



Universidad de Chile

Facultad de Filosofía y humanidades

Análisis discursivo de los chats escritos en la plataforma twitch.tv

Informe para optar al grado de Licenciado en Lingüística y Literatura Hispánica, con
mención en Lingüística

Felipe Antonio Carrasco Soto

Profesor guía:

Guillermo Soto

Santiago de Chile

2022

Agradecimientos

El camino para elaborar este informe de tesis fue difícil por decirlo menos. Durante los años 2020 y 2021 una pandemia mundial azotó al mundo entero, llegando a que los gobiernos de distintos países adoptaran medidas extremas como el confinamiento en el hogar por meses, los toques de queda, las restricciones de movilidad, y muchas otras más con el fin de proteger la salud de la población.

En este contexto de pandemia, fue difícil afrontar esta nueva realidad donde cada día era igual que el anterior, donde el estar encerrado durante meses te va afectando poco a poco y donde la soledad se hace más presente que nunca. Sin embargo, a pesar de la distancia física hubo gente que me apoyó, que me dieron ánimos para seguir adelante, que me decían: “tú puedes”, cuando todo se veía oscuro.

Quiero agradecer a mi familia por ayudarme, apoyarme y decirme que debo seguir adelante. También a mis amigos, los cuales estuvieron presentes en estos años brindándome apoyo, cariño y fuerzas. Por último, quiero destacar el apoyo que me brindó mi profesor guía Guillermo Soto, quien me aconsejó y me apoyó durante la elaboración de este informe en este año tan complejo. Gracias a la ayuda de todos ellos es que este informe pudo salir a la luz, dicho esto solo me queda decir: muchas gracias, sin ustedes nada de esto habría sido posible.

Tabla de contenido

Introducción.....	4
Marco teórico:.....	6
La comunicación en internet y <i>twitch</i>	6
La etnografía del habla y <i>twitch</i>	10
El discurso en <i>internet</i>	14
La teoría de la valoración	16
Metodología:.....	20
Análisis de corpus.....	22
Características del chat de <i>twitch</i>	22
Los participantes en los chats de <i>twitch</i>	30
Conclusiones y proyecciones	37
Bibliografía.....	40

Introducción

Twitch.tv es una de la plataforma de *stream* (transmisión en directo por Internet) más populares en la actualidad, con más 26 millones de visitas al día y más de 6 millones de usuarios que muestran su contenido a lo largo del mundo¹. *Twitch* puede caracterizarse como un tipo de evento comunicativo de carácter *cross-modal* o, en español, multimodal, en el que, por un lado, el *streamer*, quien es el dueño del canal donde se realiza la transmisión, se encarga de transmitir en vivo una actividad que puede ser jugar un videojuego, cocinar, bailar, maquillarse, entre otras y a su vez utiliza una modalidad oral para comunicarse. Por otro lado, la página posee una ventana de chat, donde la audiencia puede mandar mensajes escritos relacionados a los distintos sucesos que van ocurriendo en pantalla y que captan la atención de los espectadores, o también puede darse el caso en que los usuarios del chat comiencen a entablar conversaciones entre ellos sobre diversos temas. Dicho todo lo anterior, se puede establecer una comunicación de tipo multimodal entre los participantes del evento comunicativo, pues existe una interacción entre la comunicación del *streamer* de carácter oral y los mensajes de modalidad escrita enviados por la audiencia (Recktenwald, 2018, p. 5).

En este contexto, surge el problema de cómo los espectadores utilizan una serie de recursos lingüísticos en el plano escrito para expresar y comunicar sus juicios, apreciaciones, demandas u opiniones sobre lo que va sucediendo en la transmisión, siendo los más destacados los emojis y emoticones, las abreviaturas, los signos de puntuación y recursos léxicos característicos de estos chats.

Establecida ya la idea de *twitch* como un evento comunicativo de carácter *cross-modal*, ya que, existe una interacción entre la modalidad escrita y oral, es importante establecer la meta principal de esta investigación, la cual será analizar la función que cumplen los mensajes en *twitch* con respecto al desarrollo de la interacción comunicativa en este evento en particular. Para llevar a cabo tal objetivo, el primer paso a realizar será caracterizar los chats de *twitch*,

¹ Visto en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-55826329>

entendidos como un género discursivo específico, ya que este trabajo se cimienta en los estudios del análisis de la conversación. Además, esto permite esclarecer qué hace único a los chats de esta plataforma, en comparación a otros tipos de discursos en internet, y con esto establecer qué categorías y conceptos son adecuados para el análisis. El siguiente paso para tener en cuenta será identificar los elementos lingüísticos característicos de los chats de internet en los chats de *twitch*, lo cual es de suma relevancia debido a que recursos como los emojis, las abreviaturas y los signos de puntuación son bastante frecuentes en los mensajes enviados por la audiencia y es importante establecer qué función cumplen en el desarrollo de la conversación. La siguiente tarea consiste en clasificar los distintos mensajes desplegados en el chat de *twitch* a partir de la función que cumplen en la conversación, ya que, como se explicará más adelante, muchos de estos mensajes funcionan como organizadores discursivos. Un ejemplo de esto último son las preguntas que hace la audiencia en el chat y que generalmente guardan relación con el *streamer*, aspectos técnicos de la transmisión o el videojuego que se está transmitiendo, y que sirven para generar un diálogo tanto entre el *streamer* y la audiencia como entre los propios miembros de la audiencia. Como último objetivo a desarrollar, se analizarán las actitudes de la audiencia presente en los mensajes de los diversos chats, siguiendo los lineamientos de la teoría de la valoración, modelo que busca

describir y explicar los sistemas de opciones semánticas que el lenguaje ofrece -y que son utilizados por los hablantes y autores de textos- para evaluar, adoptar posiciones, construir personas textuales o identidades discursivas, asumir roles, negociar relaciones (...) la teoría se ocupa en particular de la expresión lingüística de la actitud, así como del conjunto de recursos que, explícitamente, posicionan de manera interpersonal las propuestas y las proposiciones textuales (Kaplan, 2004, p. 53-54)

El principal aporte de la teoría de la valoración, en lo que respecta al estudio de los chats de *twitch*, consiste en que gran parte de los mensajes tienen un componente evaluativo y emotivo, pues como se explicará más adelante en el análisis, la audiencia muchas veces valora tanto positiva o negativamente la *performance* de los jugadores en la transmisión y, además, esta manifiesta diversas emociones en torno a lo que sucede en pantalla, como

felicidad por la victoria del *streamer*, sorpresa por una jugada inesperada o admiración frente a una buena jugada, entre otros.

Marco teórico:

La comunicación en internet y *twitch*

Antes de entrar en lleno con las características de los chats de internet y en específico los chats de *twitch*, hay que tener en consideración los aspectos de la comunicación por internet que condicionan y posibilitan la interacción en este evento comunicativo que ocurre en la plataforma *Twitch.tv*

El primer elemento que salta a la vista sobre la comunicación por internet es que esta no ocurre cara a cara, sino mediada por la computadora. Se habla, entonces, de una comunicación mediada por computadora (CMC) (Gómez y Galindo, 2005, p. 1). Para la caracterización específica de *twitch*, hemos seguido a Recktenwald (2018), quien define el evento del siguiente modo:

[Twitch is a] live streaming as a form of computer mediated communication that co-occurs with the broadcast of video gaming. The gaming and communication are interconnected interactional phenomena that influence each other. The streamer is talking, while s/he is playing the game and the audience is chatting as they spectate the gameplay. This leads to a cross-modal discourse that is impacted by the configuration of the speaking and writing parties and the simultaneous developments within the game. (p.11)

Es decir, junto con tratarse de una forma de comunicación mediada por computadora. *twitch* también presenta un discurso multimodal, en que el *streamer* (esto es, quien transmite el evento en tiempo real) está hablando y jugando, mientras la audiencia observa y manda mensajes escritos por la ventana del chat, lo que da lugar a una interacción entre el código escrito y el oral. Cuando la interacción se da únicamente entre los miembros de la audiencia hay una comunicación monomodal (Recktenwald, 2018, p.18)

Para producir la experiencia de los *lives stream* es necesaria la utilización de una serie de recursos tecnológicos. En primer lugar, se encuentra el *Half-Live TV* o *spectator cliente*, que básicamente tiene la función de captar las señales del *gameplay*, es decir, la reproducción del videojuego, y transmitir las en la pantalla de los espectadores. Otro componente es un *software* o programa de audio denominado *Shoutcast*, el que, como su nombre lo indica, permite a las personas escuchar por la computadora los sonidos producidos en la transmisión. Por último, está el *Internet Relay Chat* (IRC), que permite que tanto la audiencia como el *streamer* puedan reunirse para comunicarse vía mensajes (Recktenwald, 2018, pp. 26-27). Estas tecnologías, aparte de ser esenciales para llevar a cabo la comunicación en *Twitch*, suelen constituir una fuente de discusión en los mensajes enviados por la audiencia, principalmente cuando alguna de ellas falla. Por ejemplo, si el audio no se escucha adecuadamente, la audiencia mandará mensajes para hacer ver al *streamer* que arregle la situación: “el audio”, “el audio no se escucha” o “el audio se escucha mal”.

En lo que respecta a la organización comunicativa, en la plataforma *twitch* hay varios factores que deben tenerse en cuenta. Por una parte, está la actividad que se transmite en la plataforma (en este caso el videojuego), la que funciona como un organizador semántico del discurso (Recktenwald, 2018, p. 31). En efecto, gran parte de los mensajes enviados por la audiencia giran en torno al estado de la partida. Por ejemplo, si el *streamer* se encuentra jugando una partida multijugador y derrota a su rival, la atención del chat girará en torno a ese suceso y posiblemente se evalúe su desempeño. Además, el *streamer* narra el juego que va sucediendo en pantalla. Esta narración se puede dividir en dos prácticas lingüísticas: comentar y reportar, las cuales poseen diferentes características y temporalidades en relación con el evento del juego (cf. Karhulathi, 2016) (Visto en: Recktenwald, 2018, p. 32).

