiar el diseño web en tanto que práctica discursiva supone el abandono de modelos rígidos, así como la adopción de enfoques complementarios que permitan reflexionar críticamente sobre los objetos de estudio. No existe un método único ni un modelo ideal: cada objeto amerita una aproximación metodológica distinta, puesto que cada objeto es distinto. Por ende, en este texto no proponemos un diseño metodológico cerrado o concluyente. Más bien exploramos una conjunción de herramientas analíticas y conceptuales, la cual ha resultado fructífera a la hora de explorar los discursos vinculados a los sitios web y su diseño.

Esta conjunción es resultado de una investigación realizada previamente, llamada *Discursos del anonimato y los seudónimos en el diseño web: estudio sobre Achan y Reddit* (2017). En ella estudiamos los procesos discursivos que intervienen en la estructuración de la identidad digital en la Web, específicamente aquellos vinculados al anonimato y al uso de seudónimos. Para ello realizamos un análisis discursivo comparativo, en el cual articulamos técnicas provenientes tanto del campo de la sociosemiótica como de la teoría del diseño. A través de esta articulación buscamos responder a las especificidades de los dos objetos seleccionados para este estudio. Por un lado, *Achan*, un tablón de anuncios en el que los usuarios publican mensajes anónimos, los cuales son suprimidos cuando otros nuevos son publicados. Y, por otro lado, *Reddit*, un agregador de contenidos en el cual los usuarios publican mensajes haciendo uso de seudónimos, a través de los cuales son partícipes de un sistema de reputación basado en la calidad de los contenidos publicados.

Entonces, a través de esta conjunción proponemos una aproximación metodológica que puede ser resumida del siguiente modo: a la hora de explorar la naturaleza discursiva de los sitios web es conveniente utilizar dos niveles de observación. El primero de ellos consiste en mirar los sitios web en tanto que “lugares”, en los cuales se conjugan técnicas y prácticas sociales que gestionan el contacto entre instancias, necesariamente influyendo sobre el modo en que el tiempo, el espacio y el cuerpo se configuran en la Web. Y el segundo nivel de observación consiste en mirar los sitios web en tanto que “textos”, en los cuales es posible identificar características retóricas, temáticas y enunciativas, así como rasgos y vínculos genérico-estilísticos. Ambos niveles pueden ser articulados para construir herramientas metodológicas específicas a cada objeto de estudio.

## 2. Sitios web como “lugares”

No es fácil comprender la naturaleza discursiva de un sitio web, principalmente porque la noción de “sitio web” ha sido usualmente planteada desde una perspectiva más bien técnica. Un ejemplo de esto es la definición propuesta por el *World Wide Web Consortium* (W3C), la cual considera que un sitio web es “una colección de información que consta de uno o más recursos web destinados a ser efectuados de manera simultánea, e identificados por

una única URL” (2017). Claramente, definiciones como esta comprenden pragmáticamente el funcionamiento de un sitio web, pero resultan de poca utilidad a la hora de vislumbrar los aspectos discursivos vinculados a él.

Aun así, el uso de este tipo de definiciones y perspectivas técnicas está ampliamente extendido, no solo entre diseñadores y programadores web sino también entre investigadores de la comunicación. Frecuentemente se ocultan tras la noción igualmente técnica de “interfaz”, la cual, como explica Carlos Scolari en *Hacer clic. Hacia una sociosemiótica de las interacciones digitales* (2004), se ha convertido en un “concepto-paraguas” (2004: 44), definido de innumerables maneras, como puente, como membrana, como punto... Adicionalmente, esta noción, tradicionalmente vinculada al intercambio de información, ha venido cargada del pragmatismo altamente ideológico de quienes consideran que la interfaz debe ser invisible, o estar escondida, o incluso desaparecer (Scolari, 2004: 27).

En contraste, encontramos que la noción de “dispositivo” ha sido usada por numerosos estudios que analizan fructíferamente manifestaciones discursivas y mediáticas como carteles, revistas, caricaturas, obras de teatro y filmes. Por eso proponemos observar los sitios web a la luz de esta noción, dimensionando y vislumbrando rasgos novedosos de los discursos en la Web, así como de los diversos modos en que el diseño web crea sentido.

Pero ¿Qué es un dispositivo? A grandes rasgos podemos decir que el dispositivo es ese “algo” que gestiona el contacto entre instancias. Por ejemplo, en el capítulo “El papel del dispositivo” de *La imagen* (1992), Jacques Aumont [1] plantea que el espectador y la imagen se encuentran en espacios distintos, por lo que cuando el espectador mira una imagen entra “en contacto” con ella. Es decir, por un lado, está el espacio espectadorial, que es nuestro universo cotidiano. Y por otro lado está el espacio plástico de la imagen, un universo de “naturaleza fundamentalmente diferente” (1992: 144). De ahí que sea necesario un algo que gestione ese contacto “contra natura” entre ambos espacios. Ese algo es el dispositivo.