Otro factor relevante es la cantidad de usuarios en el chat. De acuerdo con Hamilton et al. (2014) y Nematzadeh et al. (2016) (Visto en: Recktenwald, 2018, p. 32) es necesario distinguir entre chats pequeños, medianos y grandes. En los chats pequeños (entre 0 y 10 espectadores) y medianos (alrededor de 150 espectadores) la interacción y comunicación es similar a una conversación o una interacción social informal, mientras que en los chats grandes (más de 1000 espectadores) ocurriría, según estos autores, una especie de ruptura, algo así como una cascada de texto ilegible, donde los mensajes aparecen y desaparecen tan

rápido que no se pueden leer; algo similar al rugido de los asistentes a un estadio deportivo (Hamilton, et al. 2014, p.1315) (Visto en: Recktenwald, 2018, p. 32). La idea del chat como una cascada ilegible es problematizada y discutida por Recktenwald (2018), quien sostiene que los estudios de los equipos de Hamilton y de Nematzadeh no basan sus criterios en aspectos relacionados con la conversación e ignoran la participación del *streamer* en el desarrollo de la conversación (pp. 33-34). El presente estudio no entenderá los chats de *twitch* como una cascada ilegible, pues, como se expondrá en la sección correspondiente al análisis del corpus, existe una serie de patrones que se identifican en los mensajes y sirven para organizar la discusión, siendo uno de los más frecuentes las preguntas dirigidas al *streamer* sobre aspectos relacionados al juego o al *stream* en general.

Otro concepto clave en relación con el desarrollo de la comunicación en *twitch* tiene que ver con el ambiente comunicativo, que, en este caso, se refiere al sitio web (Recktenwald, 2018, p. 12). Antes de adentrarnos específicamente en el concepto de ambiente, es necesario explicar el de *affordance*, que dice relación con las posibilidades de uso que posee para alguien un objeto, es decir, las posibles acciones que un objeto demanda o permite a un usuario. Quien primero propone este término es Gibson (1979), quien lo utiliza para describir la relación entre los animales y su hábitat, argumentando que los animales no perciben el ambiente como tal, sino a través de los *affordances*. Desde la perspectiva de Gibson (1979) los *affordances*, más que una propiedad material, apuntan a la relación entre el objeto y el usuario (Recktenwald, 2018, pp. 35-36).

Teniendo en claro el significado del concepto de *affordance*, hay que explicar cómo este se presenta en la comunicación. Los *affordances* son tanto funcionales como relacionales. Funcionales en el sentido de que sus propiedades materiales permiten y limitan el uso de la tecnología por parte de los participantes. Pero también son relacionales, ya que, estos brindan diferentes usos a diferentes participantes en diferentes situaciones (posición constructivista). Esta última posición explica por qué una herramienta, que puede tener un propósito a primera vista obvio, puede ser usado en diversas ocasiones para alguna otra tarea (Hutchby, 2014, p. 87) (Visto en: Recktenwald, 2018, p. 36).

Lo importante de esto es la interacción que sucede entre los participantes, que en el caso de *twitch* serían tanto los *streamers* como la audiencia y los aparatos que estos utilizan para el

desarrollo de la comunicación, como son el uso del IRC, las pantallas, el sonido, etc. Estos, además, pueden usarse o no dependiendo de las necesidades y exigencias de los usuarios.

Como se mencionó anteriormente, el ambiente comunicativo en la plataforma *twitch* ocurre en su página web o en una aplicación en el caso de los teléfonos celulares. Respecto a los *affordances*, podemos mencionar varios que juegan un rol importante en el proceso de comunicación. Cuando un usuario entra a *twitch* se le presentan una serie de canales para escoger. Una vez escogida la opción, se le despliega en su ordenador o teléfono celular la pantalla que está transmitiendo la actividad determinada, ubicada en el centro de la página o aplicación y, por otro lado, en el costado izquierdo, la ventana de chat. En lo que respecta a la pantalla, esta transmite en vivo la actividad que está grabando el dueño del canal y generalmente suele mostrarse la cara del *streamer* en una ventana pequeña (*webcam*) ubicada en algún costado para no interrumpir la actividad central. Otros recursos destacables son las distintas herramientas que permiten que la audiencia configure la transmisión, como el botón de *play*, que permite pausar y reanudar la transmisión; la barra de volumen, que como su nombre indica ayuda a subir o bajar el volumen; las opciones de calidad, y el despliegue del *stream* en modo pantalla completa, entre otros (Recktenwald, 2018, p. 37).

En la ventana de chat se despliegan los mensajes mandados por la audiencia, que aparecen y desaparecen, dependiendo de la cantidad y la extensión de los mensajes que se envían; es decir, si muchos usuarios mandan mensajes a la vez, estos aparecerán poco tiempo en pantalla. Además de esto, hay un botón de emoji donde los usuarios pueden seleccionar uno de los diversos emojis del canal o de la plataforma y desplegarlos en la conversación del chat. Otras *affordances* corresponden a la ventana de configuración; el botón para mandar *Bits*, donde los usuarios pagan una cantidad determinada de dinero para que su mensaje sea desplegado tanto en el chat como en la pantalla del *stream*, y la barra que indica la modalidad en que se pueden mandar mensajes: modo lento, modo seguidores o modo suscriptor. En el modo lento, los usuarios pueden mandar mensajes cada 30 segundos; en el modo seguidores, solo la audiencia que se encuentra registrada como seguidora puede interactuar, y, por último, en el modo solo para suscriptores, aquellos que han pagado una membresía en ese canal tienen la posibilidad de escribir en la ventana de chat. Finalmente, es importante destacar

que, a pesar de que la transmisión ocurra en vivo, existe un retraso entre la señal de los servidores de *twitch* y la transmisión que le llega a la audiencia, el que corresponde a alrededor de 8 a 12 segundos, lo que implica una desincronización entre el *streamer* y sus espectadores (Recktenwald, 2018, p. 38).

La etnografía del habla y *twitch*

En el presente apartado explicamos de qué manera se entiende la comunicación en *twitch* a partir de los principios y fundamentos de la etnografía del habla. En primer lugar, se definirá qué es la etnografía del habla, la cual, de acuerdo con el profesor Sherzer, no correspondería a una disciplina sino a una metodología que aborda la relación entre la lengua, la cultura y la sociedad (en Pardo, 1998). Las múltiples relaciones que se presenten entre estos aspectos no serían aisladas, sino que trabajan de manera simultánea con el uso de la lengua. Esta última insta una serie de formas de organizar el mundo en torno a una sociedad o grupo determinado, fundamentándose así la relación con la cultura, por cuanto esta última es una forma simbólica de organización de lo existente en relación con el hombre (Pardo, 1998, p. 150)

Lo que busca la etnografía del habla es analizar a partir de una metodología determinada las diversas maneras en que interactúan la lengua, cultura y sociedad. No estudia la lengua como un fenómeno aislado, sino como un objeto que interactúa con su contexto de enunciación de carácter cultural y social.

En cuanto al foco de investigación de estos estudios, estos serán: “los eventos de habla, que pueden ser naturales, es decir, eventos que ocurren sin el investigador como testigo; o actuales (reales), en los que el investigador observa, registra, graba y en los cuales basa su estudio etnográfico”. (Pardo, 1998, p. 152) Es decir, los eventos de habla pueden ser tanto naturales como reales, siendo los segundos relevantes para este estudio, ya que la metodología para llevar a cabo esta investigación se basa en observar y analizar en las grabaciones de los *streams*, el comportamiento lingüístico de los chats en la plataforma de *twitch*, todo esto gracias a las diversas tecnologías y programas actuales que permiten recolectar las transmisiones tal cual ocurrieron en su momento.

Para hacer un análisis a partir del método de la etnografía del habla, es importante tener en consideración una serie de conceptos: la situación, el acto, el evento y las bases culturales.

La situación es de carácter cultural y engloba tanto los eventos como los actos de habla, entendiéndose estos últimos como unidades del discurso. Los actos de habla son unidades mínimas de análisis y corresponde a una instancia de carácter analítica dentro de un evento. Los eventos se compondrían entonces de los actos individuales elaborados por los interlocutores para llevarlo a cabo. Además, siempre se enmarcan en una situación cultura, como una fiesta, una cena o una visita. Por otro lado, las bases culturales consisten en un sistema de normas de interacción, donde las creencias y principios sirven de guía para la producción e interpretación de la lengua. De este último concepto se deriva la relación entre las normas de interacción y las de creencias. Las primeras son tangibles, mientras que la segundas son mentales e ideológicas, y por lo tanto condicionan a las primeras (Pardo, 1998, pp. 154-155).

Es importante destacar la distinción entre acto y evento y cómo estos se manifiestan en la comunicación de *twitch*. En primer lugar, consideramos el *live stream* como un evento comunicativo o de habla, ya que este corresponde a una instancia donde los usuarios, por medio de diversas tecnologías como el *Half-Live TV*, *Shoutcast* o el *IRC* utilizadas en la página o aplicación de *twitch*, interactúan entre sí, de forma escrita, en el caso de la audiencia, y oral, en el del *streamer*. Es mediante estos instrumentos que los participantes en el evento se saludan, se despiden, conversan o reaccionan mediante emojis, abreviaturas o emoticones en respuesta a lo que sucede en pantalla. Ahora bien, en cuanto al acto de habla, este corresponderá a cada mensaje mandado por el chat en el caso de la audiencia y, por otro lado, a las intervenciones orales del *streamer*. Por último, sobre las bases culturales se entiende que como las interacciones se conciben como un hecho real, este correspondería tanto a los mensajes desplegados en la ventana de chat como al audio mandado por el *streamer*. Ambos se registran en las grabaciones de los *streams* o transmisiones, siendo posible su observación y análisis. Finalmente, las creencias tienen que ver con aspectos relacionados al plano mental y que regulan la conversación, como, por ejemplo, el hecho de que existe una relación jerárquica entre la audiencia y el *streamer* por la cual es este último quien establece reglas para determinar qué tipo de mensajes se pueden mandar en el chat.

La etnografía del habla además aporta una serie de aspectos a tener en cuenta y que, en esta investigación en particular, ayudan a caracterizar de una manera más detalladas los mensajes presentes en el chat de *twitch*. Nos estamos refiriendo a los componentes de los actos de habla (Prieto, 1980, p. 13).

El primer componente para tener en cuenta, de acuerdo con Hymes (1977), corresponde al *escenario*, el cual se compone de las circunstancias físicas del evento de habla, en específico el tiempo y lugar. En el caso de *twitch* corresponde al *stream* que está siendo observado por la audiencia y el *streamer* desde sus computadores en un momento determinado. El siguiente concepto es la *escena*, es decir, las circunstancias psicológicas o culturales que rodean el acto de habla. En este contexto, los chats de *twitch* constituyen una instancia de naturaleza informal, donde los usuarios conversan de forma principalmente espontánea.

Otro componente del análisis son los *participantes*, que, como ya se mencionó anteriormente, corresponden, por un lado, a la audiencia, es decir, los espectadores que se encuentran observando el *stream* y, por otro, al *streamer*, quien es el dueño del canal y usualmente se comunica por modalidad oral. Otros componentes interesantes para la caracterización consisten en la *forma y contenido del mensaje*. Con respecto al primero, gran parte de los mensajes enviados por la audiencia utilizan abreviaturas, emojis o emoticones para complementar el mensaje. También se presenta con frecuencia el modo imperativo, donde algunos miembros del chat le piden al *streamer* realizar cierta acción relacionada con el videojuego. Por otro lado, los temas que se presentan varían de *stream* a *stream*, pero se suelen repetir tópicos como lo que va sucediendo en la partida, cómo estuvo el día del *streamer* o algún aspecto de la escena competitiva del videojuego que se está grabando. La categoría de *agentes o instrumentación* incluyen tanto los canales como las formas de habla, en este sentido los canales en *twitch* serán tanto orales como escritos, siendo los primeros, como ya se ha dicho, utilizados por el *streamer* y los segundos por la audiencia (el mismo *streamer* puede mandar mensajes desde su cuenta de *twitch*; sin embargo, esto no suele ocurrir con frecuencia). Por otro lado, las formas de habla en este caso se refieren al estilo y en *twitch* ocurre un hecho muy interesante en las comunidades hispanohablantes, ya que, gracias a los alcances de la tecnología y la globalización, personas de distintos países pueden

interactuar entre sí, por lo que no es raro encontrar a argentinos utilizando modismos propios del español argentino en canales donde el *streamer* sea español y viceversa.

Las siguientes categorías que se tienen en consideración corresponden a las *normas*, que se dividen en normas de *interacción e interpretación*. Las primeras se refieren a las expectativas que se asocian a los participantes en la interacción, en este caso tanto verbal como escrita. En lo que respecta al *streamer*, su audiencia espera que este se comporte, por un lado, bajo las reglas de comunidad de *twitch*, ya que, de ser incumplidas, el *streamer* arriesga una suspensión temporal de la cuenta o, en los casos más extremos, la suspensión permanente. Además de lo anterior, los dueños de los canales de *twitch* que posean una trayectoria considerable y tenga una audiencia permanente también se enfrentan a expectativas creadas por su comunidad; sería extraño que un *streamer* que siempre en sus transmisiones se refiere a su día a día y los videojuegos, de pronto comience a dar su opinión política o religiosa. De igual manera, la audiencia también se rige por una serie de normas; en este caso, las que se despliegan en la ventana del chat cuando un usuario entra por primera vez y que son establecidas en cada canal, en caso de que este las posea. Volviendo con las normas de interpretación, estas se refieren a las expectativas relacionadas con la interpretación de lo dicho. En el caso de los chats de *twitch*, por ejemplo, no se espera que la audiencia comience a hacer una reflexión filosófica sobre la complejidad del ser mientras el *stream* trata del campeonato internacional de *League of legends*

A continuación, están los *propósitos*, que se subdividen en *objetivos y resultados*. Un ejemplo claro para ilustrar como se presenta esta categoría en los chats de *twitch* es el hecho de que gran parte de los mensajes se escriben para que el *streamer* los lea. Esto se puede corroborar porque muchas veces la audiencia busca conseguir algún tipo de interacción con los *streamers*, como cuando lo saludan y esperan que los salude de vuelta, cuando le hacen alguna pregunta directa sobre algún tema relacionado al videojuego o su vida personal, o cuando buscan que el *streamer* realice alguna acción particular denle el videojuego. Sin embargo, en la gran mayoría de los casos estas interacciones no llegan a completarse porque el *streamer* no las lee o simplemente las ignora.

Como última categoría están los géneros, que consisten en categorías de discurso identificables por su estructura formal (Hymes, 1979, p. 53) (Visto en: Prieto, 1980, pp. 13-

14). En el caso de *twitch* es importante entender que este se refiere a un evento comunicativo, el cual presenta diversos géneros discursivos tanto en el canal oral como en el escrito. En lo que respecta al chat de *twitch*, este corresponde a un tipo de conversación por internet, que tiene la característica de poseer un registro mayoritariamente informal (Mcculloch, 2019, p. 11) donde los usuarios no están preocupados de escribir de manera precisa, exacta y sin faltas de puntuación u ortografía. En los chats de *twitch* se puede observar como gran parte de los mensajes no se rigen bajo las normas convencionales de escritura del español, lo que se explicaría por la necesidad de ser eficiente (Mcculloch, 2019, p. 13) frente a las exigencias de la plataforma (Noblia, 2009, pp. 742-743); específicamente, por el hecho de que los mensajes estén poco tiempo en la pantalla y puedan ser leídos (al menos en los chats superiores a 1000 personas). De ahí la preferencia, además, por utilizar abreviaciones, emojis y emoticones, ya que estos permiten transmitir emociones e ideas utilizando una cantidad reducida de caracteres.

El discurso en internet

Ya nos hemos referido a la comunicación en internet y la etnografía del habla, las cuales nos han ayudado a realizar una característica más precisa sobre el evento comunicativo de *twitch*. Ahora nos centraremos en las características principales del discurso de internet y cómo estas se reflejan en los mensajes de los chats de *twitch*.

En primer lugar, cabe preguntarse qué se entiende por el discurso en internet. Como punto de partida podemos tomar ciertas ideas de Noblia (2009):

Las nuevas tecnologías han dado lugar a una conversación que se realiza en tiempo real, entre personas que comparten un espacio de interacción (el de la pantalla de una computadora) pero no un espacio físico, y lo hacen por escrito y en sincronía. Estos factores restringen y a la vez posibilitan el uso de recursos diferentes a los que se plantean en la conversación cara a cara y configuran un género discursivo (p.740)

Como bien explica Noblia, la conversación generada en la internet no se da cara a cara, sino mediada por la computadora. Los participantes utilizan una serie de recursos que van configurando la conversación y nacen de las necesidades propias del contexto comunicativo,

como puede ser el uso de emojis o emoticones para expresar una cierta emoción en el mensaje.

En este contexto, es importante referirse a cómo se organiza el discurso en relación con la toma de turnos, ya que esta, en vez de regirse por los propios interlocutores, es condicionada por el canal de comunicación, dependiendo entonces de si el servidor se encuentra en buenas condiciones y los mensajes se recibieron exitosamente. De ahí la alta frecuencia de expresiones metalingüísticas, tales como las preguntas: *¿alo?*, *¿te encuentras ahí?*, aclaraciones: *ya estoy*, *he vuelto* o procedimientos paratextuales que indican la disponibilidad o no del usuario: ausente o en línea (Noblia, 2009, p. 743).

Un fenómeno de suma relevancia para entender este tipo de discurso es el de *modalidad*, que se entiende “como aquella dimensión del discurso que expresa la posición del hablante con respecto a la verdad del contenido de la proposición que formula, o en relación con la actitud de los participantes con respecto a lo que dice” (Palmer, 1979) (Visto en: Noblia, 2009, p. 745). Es decir, el foco se pone en la posición o las posiciones que adopta el hablante respecto a lo que dice; por ejemplo, si está siendo irónico o no o hasta qué punto se compromete a sí mismo con lo que está expresando.

Para la multimodalidad es muy relevante el concepto de prosodia, pues mediante el uso de diversas tonalidades el emisor transmite un significado determinado. (Noblia, 2009, p. 746). Sin embargo, en el plano escrito no puede recurrirse a la prosodia, por lo que los usuarios en los chats escritos utilizan recursos tales como los emoticones y las onomatopeyas, que funcionan como indicadores modales sobre cómo interpretar lo que se está diciendo e identificar la actitud del hablante, los gestos que se estarían representando y una serie de usos pragmáticos y contextualizados (Noblia, 2005) (Visto en: Noblia, 2009, p.746). Otro recurso relevante es la ortografía, que sirve para indicar un orden determinado por parte del autor sobre la organización de su discurso. Entre los recursos ortográficos podemos destacar los signos ortográficos, de puntuación, las mayúsculas, etcétera (Kress, 2003) (Visto en: Noblia, 2009, p.746). Estos mecanismos responden a una situación comunicativa que carece de marcas situacionales externas. De ahí que los escritores recurran a elementos paralingüísticos y metalingüísticos que en la conversación cara a cara corresponden a la prosodia, la gestualidad y otros recursos semióticos no verbales (Noblia, 2009, p. 746).

La teoría de la valoración

En la siguiente sección se procederá a analizar los mensajes escritos en el chat de la plataforma, a partir de los postulados de la teoría de la valoración, que se enmarca en los estudios de la evaluación del lenguaje (Kaplan, 2004, p. 52). Para esto se explicará de qué manera se aplicará la teoría y sus postulados en los mensajes del chat de *twitch*.

Como explica Nora Kaplan (2004) los análisis de discursos enmarcados en la teoría de la valoración se proponen:

describir y explicar los sistemas de opciones semánticas que el lenguaje ofrece –y que son utilizados por los hablantes y autores de textos– para evaluar, adoptar posiciones, construir personas textuales o identidades discursivas, asumir roles, negociar relaciones (...) la teoría se ocupa en particular de la expresión lingüística de la actitud, así como del conjunto de recursos que, explícitamente, posicionan de manera interpersonal las propuestas y las proposiciones textuales (pp, 53-54).