De ese modo, el dispositivo de Aumont es un conjunto de datos materiales y organizacionales, los cuales “encuadran” la relación entre espectador e imagen. Estos datos se relacionan a cuestiones como la técnica, circulación, reproducción, soportes y demás atributos del contacto, los cuales regulan la distancia entre el espectador y ciertos valores plásticos de la imagen, tales como la superficie, los colores y los elementos gráficos.

De modo similar, en *Aproximaciones a la noción de dispositivo* (2001) Oscar Traversa revisa esta cuestión de la gestión del contacto entre instancias, la cual atribuye a un “condensado de recursos técnicos costoso de enumerar” (Traversa, 2001: 22). Pero para este autor, si bien el dispositivo tiene una amplia dimensión técnica, también tiene una dimensión mediática de producción de sentido. Por eso, Traversa afirma que el espacio del dispositivo es aquel entre la técnica y el medio: un “lugar soporte de los desplazamientos enunciativos... no hay «sujeto» ni «situación» a priori, es una cierta configuración la que se ocupa de agenciar el desenvolvimiento” (2001: 31). Desde este punto de vista el dispositivo es el que soporta el desplazamiento del enunciado a la enunciación, y con ello instala un movimiento enunciativo

inédito que “si se establece por mediación de una técnica incluida en la esfera mediática, lo hace a partir de condiciones particulares de funcionamiento” (2001:28). Es pocas palabras, para Traversa el dispositivo supone mediatización.

Posteriormente, en el texto *Por qué y cómo estudiar las tapas de las revistas* (2011) Traversa sigue explorando la noción de dispositivo, esta vez con miras a estudiar sus usos posibles en el análisis de tapas de revistas. Para ello plantea que el dispositivo posee una función vincular fundamental, la cual habilita la articulación de dos instancias ubicadas en dimensiones operatorias distintas.

Esta función vincular es especialmente útil a la hora de observar el modo en que los discursos operan en la Web, entre otras cosas porque el “vínculo” sirve como un término orientativo que, primero, facilita el análisis. Y segundo, propone un esquema relacional entre lo que comúnmente se suele llamar emisión y recepción (2011: 5). Esto último quiere decir que, dependiendo del esquema relacional que planteen, los vínculos pueden ser de cuatro tipos: plenos, semi restringidos, restringidos y paradójales.

El primer tipo de vínculo —el pleno— se refiere a un esquema relacional en el que los cuerpos de los actores están en un mismo tiempo y espacio. Ese es el caso de las conversaciones cara a cara. El segundo tipo —el semi restringido— supone una reducción de la corporeidad, dado que los actores comparten un mismo espacio temporal, pero se encuentran en distintos espacios físicos. Tal es el caso de las video llamadas, por ejemplo. El tercer tipo de vínculo —el restringido— se refiere a aquellas situaciones en las que uno de los cuerpos de los actores está completamente ausente o se encuentra en un registro diferente. Ejemplos de estos vínculos pueden ser encontrados en la escritura, el cine y el teatro, entre otros. El cuarto tipo —el paradójico— comprende las situaciones en las que los cuerpos de los actores se ven afectados por la completa desterritorialización de la relación. En las comunicaciones a través de la Web encontramos innumerables ejemplos de este tipo de vínculos (2011: 69).

Precisamente, esta última tipología resulta de gran utilidad a la hora de analizar discursos en la Web, pues permite vislumbrar la naturaleza paradójica que impregna prácticamente todos los intercambios en ella. Esta naturaleza es la que propicia el desequilibrio y la aparición de inflexiones en los intercambios, haciendo que necesariamente existan desfases entre la producción y reconocimiento de los discursos, y por ende en su circulación. Además, este tipo de vínculo es característico de ciertos dispositivos a los que Traversa llama “hiperdispositivos”, los cuales articulan de manera singular técnicas o medios (2011: 31), de modo que existe una aún mayor posibilidad de desfase y pérdida de equilibrio en ellos (2011: 32).

Ahora bien, cuando proponemos adoptar la noción de dispositivo para estudiar sitios web no estamos diciendo que los sitios web son dispositivos. Más bien decimos que los sitios web son “lugares” dentro de un gran hiperdispositivo que resulta de un ajuste funcional de Internet: la Web. Para comprender esto último necesitamos atender una cuestión que, por su aparente obviedad, suele ser pasada por alto en la mayoría de aproximaciones

analíticas. Nos referimos al hecho de que la Web no es Internet.

Es decir, la fórmula embrionaria de Internet se halla en el texto *As we may think* (1945), escrito por Vannevar Bush [2], el cual describe el funcionamiento de un artefacto hipotético llamado Memex: un “ordenador en el que los individuos almacenarían todos sus libros, documentos e informes, mecanizados de tal modo que estos pudieran ser consultados de un modo rápido y flexible (Bush, 1945)”. Esta idea sirve de “inspiración” a todas las invenciones tecnológicas que sostienen hoy a Internet. Ese es el caso del sistema numérico binario, capaz de traducir cualquier información a datos numéricos. También el de Arpanet, la primera red de transmisión de datos numéricos por paquetes. Igualmente, el de los protocolos de intercambio que dan lugar a lo que hoy conocemos como Internet: una red de redes que comparten los mismos protocolos. Así como el del hipertexto, el cual quizás sea el mayor salto tecnológico, conceptual y cualitativo en el camino hacia el Memex.

Justamente, el hipertexto viene a “resolver” el problema del almacenaje de datos que plantea el Memex. Para ello propone una suerte de imitación de las configuraciones —temporales, espaciales y corporales— de la escritura científica, aquellas que permiten gestionar espacios paradójicos en los cuales, por ejemplo, Michel Foucault, Ernst Gombrich y Friedrich Nietzsche pueden dialogar. Esta configuración hipertextual, como la de la escritura académica, propone el rompimiento de la linealidad de lectura, así como la vinculación de textos de diversos autores en aras de la producción y difusión del conocimiento. Por eso organiza textos de modo que sean accesibles y fácilmente “encontrables”, adicionando a ellos data que permite clasificarlos en términos de espacio (capítulos, páginas, etc.), tiempo (fecha de publicación, edición, etc.) y cuerpo (autor, editor, etc.).

Entonces, en un ajuste aparentemente natural de Internet, el hipertexto propicia el surgimiento de la *World Wide Web*: la Web, una entidad de naturaleza esencialmente instrumental; claramente clasificadora y sistematizadora. Esta nace a partir de la articulación de los aspectos técnicos que sostienen a Internet con las operaciones organizacionales del hipertexto. Es un espacio imaginario, en el cual se articulan el espacio virtual e infinito de Internet con el espacio “real” y finito en el que se encuentran los seres humanos. Es, en pocas palabras, un hiperdispositivo.

Ahora bien, estudiar a la Web en tanto que hiperdispositivo implica, tal como indica Traversa, “desenmarañar y distinguir las líneas del pasado reciente y las líneas del futuro próximo, la parte del archivo y la parte de lo actual, la parte de la historia y la parte del acontecer, la parte de la analítica y la parte del diagnóstico” (2011: 160). Esto es especialmente pertinente en el caso de la Web, concebida como está para almacenar datos. Por eso partimos de la noción de archivo para “desenmarañar” las líneas que dibujan las configuraciones en la Web.

En esencia todo archivo supone un orden. En el caso de la Web ese ordenamiento consiste en localizar puntos dentro de la red de Internet. Cada uno de esos puntos puede ser entendido como un texto, al cual son adicionados una serie de paratextos que permiten su localización. En ese

sentido la Web funciona como un artefacto sintagmático, el cual asigna un Localizador de Recursos Uniformes (URL) a cada texto, para indicar su ubicación exacta dentro de Internet. Tomemos por ejemplo la URL del tablero /b/ de 4chan: <http://www.4chan.org/b>. Esta señala el protocolo de transferencia de hipertexto: http. Especifica la abreviatura de la Web: www. Señala un nombre de dominio: *4chan*, y un sufijo: org. Luego, en su interior, las páginas se organizan como muñecas rusas, separadas en la URL por estratos con barras inclinadas: /b. Entonces, lo que llamamos “sitio web” consiste en una serie de páginas que comparten un mismo nombre de dominio con un sufijo específico. Cada página posee una estructura básica compuesta por una cabecera (<head>) y un cuerpo (<body>), dentro de la cual los caracteres conforman un entramado de datos y metadatos que vinculan textos y determinan modos de lectura.

Vista de este modo, la estructura hipertextual del archivo web no dista mucho de la del archivo de una biblioteca o un registro público. Sin embargo, existe una diferencia fundamental, la cual Wolfgang Ernst explica en *The archive as metaphor* (2004). El archivo tradicional —el de una biblioteca, por ejemplo— es un espacio que conserva elementos discontinuos para que a partir de ellos puedan construirse futuras narrativas secundarias (2004: 47). El verdadero poder de este archivo tradicional radica en su materialidad, dado que lo que queda del pasado en él son los rastros físicos de materia codificada: a través de la presencia física de esos rastros permanece presente el pasado (Ernst, 2004: 48-49).

Pero el archivo de la Web es distinto. Este tiene la particularidad de ser digital, por lo que codifica palabras, imágenes, sonidos y prácticamente cualquier medio por igual. Este archivo no guarda el texto en sí mismo, sino que guarda datos referentes al texto, en la forma de unos y ceros operantes y operables. Es decir, este —dice Wolfgang Ernst en *Digital memory and the archive* (2013)— “archiva los códigos fuente con los que como en la imagen fractal y los procesos de compresión de sonido, un nuevo conjunto puede ser regenerado: un archivo latente” (2013: 82).

Esta naturaleza digital del archivo determina el modo en que se configura el tiempo, el espacio y el cuerpo en el hiperdispositivo que es la Web. En tanto que digital, la naturaleza del archivo es numérica, por lo que involucra necesariamente procedimientos basados en el tiempo. En consecuencia, la dimensión espacial del archivo tradicional se transforma en una dimensión temporal en el archivo digital: la lógica del archivo digital deja de ser física y permanente, y pasa a ser metafórica y dinámica (Ernst, 2004: 48). Esta enfatiza la transición constante, la transferencia y los cambios de estado, por lo que propicia una suerte de “tiempo cambiante” en la Web (Ernst, 2013: 99). En consecuencia, si bien es cierto que nunca ha existido una configuración temporal única, en la Web esta certeza es llevada al límite por distintas temporalidades simultáneas que conviven y se adaptan constante y flexiblemente las unas a las otras.