Es decir, esta teoría se encarga de establecer una relación entre los recursos semánticos en los textos y las distintas actitudes y posiciones que adaptan los hablantes o autores de textos. En el caso de *twitch* esto se traduce en cómo los usuarios utilizan una serie de recursos textuales (emojis, onomatopeyas, emoticones, signos de puntuación, etc.) para transmitir diversas emociones y posiciones frente a lo que va sucediendo en la transmisión. Estas actitudes que adopta la audiencia pueden ir dirigidas a jugadas realizadas en el *gameplay*, comentarios o reportes hechos por el *streamer*, donaciones de pago realizadas por algún espectador, algún problema técnico ocurrido durante la transmisión o cualquier suceso que capte la atención de los usuarios en el plano visual. Por otro lado, los espectadores pueden reaccionar también a los mensajes enviados por algún miembro de la audiencia, como pueden ser preguntas dirigidas al *streamer* o al chat, las que suelen ser enfocadas principalmente al *streamer*, *gameplay* o aspectos técnicos de la transmisión.

Para poder realizar un análisis a partir de la teoría de la valoración, es necesario tener ciertas nociones básicas de la teoría. En primer lugar, hay que aclarar que esta teoría se enmarca en la corriente de la lingüística sistémico-funcional, la que concibe el lenguaje como un recurso sistemático para expresar significados en un contexto determinado y que tiene al sistema

como elemento base para su organización en la descripción lingüística. El sistema se entiende como un conjunto de opciones que abarca desde los significados utilizados en contextos particulares hasta los medios lingüísticos para dicha expresión (Kaplan, 2004, pp. 55, 56). En el contexto de *twitch*, se puede observar una serie de significados que son propios del mundo *gaming*, como puede ser el uso de ciertas abreviaturas lingüísticas, tales como *gg*, que significa *Good game* (buen juego), como también el uso de ciertos emojis propios de la plataforma, como *kappa* que se utiliza para expresar ironía. Es decir, hay una serie de recursos con significados que son entendidos y compartidos por la audiencia. Por otro lado, al referirnos a los medios lingüísticos encontramos que en *twitch* se encuentran tanto el oral como el escrito, siendo este último el que interesa investigar. El medio escrito presenta bastantes características que condicionan la comunicación, como el que los mensajes se mantengan durante un breve periodo de pantalla (al menos, como se ha dicho, en las transmisiones con más de mil espectadores), por lo que hay una preferencia por el uso de mensajes con pocas palabras, alrededor de 1 y 5, ya que, si el mensaje contiene muchas, es más probable que no alcance a ser leído.

La siguiente idea para tratar tiene que ver con las posturas que adoptan los hablantes en el discurso. La teoría de la valoración propone que el uso evaluativo del lenguaje tiene como función establecer un posicionamiento actitudinal, uno dialógico y otro intertextual. (Kaplan, 2004, p. 59)

El posicionamiento actitudinal tiene que ver con posiciones positivas o negativas respecto a lugares, personas, objetos, hechos o circunstancias. Existe, además, una subdivisión que distingue entre el posicionamiento emocional, el ético y el estético (Kaplan, 2004, p. 59) En *twitch*, este tipo de posicionamiento se presenta, por ejemplo, cuando la audiencia reacciona positivamente ante una jugada realizada por el *streamer* y para evidenciar estos escriben la abreviatura *ez*, que proviene del inglés *easy* y es bastante utilizada en las comunidades de videojuegos. Otro ejemplo se da cuando en el chat se escribe la onomatopeya *clap*, que vendría a representar el sonido de un aplauso, indicando de nuevo una valoración positiva.

Respecto al posicionamiento dialógico, de acuerdo con Kaplan (2004), este se estudia en la lingüística como modalidad, evidencialidad, mitigación, intensificación, entre otros, y guarda relación con los significados susceptibles de negociación entre los emisores y receptores

reales y potenciales. A lo que se refiere esto es que todos los enunciados responden, de cierta manera, a enunciados anteriores y reaccionan a estos. Existe entonces una disposición dialógica en el texto, donde se tienen ciertas expectativas, objeciones y cuestionamientos a las proposiciones y hay una disposición para enfrentarlos (p. 59).

Por último, tenemos el posicionamiento intertextual el que “se vincula con los usos lingüísticos mediante los cuales los emisores adoptan posturas evaluativas hacia las proposiciones representadas como provenientes de fuentes externas, es decir, los puntos de vista y las aseveraciones de otros hablantes y autores” (Kaplan, 2004, p. 59). Como su nombre indica, este posicionamiento busca mediante los dichos o expresiones de un autor externo expresar un punto de vista determinado. Para esto se suele recurrir comúnmente a la citación.

Finalmente, hablaremos de los subsistemas de la valoración, los cuales se pueden dividir en 3 dominios semánticos: la actitud, el compromiso y la gradación. En primer lugar, la actitud se entiende como un dominio donde los hablantes atribuyen un valor positivo o negativo a los participantes y procesos. La actitud se divide en 3 subsistemas: el afecto, el juicio y la apreciación. El afecto se comprende como la caracterización de los fenómenos en relación con las emociones, el juicio consiste en una evaluación del comportamiento humano a partir de normas sociales institucionalizadas y hace referencia al comportamiento moral, y la apreciación tiene que ver con la evaluación de textos, objetos y procesos a partir de ideas estéticas y otros sistemas de valoración social (Kaplan, 2004, p. 60)

Siguiendo con los subsistemas de la valoración, está el compromiso, el cual se entiende como un sistema donde los recursos lingüísticos son utilizados para posicionar la voz del autor en relación con los enunciados comunicados en los textos. Además, se relaciona con los significados que el autor reconoce o ignora a partir de diversos puntos de vista presentes en los enunciados. En el compromiso se distinguen dos subsistemas: la monoglosia y la heteroglosia. Las monoglosias se entienden como aseveraciones absolutas, que ignoran la diversidad de voces en la comunicación. Por otro lado, la heteroglosia corresponde a enunciados que reconocen una diversidad de voces y posturas alternativas. Se distinguen, además, dentro de esta última categoría, recursos de extravocalización, que introducen

fuentes externas al discurso y recursos de intravocalización, correspondientes a dichos del propio autor y que este sostiene (Kaplan, 2004, pp. 67-69).

Para concluir con los subsistemas de la teoría de la valoración, está el sistema de gradación que, de acuerdo con Kaplan (2004), guarda relación con la forma en que los hablantes intensifican o disminuyen la fuerza de sus enunciados, y a su vez, gradúan o agudizan el foco de sus categorizaciones semánticas. Hablaremos entonces de dos tipos de valores: de fuerza y de foco. El primero se centra en la intensidad de los enunciados y se identifica o bien a través de adverbios “intensificadores”, “amplificadores” y “enfáticos” o bien de manera implícita. Por otro lado, el valor de foco sirve para indicar el estatus central, prototípico o marginal de un enunciado (pp. 72-73).

El objetivo de presentar todos estos subsistemas es identificar de qué manera se presentan en los chats de *twitch*, observando cuáles predominan más que otros y cómo los usuarios utilizan diversos recursos lingüísticos para expresar emociones, juicios y apreciaciones. También permiten explorar qué tan comprometido están los participantes con sus propias afirmaciones. En este caso tiene relevancia mencionar cómo se construye la ironía en el chat, ya que los enunciados irónicos suelen ir acompañado del emoji kappa, y, por último, reflexionar cómo se utilizan diversos recursos lingüísticos para marcar intensidad, como puede ser el uso de mayúsculas, alargamientos de vocales y los propios emojis.

Metodología:

En primer lugar, es importante dejar en claro el tipo de metodología que utilizaremos en esta investigación. Este será un estudio de carácter empírico, ya que, se analizará un fenómeno determinado (los chats de *twitch*) mediante la observación y el registro de los datos encontrados. La evidencia encontrada se analizará de manera cualitativa, buscando con esto describir de manera precisa las principales características encontradas en nuestro objeto de estudio.

En lo que respecta al corpus utilizado para llevar a cabo esta investigación, este se compone de una selección de retransmisiones de los *lives* de *twitch*, en los cuales se muestra lo que va sucediendo en pantalla, junto con el despliegue del chat en vivo. Para poder conseguir este material fue necesario acceder al canal de *twitch* seleccionado y posteriormente dirigirse al apartado de videos donde se encuentran alojados las retransmisiones de *streams* pasados. Estas retransmisiones tienen la característica de no solo mostrar la transmisión que se va desplegando en pantalla, que en este caso en particular son la reproducción de un videojuego junto con la cara del *streamer* colocada en alguna parte de la pantalla (generalmente en los bordes para no tapar la actividad central de la transmisión), sino que además en la ventana de chat van apareciendo y desapareciendo los mensajes que fueron mandados por la audiencia en ese momento determinado, indicándose lo anterior con una marca de tiempo al lado de cada mensaje.

El porqué es necesario trabajar con el elemento audiovisual junto con los chats de *twitch*, tiene que ver con la existencia de una comunicación intermodal, en que tanto la modalidad escrita como la oral interactúan entre sí. Gran parte de los mensajes enviados por la audiencia tiene una estrecha relación con lo que va sucediendo en la pantalla, que va desde responder una pregunta planteada por el *streamer* hasta reaccionar mediante el uso de algún emoji, emoticono o abreviatura frente a alguna jugada determinada que sucede en la transmisión.