Pero esto no quiere decir que la dimensión espacial desaparece en la Web. Por el contrario, para gestionar el contacto entre el espacio virtual y el “real” se construye una imagen en la que el usuario percibe espacios tridimensionales que —gracias a constantes analogías, metáforas y

referencias al “real”— comparten cualidades con su espacio físico. En esos espacios representados los cuerpos no pueden sino ser representados. En ellos los usuarios se sitúan, se mueven y actúan, escindidos de su cuerpo “real”, configurando una corporalidad latente y en transición, regenerada continuamente con cada nueva interacción.

Entonces, cuando miramos los sitios web como “lugares”, los miramos como lugares en el hiperdispositivo web. Por ende, reconocemos que las configuraciones temporales, espaciales y corporales vinculadas a su diseño son a su vez atravesadas por las del hiperdispositivo que los contiene: la Web.

Por ejemplo, cuando miramos a *4chan* como lugar encontramos que, en él, el tiempo es representado desde una noción de actualidad basada en continuas referencias a lo que está pasando “ahora”. Esta temporalidad se vincula a la estrategia de no almacenamiento adoptada en este sitio, la cual viene a “limitar el espacio” y por ende aquello que este contiene. De ahí que los mensajes publicados sean eliminados constantemente para “liberar espacio”. En *4chan* solo existe el presente; no hay pasado ni memoria. Por lo tanto, no es relevante, o realmente viable, construir una identidad individual: los usuarios publican mensajes anónimamente y en consecuencia sus configuraciones corporales son ambiguas, opacas y difusas. En cambio, cuando miramos a *Reddit* como lugar encontramos que en él, el tiempo es representado desde la noción de “antigüedad”. Esto se debe a que la estrategia de almacenamiento del sitio habilita la amplitud y el crecimiento de los espacios, y por ende de lo que estos contienen. Los mensajes publicados son ilimitados y permanentes. Pasado, presente y futuro se mantienen en transición constante, lo cual habilita, e incluso incentiva, la creación de identidades y sistemas de reputación. En consecuencia, aun cuando estas son seudónimas, las configuraciones corporales de los usuarios de *Reddit* son cada vez más robustas y refinadas.

### 3. Sitios web como “textos”

Mirar los sitios web como “textos” supone reconocer en ellos procesos de escritura y de lectura. Además, supone que en ellos es posible circunscribir regularidades que posibilitan la previsibilidad de lectura, de modo que pueden ser comprendidos y clasificados.

En ese sentido, encontramos que aproximarnos a los sitios web desde la perspectiva analítica planteada por Oscar Steimberg en *Semiótica de los medios masivos: el pasaje a los medios de los géneros populares* (1998) resulta muy fructífero, dado que propone un análisis discursivo profundo y comprensivo, a la vez que flexible y adaptable. Para este autor el análisis consiste en identificar rasgos retóricos, temáticos y enunciativos, para posteriormente examinar componentes diferenciales de género y estilo.

De ese modo, articulando definiciones previas, Steimberg define lo retórico: “«como una dimensión esencial a todo acto de significación» (C. Bremond), abarcativa de todos los mecanismos de configuración de un texto que devienen en la «combinatoria» de rasgos (J. Durands) que permite diferenciarlo de otros” (Steimberg, 1998: 48). Entonces, cuando hablamos de

lo retórico en los sitios web nos referimos a aquellos rasgos relacionados al modo en que este “habla”, así como a los recursos que se despliegan en él y a la configuración que presenta en tanto que texto. En pocas palabras, nos referimos al modo en que el sitio narra, describe y argumenta.

Con respecto a los rasgos temáticos, Steimberg recupera las formulaciones de Cesare Segre y se refiere a estos como “acciones y situaciones según esquemas de representatividad históricamente elaborados y relacionados, previos al texto” (1998: 48). Es decir, el tema es exterior al texto y está circunscripto por la cultura. Entonces, para el análisis de los rasgos temáticos de los sitios web buscamos identificar qué dicen estos en tanto que textos. Exploramos qué idea de mundo comunican y qué esquema de representatividad ponen en juego.

Respecto a los rasgos enunciativos, Steimberg dice que se refieren al “efecto de sentido de los procesos de semiotización por los que en un texto se construye una situación comunicacional, a través de dispositivos que podrán ser o no de carácter lingüístico” (1998: 49). Por lo tanto, en el análisis enunciativo de un sitio web revisamos el esquema de intercambio que este plantea, observando tanto la posición del enunciador como el enunciatario que recorta.