Respecto a los criterios que se tomaron en cuenta para la selección del contenido y los canales de *twitch* correspondientes, estos fueron los siguientes. Sobre el contenido, se decidió elegir transmisiones de videojuegos, ya que estas suelen ser las más populares en la plataforma y poseen una gran audiencia y variedad. Una vez determinado lo anterior, se decidió acotar aún más la búsqueda eligiendo canales que transmitieran los videojuegos *League of legends*, *Valorant* y *Fornite*, debido a que, como se puede comprobar en la sección “explorar” de la plataforma, estos juegos presentan una gran cantidad de visitas, por lo que es más sencillo encontrar canales que posean muchos seguidores. Por último, se decidió trabajar con tres canales por cada videojuego, lo que dio un total de 9 canales. En cada uno de ellos, se seleccionaron tres horas de *stream*, lo que dio un total de 36 horas de análisis. Se trabajó con canales que tuvieran una media de espectadores superior a los 1000, denominados *large-sized streams*, ya que en estos aparentemente la audiencia prefiriere comunicarse directamente con el *streamer* a generar conversaciones entre los participantes (Recktenwald, 2018, pp. 74-76)

En relación con los programas utilizados para recolectar el material, cabe destacar dos: el grabador predeterminado de *windows 10*, con el cual se grabaron todos los videos de los *streams*, y el programa *Chatty*, que se utilizó para recolectar y guardar los mensajes en un archivo. Esta aplicación guarda todos los mensajes desplegados por la audiencia mientras se encuentra activa, incluso los mensajes eliminados por el *streamer* o sus moderadores. Cabe señalar, además, que la muestra fue recolectada durante los meses de septiembre y octubre del año 2021.

Por último, nos referiremos a los procedimientos de análisis empleados en el corpus. La primera tarea consistió en mediante la observación y el análisis de los chats en las grabaciones, clasificar los diversos enunciados elaborados por la audiencia, de acuerdo con la función que estos cumplen respecto a la organización del discurso, ya sea, para generar interacción entre el *streamer* o la audiencia, o para que se genere una conversación sobre algún tema en particular. Por otro lado, también se analizó de qué manera los usuarios utilizan los emojis, emoticones y abreviaciones en sus diversos mensajes, de acuerdo con la función que estos cumplan dentro de la estructura del mensaje, por ejemplo, si son utilizados para enfatizar una idea o transmitir una emoción determinada. Como último procedimiento, tenemos la identificación de la frecuencia con que se emplean ciertos recursos lingüísticos

no verbales, como los emojis, emoticones o abreviatura, con el fin de determinar cuáles son más usados por los usuarios y en qué contextos.

Análisis de corpus

Características del chat de *twitch*

La siguiente sección busca presentar y explicar las principales características del chat de *twitch*, encontradas en el corpus seleccionado.

La primera característica que salta a la vista después de analizar el corpus por una cantidad determinada de horas es que gran parte de los mensajes enviados por la audiencia posee una cantidad baja de palabras². Esto se traduce en que los mensajes no superan las dos líneas, como se aprecia en la siguiente imagen:

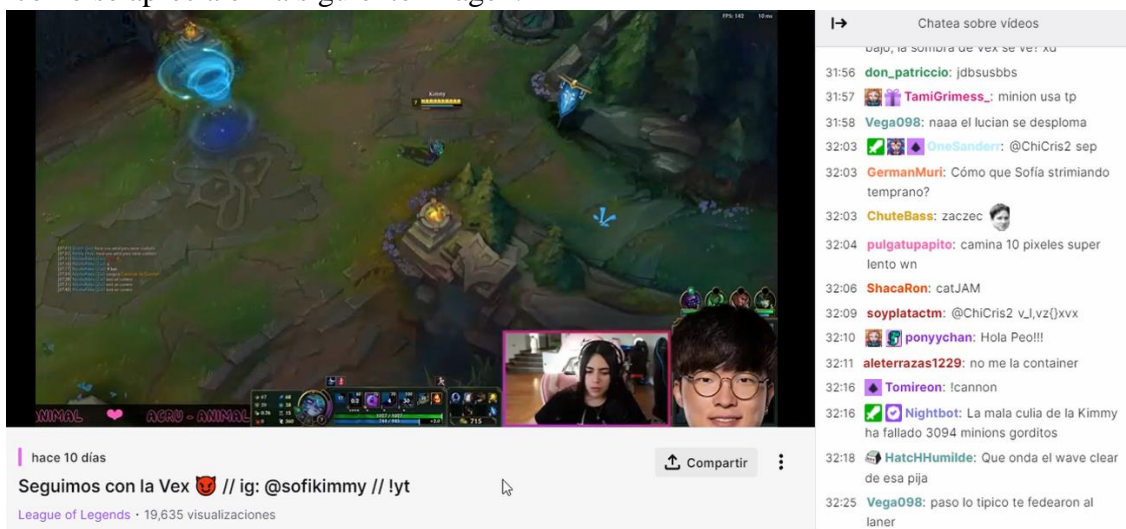


Imagen 1: Ejemplo del chat de Sofikimmy, que muestra la breve extensión de los mensajes

² Situación que han estudiado autores como Olejniczak (2015), Ford et al. (2017), Nematzadeh et al. (2016) (citados en Recktenwald, 2018, p. 33)

Esta situación que ocurre en la imagen 1 se da debido al ritmo y a la cadencia con que se despliegan los mensajes (Noblia, 2009, p. 744). Como hemos dicho, al haber tantos usuarios comentando (al menos en los chats que superan los mil usuarios), los mensajes aparecen poco tiempo en pantalla lo que dificulta su lectura. Por esto, los usuarios deben hacer que sus mensajes sean lo más breves y concisos posible para ser leídos tanto por la audiencia como por el *streamer*. Estamos aquí, en consecuencia, ante una situación en que tanto el canal comunicativo (debido a como se distribuyen los mensajes) como la audiencia (cantidad de participantes) condicionan el tipo de mensajes que se envían en el chat. Sin embargo, lo que a simple vista parece ser una condición que limita la comunicación en los chats, es todo lo contrario, pues, frente a una situación en que los mensajes aparecen poco tiempo en pantalla, la audiencia busca transmitir su mensaje con la menor cantidad de caracteres posibles. De ahí la preferencia por el uso de emojis, emoticones y abreviaturas lingüísticas.

Volviendo a la imagen número 1, hay una serie de elementos visuales que se pueden observar en la ventana de chat y que son importantes de tener en cuenta. Lo primero es que al lado de cada mensaje aparece un número que indica la hora exacta en que ese mensaje fue enviado. Esto es de utilidad a la hora de ver una retransmisión, ya que, al clicar ese número, el video avanza o retrocede a ese momento. El siguiente elemento son los nombres de los usuarios, que aparecen resaltados con diversos colores; amarillo, por ejemplo, en el caso del usuario *ChuteBass* o morado en *ponyychan*. Lo relevante de esto es que junto con poder identificar a cada usuario por un apodo que él mismo ha escogido, el color en que está escrito el apodo favorece su reconocimiento³. Por último, se pueden observar diversos símbolos al lado del nombre de los usuarios, estos sirven para distinguir a la audiencia en función de su rol y privilegios en los chats de *twitch*. A aquellos con una espada verde, como *OneSanderr*, se les conoce como moderadores y son un grupo de personas seleccionadas por el propio *streamer* que ayudan, como su nombre lo indica, a moderar los mensajes enviados por la audiencia. Los moderadores pueden borrar mensajes que infringen las normas del canal, colocar el chat en modo solo para suscriptores para que solo puedan comentar quienes han pagado una membresía en el canal, y, además, en casos extremos, pueden suspender la cuenta de un usuario por un periodo determinado o permanentemente, impidiéndole, en consecuencia,

³ Cabe destacar que cada usuario puede personalizar el color en que se despliega su nombre en las opciones de la plataforma *twitch*.

escribir cualquier mensaje en el chat. Cabe aclarar que todas estas atribuciones también las tiene el *streamer* dueño del canal. Por su parte, los usuarios que tienen un regalo y una flecha hacia arriba son aquellos que han regalado suscripciones a algún seguidor del canal y que han donado bits⁴ al *streamer*, respectivamente. Lo característico de estas acciones es que ambas requieren pagar una suma de dinero determinada. Por último, está el símbolo de suscriptor (usuarios que pagan una membresía mensual en algún canal de *twitch*), el que varía de canal en canal. En el caso de la imagen 1, se utiliza la imagen de un personaje del videojuego *league of legend* conocido como Zoe, ya que, la *streamer SofiKimmy* utiliza con bastante frecuencia a ese personaje y se ha vuelto una figura importante en su canal.

Otra característica que se encontró en los chats de *twitch* tiene que ver con el uso recurrente de emojis en los chats escritos. Antes de adentrarnos específicamente en este punto, hay que preguntarse qué es un emoji. De acuerdo con McCulloch (2019): “Emoji aren’t the same as words, but they’re clearly doing something important for communication: I just needed to articulate what that was. Inspired by the fact that the face and hand emoji were consistently the most popular, I began talking about emoji as gesture” (pp 129). Es decir que los emojis cumplen una función en la comunicación escrita similar al de los gestos en la conversación cara a cara.

En la literatura, a este tipo de gestos se les conoce como gestos emblemáticos o emblemas (*emblem gestures*, en inglés). Los emblemas pueden encajar perfectamente en un marco sintáctico —por ejemplo, en la oración “si vamos tarde entonces _____” —, pero también son perfectamente significativos por sí mismos. Los emblemas parecen tener formas precisas y significados estables. Sin embargo, en última instancia, son arbitrarios y culturalmente específicos, ya que, dependiendo de la cultura o país en el que uno esté inmerso, un emoji o gesto puede tener un significado distinto, como es el caso del emoji del dedo medio levantado, el cual en Latinoamérica se usa para ofender a alguien, mientras que en Japón se emplea para indicar que se debe apretar el botón del ascensor para ir a cierto piso (McCulloch, 2019, pp. 131-132).

⁴ Donar Bits, consiste en que un usuario compra con dinero real una cantidad determinada de bits lo que le permite mandar un mensaje personalizada al *streamer*, que suele desplegarse en la pantalla de la transmisión al momento de efectuar la compra.