Steimberg además plantea ciertas regularidades identificables dentro del texto: “las descripciones de género articulan con mayor nitidez rasgos temáticos y retóricos, sobre la base de regularidades enunciativas” (1998: 47), mientras que en el estilo “el componente enunciativo suele ocupar el primer lugar” (1998: 47). Sin embargo, hace la salvedad de que estos rasgos no permiten diferenciar los fenómenos de género de los estilísticos. Es decir, plantea que estos tres órdenes permiten describir un estilo, diferenciarlo con respecto a otros y quizás vislumbrar una “vinculación orgánica” o coincidencia entre ciertos estilos y géneros. Pero si lo que se desea es discutir las diferencias entre estilo y género es necesario recurrir a otros mecanismos intra y extratextuales.

En otras palabras, tanto los fenómenos de género y como los de estilo se definen a través de rasgos retóricos, temáticos y enunciativos, por lo que para diferenciarlos es necesario remitirse a otros mecanismos. El primero de ellos es la inclusión dentro de ciertas “esferas de la praxis humana” (1998: 66), pues el género exhibe un “carácter especificativo, acotado y confirmatorio” (1998: 65) que tiende a restringirse a un ámbito específico en aras de la previsibilidad. En cambio, el estilo es de naturaleza expansiva por lo que “no se circunscribe a ningún lenguaje, práctica o materia significativa” (1998: 65).

Otro de los mecanismos propuestos por Steimberg se relaciona a los fenómenos metadiscursivos, los cuales difieren notablemente en el género y el estilo. En el caso del primero es necesaria la vigencia y permanencia de metadiscursos consensuados y compartidos. Estos han de ser consistentes — aunque no necesariamente idénticos— tanto en producción como en reconocimiento, pues es función del género asegurar la previsibilidad del texto. Mientras que en el del segundo la metadiscursividad no es permanente, sino que más bien es fragmentada y conflictiva (1998: 70).

Consecuentemente, Steimberg explica que el carácter estable de la metadiscursividad de los géneros permite establecer sistemas sincrónicos entre ellos, mientras que la frágil y volátil configuración metadiscursiva de los estilos imposibilita cualquier sistematización. De ahí que el género siempre haya sido definido, descrito y analizado a través de la comparación y oposición con otros géneros contemporáneos a él, con los cuales establece sistemas en sincronía (1998: 74).

Así pues, en esta aproximación metodológica proponemos mirar los sitios web en tanto que “textos”, adoptando la misma metodología que Steimberg plantea para el análisis discursivo de cualquier otro texto.

#### 4. Articulando “lugares textuales”

Al estudiar sitios web no es recomendable adoptar aproximaciones rígidas, pues cada sitio tiene particularidades y especificidades que no pueden ser satisfechas con modelos ideales. Por eso lo que hemos propuesto hasta ahora es una serie de herramientas conceptuales que permite enfocar y explorar la naturaleza discursiva de los sitios web.

Ahora bien, a continuación planteamos una aplicación metodológica construida a partir de estas herramientas conceptuales, la cual responde a las necesidades específicas del estudio Discursos del anonimato y los seudónimos en el diseño web: estudio sobre *4chan* y *Reddit* (2017). En consecuencia, nuestra intención no es plantear una metodología cerrada y aplicable a cualquier estudio. Más bien planteamos un ejemplo de diseño metodológico que con suerte servirá como referencia para otros estudios que emprenden la difícil tarea de analizar discursos en la Web.

Entonces, antes dijimos que los sitios web deben ser mirados como lugares y como textos. Ahora articulamos ambas miradas para explorar estos “lugares textuales” que son los sitios web. Para ello proponemos adoptar la nomenclatura de “arquitectura” y “ocupación”, la cual da cuenta de las nociones de “producción” y “reconocimiento” propuestas por Eliseo Verón en *La semiosis social* (1993). Esta sustitución no es gratuita, ni mucho menos busca descartar una de las nomenclaturas más tradicionales de campo sociosemiótica. Nuestra intención es más bien sugerir que en la Web las operaciones de producción y reconocimiento se asemejan a las de los espacios arquitectónicos: el arquitecto plantea un diseño espacial inicial que luego los usuarios transforman y remodelan a través del uso. Es decir, creemos que esta nomenclatura permite vislumbrar más fácilmente la espacialidad, continuidad y entramado de los procesos discursivos.

Dicho eso, proponemos analizar los sitios explorando sus “condiciones de arquitectura” y sus “condiciones de ocupación”. Para esto partimos del modelo de análisis semiótico propuesto por Carlos Scolari en *El sentido de las interfaces. Una aproximación semiótica a las webs de los museos de arte* (2008), el cual plantea cuatro niveles de observación: lo plástico, lo figurativo, lo comunicativo y lo meta-comunicativo. Sin embargo, de este modelo solo tomamos aquellos criterios que consideramos pertinentes para nuestro estudio, a los cuales sumamos los que en *Information architecture for the*

*World Wide Web* (1998) Peter Morville y Louis Rosenfeld plantean como “atributos primordiales de la arquitectura de información de un sitio web” (1998: 5). De este modo incorporamos a nuestra exploración ciertos aspectos “ocultos” que consideramos fundamentales para la comprensión de los discursos web, tales como algoritmos, gestión de los datos, programas automatizados, etc. Igualmente, sabiendo que estudios previos afirman que nuestros objetos de estudio —*4chan* y *Reddit*— “contrarían” los estándares del diseño web, hemos decidido, por un lado, tomar algunas de las directrices prescriptivas del W3C [3], y convertirlas en descriptivas en nuestro estudio. Y por el otro, hemos reunido una serie de criterios relacionados al “carácter” [4] que detectamos en nuestros objetos de estudio, todos los cuales se relacionan a los estándares del diseño web y su evolución en el tiempo.