Ahora bien, los emojis de *twitch* son algo distintos a los que aparecen en redes sociales como WhatsApp, Instagram o Facebook, ya que son específicos de la plataforma y, en su mayoría, se basan en miembros del equipo de *twitch* y *streamers* con gran relevancia. Uno de los emojis más característicos de *twitch* es el de kappa, que se puede apreciar en la imagen 2, y que se usa principalmente para indicar sarcasmo. Otra particularidad de estos emojis es que se pueden desplegar mediante ciertos comandos; por ejemplo, si se quiere escribir dos emojis de kappa consecutivos se deben usar los siguientes caracteres: “KappaKappa” (Recktenwald, 2018, p. 82)



Imagen 2: emoji Kappa

Además de los emojis propios de la plataforma y que puede usar cualquier usuario, existen aquellos que los propios *streamer* crean para su canal. Estos suelen basarse en otros emojis populares en la plataforma como el pog, que significa sorpresa o el de clown, usado para situaciones donde algo o alguien queda en ridículo. También estos, al ser propios de cada canal, aluden a un conocimiento compartido entre los miembros de la comunidad de los *streamers*, como se puede observar en la imagen 3, donde el usuario NatiWanheda en el momento 1:10:27 utiliza dos emojis personalizados de la *streamer* SofiKimmy: kimmyfok y kimmyo. El primero corresponde a una serie de letras que componen la palabra *fok*, que deriva del inglés *fuck* (‘mierda’) y se suele utilizar para evidenciar una situación poco grata para la persona. Lo interesante de este emoji es que la *streamer* utiliza bastante la expresión *fuck* cuando algo sale mal en la partida; por ejemplo, cuando deja a un enemigo con poca vida y este la derrota o se enfrenta a algún personaje que le presenta muchas dificultades. De ahí que se hable de un conocimiento compartido entre ella y la audiencia que se manifiesta en este emoji, pues a pesar de que la expresión *fuck* es comúnmente utilizada en internet, no en todos los canales o *streams* aparece como una marca representativa. Por otro lado, el

segundo emoji corresponde a un dibujo donde aparece la propia *streamer* con una expresión de sorpresa, de ahí que se llame kimmyo, haciendo alusión al emoticono :o.

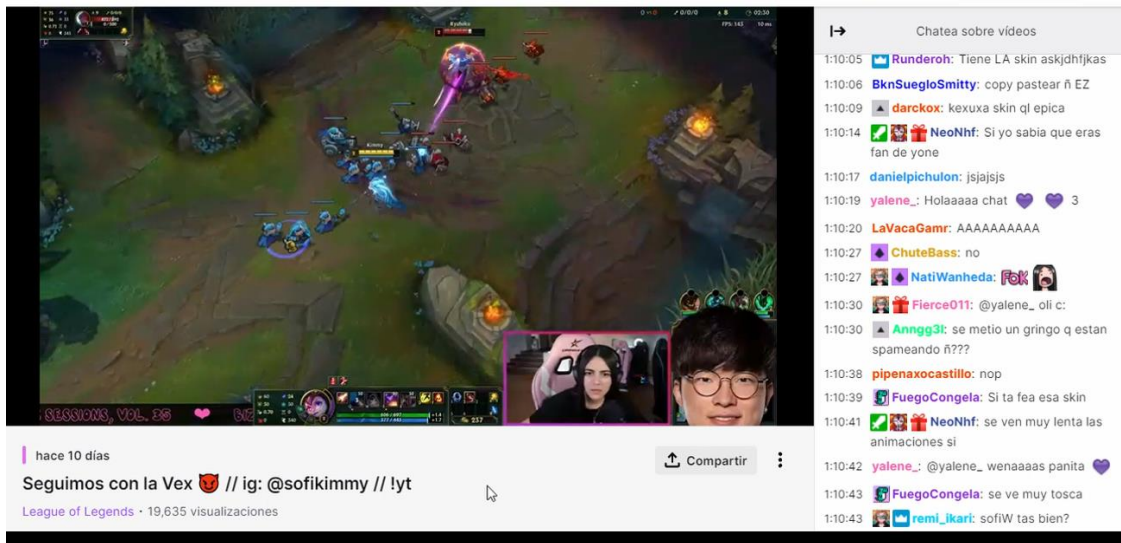


Imagen 3: Ejemplo de uso de emojis personalizados en el chat de la streamer sofikimmy

Ya explicadas las principales características de los emojis en *twitch*, es momento de pasar a la función que estos cumplen en los chats. La primera de estas funciones consiste en la expresión de una emoción determinada, pues gran parte de estos emojis son utilizados por sí solos para manifestar tristeza, felicidad, enojo o sorpresa, entre otras. Un ejemplo de esto es el uso del emoji Biblethump, que consiste en la imagen del personaje principal de la popular saga de videojuegos *Isaac* llorando. Es común ver este emoji para simbolizar tristeza, por ejemplo, cuando el *streamer* favorito de la audiencia va perdiendo en la partida del juego.

Por otro lado, los emojis también cumplen una función específica en la estructura de los mensajes. Por ejemplo, el emoji LUL es utilizado como una respuesta a la desgracia ajena, generalmente la del *streamer*. Otro caso, es el de FeelsBadman que expresa lástima por uno mismo o por los demás. Estos dos emojis se clasifican como voces, ya que, se adhieren a un punto de vista consistente, en lugar de una sintaxis consistente. Sin embargo, no todos los emojis se entienden como voces. BibleThump (tristeza) o FailFish (decepción) funcionan como signos de puntuación que atribuyen un cierto tono al mensaje (parecido a los signos exclamativos) (Ford, C., Gardner, D., Horgan, L. E., Liu, C., Tsaasan, A. M., Nardi, B., & Rickman, J, 2017, p. 866).

Por último, están aquellos emojis que más que expresar un sentimiento o un grado de compromiso con lo dicho, sirven para ilustrar cierta idea del mensaje, como se puede observar en la imagen número 4, donde el usuario Damaster34 utiliza el emoji de mujer embarazada para ilustrar la idea de embarazo. Por otro lado, el término preñaxter es una mezcla entre las palabras preñada y Nissaxter, quien es la *streamer* de ese canal. Cabe destacar que esta es una práctica bastante recurrente entre los usuarios de esta *streamer*, en la que se mezcla una adjetivo o sustantivo que generalmente posee una connotación negativa, con el nombre de la *streamer*, generando así un juego de palabras.

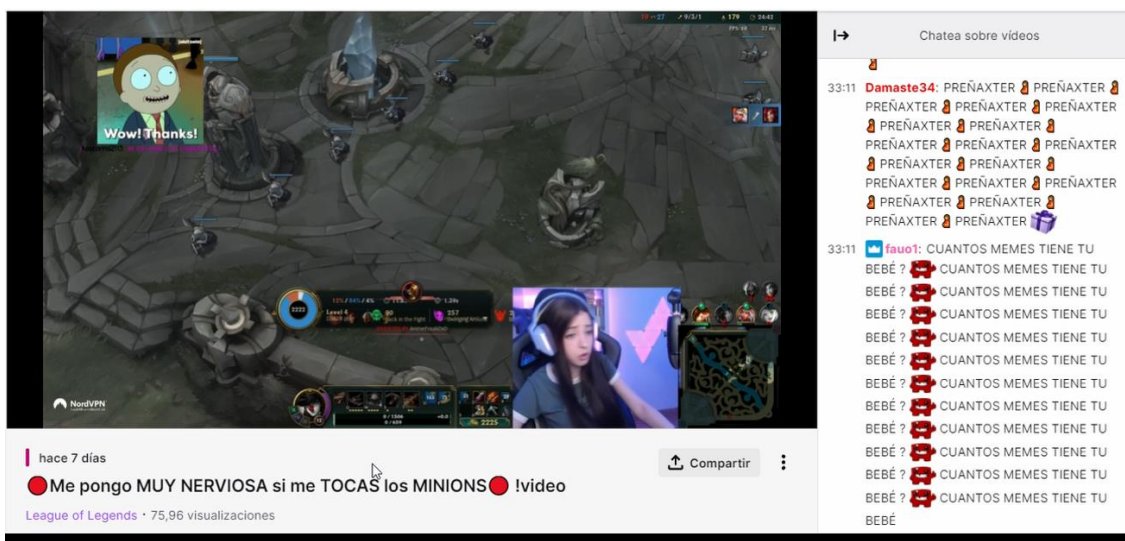


Imagen 4: Ejemplo de uso del emoji “mujer embarazada” para ilustrar la idea de embarazo en el chat de la streamer Nissaxter

Otro tipo de recurso empleado por el chat y que es aún más frecuente que los emojis, son las abreviaturas lingüísticas. Las cuales se definen como: “representación gráfica de una palabra o de una secuencia de palabras por medio de una o varias de sus letras” (Real academia española, 2009, p. 3). El por qué se usan abreviaturas en el lenguaje escrito tiene que ver con la idea de eficiencia de cómo expresar una palabra utilizando el menor número de caracteres, aunque estos no sean pronunciables. En el caso de internet, existen acrónimos como *url*, *jpg*, o *html*, los cuales son de carácter técnico. Sin embargo, los más comunes en la red son aquellos basados en las conversaciones cotidianas como *omg* (*oh my Good*) (McCulloch, 2019, p. 13)

Otra característica de las abreviaturas es que se suelen emplear en palabras de uso frecuente, tales como *u* para *you* o *idk* para *I don't know* o en español *pq* para *porque* o *por* qué dependiendo del caso. Esto, como ya se mencionó, con el fin de que el emisor de la abreviatura ahorre esfuerzo al escribir y para que sean de fácil comprensión por el receptor, pues si las abreviaturas se usaran en palabras de uso infrecuente sería más complejo que los participantes de la conversación las entendieran (McCulloch, 2019, p. 51).