En resumen, construimos una herramienta metodológica que llamamos “Matriz de análisis web” (*Figura 1*), la cual se alimenta de 1) los criterios de análisis propuestos por Scolari, 2) los de la arquitectura de información de Morville y Rosenfeld, 3) las directrices de estándares web de la W3C, y 4) ciertos atributos vinculados al carácter observado en *4chan* y *Reddit*.

Es importante mencionar que al aplicar esta matriz nos enfrentamos a un reto al que se enfrentan todos los estudios relacionados a la Web: la celeridad. Más aún, en nuestro estudio este reto es exacerbado por la naturaleza efímera de los mensajes publicados en *4chan*, por lo que, para subsanar en alguna medida esta cuestión, realizamos observaciones en franjas horarias distintas, de modo que el examen de los dos sitios fuera lo más simétrico posible.

Posteriormente, procedemos a realizar un análisis discursivo a partir de los lineamientos propuestos por Steimberg. Es decir, primero identificamos los rasgos retóricos, temáticos y enunciativos en *4chan* y *Reddit*, y después pasamos a explorar lo genérico y lo estilístico en ellos. Para identificar los rasgos retóricos utilizamos la matriz. Esta es especialmente efectiva para observar el modo en que un sitio web “habla”, pues invita a descomponer el sitio en recursos, elementos y configuraciones que de diversos modos narran, describen y argumentan. Cuando identificamos los rasgos temáticos, por su parte, exploramos “lo que dicen” nuestros objetos de estudio. Para ello partimos de una observación extensa, a través de la cual hallamos motivos recurrentes alrededor de los cuales se configuran temáticas predominantes que comunican una idea de mundo. En el caso de nuestro estudio esta aproximación nos permitió detectar que en *4chan* predomina la idea de un mundo lúdico e irreverente, mientras que en *Reddit* predomina la de un mundo comunitario y civilizado.

Claro está, cuando hablamos del orden temático de un sitio web no solo nos referimos a aquello que dice en tanto que texto, sino que también nos referimos a los esquemas de representatividad que este pone en juego. Es decir, la repetición, las reiteraciones y la recurrencia de motivos y operadores en las discusiones vienen a dar cuenta de temas externos y previos a ellas, los cuales están circunscritos por la cultura en la que se insertan y en consecuencia dan cuenta de una idea de mundo.

**Figura 1**  
*Matriz de análisis web*

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción de dimensión</b>	<b>Criterio de análisis</b>
<b>PRESEMIÓTICA</b>	Aproximación descriptiva a los objetos de estudio.	Formas y composición
<b>PLÁSTICA</b>	Investiga la superficie de la interfaz. Atributos que promueven diferencias y oposiciones. Asignan cualidades determinadas a los atributos plásticos por medio de relaciones. Jerarquizan contenidos y orientan la lectura.	Categorías cromáticas
		Elementos predominantes
		Relaciones espaciales
		Relaciones cooperativas y contrastantes
		Arriba-abajo / Izquierda-derecha / Más grande-más pequeño / Más relevante-menos relevante
		Relaciones texto-enlace
<b>ORGANIZATIVA</b>	Categorías y relaciones espaciales, así como componentes que atribuyen tridimensionalidad y proponen rutas de navegación.	Estructura endógena-exógena
		Estructura amplia-profunda
		Sistemas de organización
<b>ORIENTATIVA</b>	Mecanismos que permiten a los usuarios hallar contenidos y orientarse de modo que las interacciones sean más o menos predecibles.	Sistemas de navegación globales y locales
		Localizadores
		Títulos
		Enlaces
		Secuencias
		Búsquedas
		Mapas de sitio / Tablas de contenido
		Bloques de información
		Errores
		<b>TEMPORAL</b>
Situaciones de time-out		
Pausas e interrupciones		
Ritmos		
<b>ADMINISTRATIVA</b>	Componentes clave relacionados a los modos de gobierno.	Administración y moderación
		Selección de “mejores”
		Reglas y normas
		Prohibiciones, censuras y sanciones
		Estructura de datos
		Disponibilidad de código fuente
		Flexibilidad
		Algoritmos de recuperación
<b>DE ACCESIBILIDAD</b>	Componentes que promueven la legibilidad y compatibilidad de los contenidos del sitio en pro del acceso de la mayor cantidad de usuarios y dispositivos posible.	Firmas
		Configuración idiomática
		Vocabulario, lenguajes y tesauros
		Alternativas textuales
		Optimización de imágenes
		Interfaz de teclado
		Visibilidad
		Adaptabilidad
		Personalización
Disponibilidad de valores para agentes usuario		

Además, cabe destacar que los temas no se configuran del mismo modo en todos los sitios. En *4chan*, por ejemplo, se configuran mayormente a través de tópicos y comportamientos recurrentes entre de los usuarios del sitio. Mientras que en Reddit la arquitectura y sus cambios a través del tiempo cobran mayor peso. Igualmente, en ambos sitios observamos que las reglas informales —“Rules of the Internet” y “Reddiquette”, respectivamente— son primordiales para comprender lo temático en ellos.

En cuanto a los rasgos enunciativos, el análisis se centra en identificar, entre otras cosas, la situación comunicacional que los sitios web plantean. Por eso observamos los esquemas de intercambio propuestos en ellos, y reconocemos los posicionamientos de la arquitectura y los modos de ocupación que se recortan.

Ahora bien, al explorar lo enunciativo adoptamos la noción de vínculo mencionada en el primer apartado de este texto, puesto que esta nos permite vislumbrar, en primera instancia, la naturaleza discursiva y vincular de las relaciones entre arquitectura y ocupación. Y, en segunda instancia, nos permite comprender las operaciones enunciativas de diseñadores y usuarios en tanto que componentes operativos primordiales para el establecimiento de las relaciones entre ambos.

Dicho de otro modo, encontramos que en la Web las relaciones se establecen a través de operaciones enunciativas vinculantes, las cuales comprenden eso que en *L'énonciation impersonnelle ou Le site du film* (1991) Christian Metz llama “desdoblamiento de la enunciación”, es decir, que “ciertas partes de un texto nos hablan de ese texto como de un acto” (1991: 81). En consecuencia, al explorar lo enunciativo en un sitio web no solo observamos los enunciados que en él suceden, sino que también observamos los actos enunciativos que estos implican. Precisamente a través de estos actos los sujetos de la enunciación no solo se “hacen reconocer a sí mismos” —como usuarios o diseñadores, individuos o entidades, arquitectos u ocupantes...—, sino que además vinculan sus desterritorializados cuerpos dentro de situaciones comunicacionales propuestas y propiciadas por los sitios web.

Por consiguiente, encontramos que el orden enunciativo es especialmente revelador para el análisis, dado que pone en evidencia el profundo desdoblamiento que acompaña a los discursos web. Es decir, la Web, en tanto lugar del almacenaje, es también lugar del desdoblamiento. En ella no solo los enunciados se vinculan entre sí, sino que los actos enunciativos que estos suponen también lo hacen, siendo ambos igualmente almacenables. Decimos entonces que en el hiperdispositivo web el desdoblamiento potenciado por el almacenaje propicia continuos e inevitables desplazamientos enunciativos que se evidencian en prácticamente todos los intercambios.

Ahora bien, una vez explorados los rasgos retóricos, temáticos y enunciativos, procedemos a explorar lo genérico y lo estilístico. Para ellos consideramos lo que Steimberg explica en sus proposiciones: “sobre la base de regularidades enunciativas” (1998: 47) lo retórico y lo temático prevalecen en la circunscripción de lo genérico en estos sitios. Mientras que lo

enunciativo “ocupa el primer lugar” (1998: 47) en la definición de sus inscripciones estilísticas.

En cuanto lo genérico encontramos que los rasgos retóricos y temáticos nos permiten vislumbrar una serie de recurrencias que favorecen la previsibilidad de los discursos. Por supuesto, estas recurrencias conviven en tensión con la polifonía, confusión, desequilibrio e incertidumbre que rigen los intercambios dentro del hiperdispositivo web, por lo que más que géneros definidos y cerrados encontramos un repertorio de género evocados que favorecen la clasificación convencional de los discursos.

Entonces, al observar lo genérico en nuestros objetos de estudio nos remitimos a las matrices genéricas que Silvia Tabachnik menciona en su texto *Mutaciones de los géneros discursivos en el entorno virtual* (2009): la doxa, las escrituras del yo, la maledicencia, el discurso amoroso, y la ficción narrativa. A las cuales sumamos, además, la risibilidad, la obscenidad y lo noticioso, por considerarlos pertinentes para nuestros objetos de estudio.

Al explorar lo estilístico, por su parte, encontramos que las tradicionales nociones de estilo de época y estilo de autor son fundamentales para comprender la naturaleza del estilo en la Web y, más aún, en el campo del diseño web. Esto se debe a que los rasgos estilísticos de un sitio web dialogan necesariamente con los de los sitios web contemporáneos a él, en una suerte de negociación entre la visión del diseñador, el gusto predominante, y las posibilidades y directrices técnicas estandarizantes y vigentes en la Web.

Esta es una negociación en la que se pone en evidencia el carácter normativo de la cambiante y aparentemente neutral noción de “buen diseño web”, la cual es usualmente defendida por desarrolladores e instituciones como la W3C. Observamos que en torno a esta noción se establece un debate estilístico constante en el cual los sitios web se posicionan a través de adopciones y abandonos; actualizándose constantemente o haciéndose obsoletos y arcaicos respecto a ella.