En el caso de los chats de *twitch* en particular, tenemos que una gran parte de las abreviaturas provienen del inglés, situación que se puede apreciar en la imagen 5. La expresión *gg*, proveniente de las palabras *good game* que en español se traduce como *buen juego*, tiene una función especial, ya que, esta se suele usar en bastantes comunidades de videojuegos al finalizar las partidas y simboliza una manera de generar un ambiente sano entre los competidores. Pero no solamente se utiliza en los videojuegos, sino también en la vida real, en competencias de diversos deportes como béisbol, vóleibol o fútbol. Otras abreviaturas que también se presentan en el ejemplo son *nt* y *np*, las cuales significan *nice try* y *no problem*, en este caso ambas funcionan como señal de apoyo por parte de algunos miembros de la audiencia frente al hecho de que el *streamer* hizo buen desempeño en la partida. Por último, tenemos la abreviatura *bn* que significa bien y es de uso frecuente en los chats de internet.

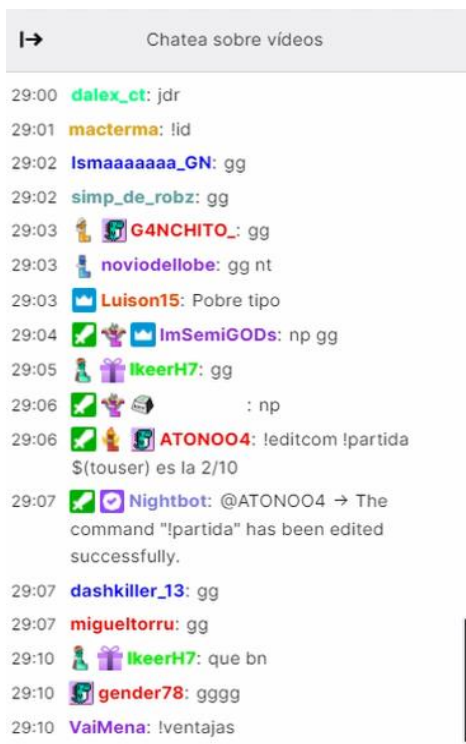


Imagen 5: Ejemplo de abreviaturas en el chat de twitch

Tanto las abreviaturas como los emojis son recursos que de cierta manera buscan resolver la falta de prosodia en los mensajes escritos (Noblia, 2009, pp. 476-477). Otros elementos que forman parte de esta categoría son los alargamientos y el uso de mayúsculas, como se puede observar en la imagen 6. El contexto de esos mensajes es que en las transmisiones del streamer de *League of legends*, Th3Antonio, este coloca como música de fondo distintos temas musicales elegidos por la audiencia, en respuesta a lo cual los usuarios del chat escriben sus valoraciones y apreciaciones de la música, como en el caso del usuario cuentaempresaria, que utiliza una serie de alargamientos para indicar su agrado frente a esa canción o también imanol_alo, quien escribe la palabra *temazo* en mayúsculas para enfatizar y a la vez expresar su gusto por ese tema en particular.

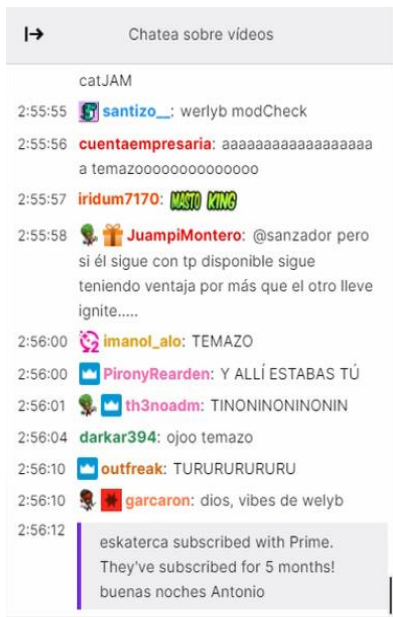


Imagen 6: Ejemplo de usos de alargamientos y mayúsculas en el chat de twitch

Los participantes en los chats de *twitch*

Toca hablar ahora de los participantes en los chats de *twitch* y sus principales características. En primer lugar, es importante dejar en claro la relación que existe entre el chat y el *streamer*, ya que, en el caso del corpus analizado, se puede hablar de una comunidad que gira en torno al *streamer*, similar a la relación entre un ídolo y sus fanáticos. Por supuesto, este no es el caso de cada uno de los usuarios, pues algunos entran esporádicamente a las transmisiones, pero en el caso de quienes escriben en los chats se pueden observar ciertos comportamientos que corroboran esta idea. En primer lugar, la existencia de una audiencia en el chat que participa frecuentemente en la conversación; entre estos, podemos mencionar a los moderadores del chat, quienes son los encargados de asegurar que los mensajes enviados por los participantes cumplan los reglamentos del chat, y, además, suelen responder preguntas cuando el *streamer* no puede contestar. También se encuentran los suscriptores del canal, un grupo de gente que paga una suscripción mensual y tiene una serie de beneficios como utilizar emojis personalizados del canal, tener el símbolo de suscriptor al lado de su nombre, diferenciándolo de otros usuarios, y poder comentar en el modo solo suscriptor. Por último, cabe mencionar ciertos comportamientos que manifiesta la audiencia frente al *streamer* como, por ejemplo, las peticiones de saludo, que consisten en una instancia donde algunos

participantes del chat buscan que su ídolo les mande saludos o también mensajes de apoyo, como se puede observar en la imagen 7, donde varios usuarios buscan animar al *streamer* blackelespanolito, ya que este estaba sufriendo una racha de derrotas.

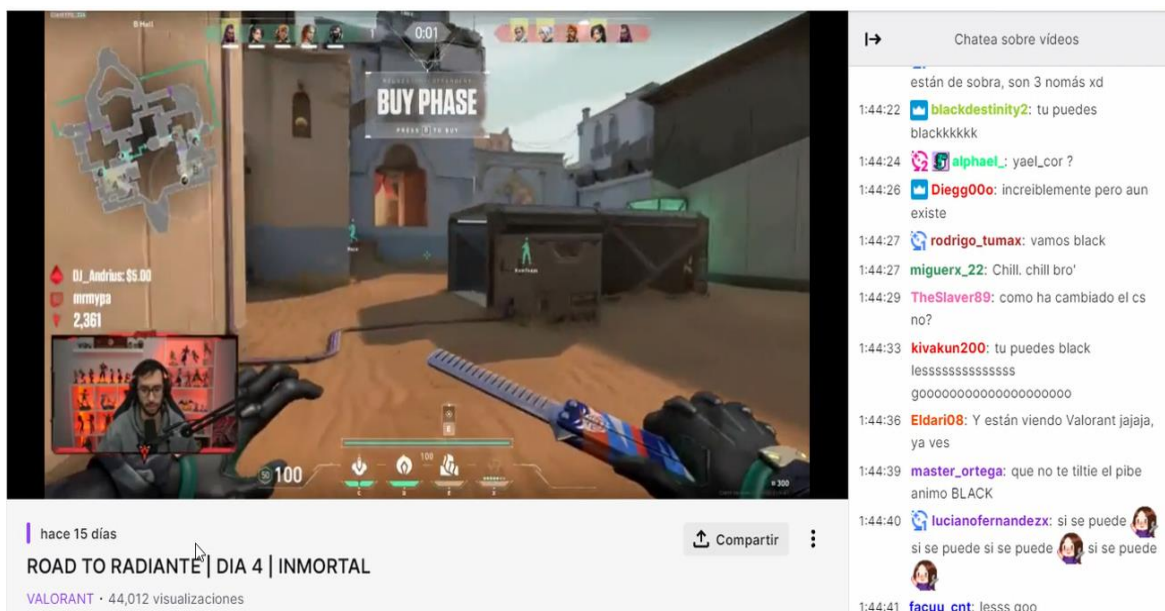


Imagen 7: mensajes de apoyo para el streamer blackelspanolito

Ya establecida esta relación entre el *streamer* y su audiencia, similar a la de un grupo de fans con su ídolo, es momento de profundizar en otra de las características claves de los chats de *twitch*: la valoración. Los usuarios en esta plataforma están constantemente evaluando lo que va sucediendo en pantalla, con foco en el *gameplay*, es decir, en la transmisión del videojuego junto con el desempeño de los jugadores en la partida, el más relevante de los cuales es el propio *streamer*. Para ejemplificar esta situación, observemos el ejemplo de la imagen 8. En este caso, varios usuarios como tomii514, guillermoosanchez15 y JoseMBananas, manifiestan una actitud que atribuye un valor negativo al poder del personaje *tryndamere* del videojuego *League of legends*; sin embargo, cada mensaje tiene sus particularidades.

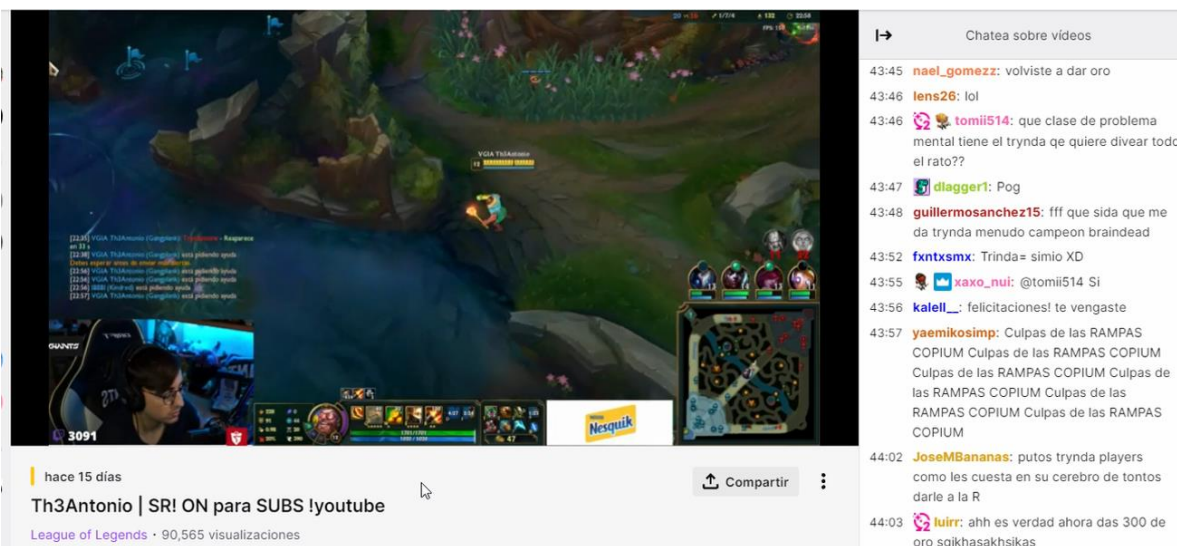


Imagen 8: Ejemplo de mensajes valorativos sobre el desempeño de los jugadores

El mensaje de tomii514, dice: “qué clase de problema mental tiene el trynda qe quiere divear todo el rato??”. Lo primero que se destaca en el mensaje es, como se mencionó anteriormente, la actitud negativa que adopta el usuario, en este caso frente al jugador que está detrás del personaje de *tryndamere*. Ya que, lo que critica es el hecho de que el jugador enemigo se encuentre constantemente *diveando*⁵, es decir, luchar con un jugador enemigo bajo la torre. Además de lo anterior, el emisor emplea una pregunta retórica, pues no busca que ningún usuario de la audiencia le responda, no adopta un posicionamiento dialógico, sino que intenta transmitir su enojo y a la vez insultar al otro jugador por la forma en que está jugando.