Finalmente, en nuestro estudio encontramos que los posicionamientos estilísticos de *Achan* y *Reddit* no solo se vinculan orgánicamente a las matrices genéricas que en ellos se manifiestan, sino que además se vinculan a la naturaleza de las comunidades discursivas que en ellos se forman: acrática en uno, encrática en el otro. En consecuencia, encontramos un vínculo directo entre los posicionamientos arquitectónicos y los modos de ocupación.

## 5. A modo de conclusión

Ante cada objeto de estudio es papel del investigador aproximarse, definir y construir su propio diseño metodológico, tomando prestadas las herramientas y miradas que considere pertinentes para responder aquello que se pregunta. Los modelos rígidos, ideales y preelaborados deben ser dejados de lado, para dar cabida a nuevas reflexiones y miradas innovadoras que permitan comprender los cada vez más diversos y dinámicos intercambios discursivos que se desarrollan en torno a la Web y las tecnologías digitales. Nuestra proposición metodológica no plantea una

respuesta única a la cuestión de cómo entender los sitios web. Más bien plantea una disposición a cuestionarlos.

### NOTAS

[1] Cuando Aumont habla del dispositivo lo hace pensando en el cine. Adoptamos esta definición por considerar que facilita la comprensión y extrapolación de la noción de dispositivo al contexto de la Web.

[2] Responsable de la investigación tecnológica aplicada a fines bélicos de la administración norteamericana, así como del diseño de la tecnología del radar.

[3] La W3C es una organización creada en 1994 y liderada por el inventor de la Web, Tim Berners-Lee. Su principal actividad es desarrollar directrices y protocolos estandarizados que aseguren el crecimiento de la Web a largo plazo.

[4] En este caso nos referimos a la noción de “carácter” planteada por Janlert y Stolterma en *The character of things* (1997).

### Referencias

AUMONT, J. (1992). *La imagen*. Barcelona: Paidós.

BUSH, V. (1945). “As we may think”. *Atlantic Monthly* (176), pp. 101-108.

ERNST, W. (2004). “The archive as metaphor”. *Open (No)Memory* (7), pp. 46-53.

ERNST, W. (2013). *Digital memory and the archive*. Minneapolis: University of Minnesota Press.

JANLERT, L. y Stolterman, E. (1997). “The character of things”. *Design Studies*, 18(3), pp. 297-314.

LINGSTUYL, A. (2017). *Discursos del anonimato y los seudónimos en el diseño web: estudio sobre 4chan y Reddit* (Tesis de maestría). Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

METZ, C. (1991). *L'énonciation impersonnelle ou le site du film*. París: Méridiens Klincksieck.

MORVILLE, P. y Rosenfeld, L. (1998). *Information architecture for the world wide web*. Sebastopol: O'Reilly Media Inc.

SCOLARI, C. (2004). *Hacer clic. Hacia una sociosemiótica de las interacciones digitales*. Barcelona: Gedisa.

\_\_\_ (2008). “El sentido de las interfaces. Una aproximación semiótica a las webs de los museos de arte”. En M. Santos (coord.), *La comunicación global del patrimonio cultural* (pp. 339-380). Barcelona: Trea.

STEIMBERG, O. (1998). *Semiótica de los medios masivos: el pasaje a los medios de los géneros populares*. Buenos Aires: Atuel.

TABACHNIK, S. (2008). “Mutaciones de los géneros discursivos en el entorno virtual”. *Anuario de investigación, UAM-X*, pp. 703-718.

TRAVERSA, O. (2001). “Aproximaciones a la noción de dispositivo”. *Signo y seña*, 2, pp. 233-47.

\_\_\_ (2011). “Por qué y cómo estudiar las tapas de las revistas: el papel de la noción de dispositivo”. En *Inflexiones del discurso: cambios y rupturas en las trayectorias del sentido* (pp.37-61). Buenos Aires: Santiago Arcos editor.

VERÓN, E. (1993). *La semiosis social. Fragmentos de una teoría de la discursividad*. Barcelona: Gedisa.

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM. (2017). Glossary. Recuperado de [www.w3.org/2003/glossary/alpha/W](http://www.w3.org/2003/glossary/alpha/W)

\_\_\_ (2017). Standards. Recuperado de [www.w3.org/standards](http://www.w3.org/standards)

### Datos de la autora

**Audrey Lingstuyl Araujo** es Licenciada en Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello, Magíster en Diseño Comunicacional de la Universidad de Buenos Aires y Doctoranda en Arte: Producción e Investigación de la Universitat Politècnica de València. Es cofundadora y editora en *Àther Studio*. Escribe e investiga sobre fenómenos contemporáneos vinculados a la práctica del diseño, combinando teorías del diseño con aproximaciones analíticas provenientes de la sociosemiótica. Además de trabajar para clientes, desarrolla proyectos de investigación, arte y educación de modo independiente.