El segundo mensaje de guillermosanchez15, “fff que sida que me da trynda menudo campeon braindead”, presenta ciertas diferencias en comparación al de tomii514, ya que, si bien se presenta una actitud de valoración negativa, esta va enfocada a lo poderoso y fácil de usar que es el personaje *tryndamere*, puesto que el término *braindead* alude a que ese personaje es muy fácil de usar y a la vez poderoso, implicando, a la vez, que a él este tipo de personajes

⁵ El término *divear* se refiere a atacar a un jugador enemigo bajo su torre. Para comprender esto, hay que entender la estructura del videojuego, donde las torres son una zona en la que los personajes durante los primeros minutos de la partida pueden estar seguros de los ataques enemigos, ya que, estas estructuras atacan a todos los rivales dentro de la zona provocándole mucho daño. Sin embargo, hay ciertos personajes que tienen la capacidad de soportar estos ataques conforme avanza la partida y luchar contra los rivales en sus “zonas seguras”, a esta acción se le conoce como *divear*.

le molesta pues prefiere aquellos que poseen mayor dificultad. En definitiva, el usuario adopta una actitud afectiva, pues su evaluación se origina a partir de lo que siente.

Por último, tenemos el mensaje de JoseMBananas: “putos trynda players como les cuesta en su cerebro de tontos darle a la R”. Al igual que los otros dos usuarios, comparte la valoración negativa del desempeño del avatar *tryndamere*; sin embargo, su mensaje va dirigido a todos los usuarios que utilizan a este personaje, a los que califica de poseedores de un “tonto cerebro”. En este caso, lo que él hace es un juicio de carácter social, pues evalúa y califica negativamente a los jugadores de *tryndamere*.

A continuación, se presentará un listado de categorías en las que se clasifican los diversos enunciados presentes en los mensajes de los chats de *twitch*, a partir de la manera en que estos organizan el discurso.

En primer lugar, tenemos los saludos y despedidas, los que, aunque generalmente se dan al inicio y final de la transmisión, pueden aparecer en cualquier momento y suelen presentarse con expresiones como *hola* y *adiós*. Usualmente, al momento de iniciar una transmisión, el *streamer* espera un par de minutos antes de aparecer y saludar a su audiencia. Es en ese instante, cuando surge la primera interacción en el *stream*, que varios usuarios escriben en el chat: *hola*, *¿qué tal?*, *como va todo*, entre otros enunciados.

Tenemos luego las peticiones, que consisten en que algún miembro del chat tiene la intención de que algún participante realice cierta acción. Principalmente, estas van dirigidas al *streamer* con la intención de que realice algún tipo de jugada determinada. Un ejemplo de esto es cuando en la selección de partidas de *League of legends*, la audiencia escribe una serie de nombres de personajes para que el *streamer* escoja. Este tipo de situaciones, además, evidencia la naturaleza interactiva de *twitch*, ya que los usuarios sienten que pueden intervenir en la transmisión a través de sus mensajes.

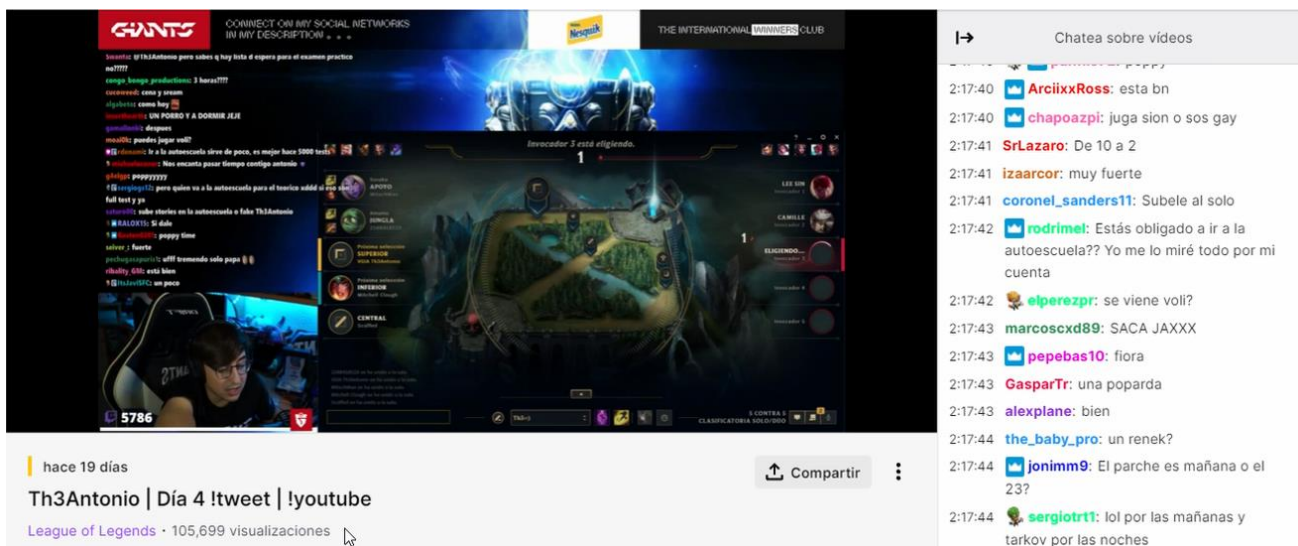


Imagen 9: Usuarios del chat pidiéndole al streamer que juegue con un personaje determinado

La siguiente categoría corresponde a las preguntas, las que pueden ir dirigidas tanto al *streamer*, a la audiencia, a algún miembro del chat en particular o no tener un destinatario específico (Recktenwald, 2018, pp. 100-104). En el primer caso, el usuario escribe directamente el nombre del *streamer* en su pregunta. En el segundo, el usuario utiliza una palabra para dirigirse a la audiencia, como *chat* o *chicos*. Por su parte, en el tercero, se escribe el nombre de algún usuario del chat, generalmente acompañado de una arroba. Finalmente, en el último caso no se explicita a ningún participante de la conversación. Como se presenta en la imagen 9, gran parte de las preguntas que hace la audiencia buscan consultarle al *streamer* su opinión respecto a algún tema en particular. Otras, en cambio, buscan obtener información sobre aspectos técnicos de la transmisión, como qué computador usa el *streamer*, cuánto tiempo lleva el *stream* en vivo o cuántas partidas ya ha jugado.



Imagen 10: Ejemplos de preguntas dirigidas al streamer en el chat

Respecto a las preguntas escritas en el chat que buscan obtener información sobre aspectos técnicos de la transmisión, es relevante destacar una herramienta que está al servicio de la audiencia y que sirve para conseguir los mismos datos. Nos estamos refiriendo a los comandos del chat de *twitch*.

Los comandos del chat de *twitch*, cumplen la función de entrega una información determinada mediante el uso del símbolo “¡”, acompañado de una palabra. Un ejemplo de esto último es el comando *!uptime*, el cual al ser utilizado muestra la cantidad de tiempo que lleva el *stream online*. Quien manda la información solicitada por la audiencia, es un bot de la plataforma, el cual despliega los datos solicitados en la ventana del chat.

Otro ejemplo del uso de los comandos de *twitch* se observa en la imagen 11 donde el usuario *matteustt2* escribe: “¡lastgame”, a lo que el bot del canal le indica los resultados de la partida anterior del *streamer*.

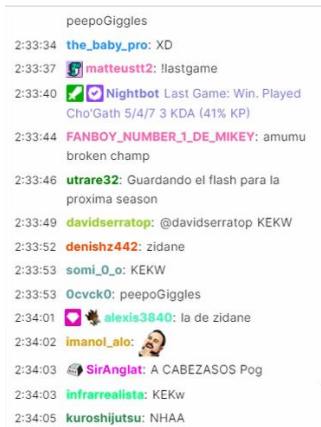


Imagen 11: ejemplo de uso de comandos en el chat

Finalmente, tenemos las respuestas que, como su nombre lo indica, consisten en contestaciones de la audiencia a preguntas formuladas tanto por la propia audiencia como por el *streamer*. Cuando las preguntas son iniciadas por algún miembro de la audiencia, quien le responde generalmente cita su nombre, pues, al utilizar el botón para responder un mensaje en *twitch*, se genera automáticamente en el chat el nombre del usuario a quien se le responde. Por otro lado, cuando es el *streamer* quien formula la pregunta, estamos frente a una instancia en que el código oral y el escrito se relacionan directamente en la conversación y se produce un alto flujo de respuestas por parte de la audiencia.

Conclusiones y proyecciones futuras

El objetivo principal tras esta investigación consistía en analizar la función que cumplen los mensajes enviados por la audiencia en los chats de *twitch* en el desarrollo de la conversación. Para tal labor, fue de gran relevancia caracterizar la comunicación en *twitch*, estableciendo en primer lugar a la plataforma como un evento comunicativo, donde se presenta una comunicación de carácter *cross-modal* entre los códigos empleados por los participantes de la comunicación, siendo oral en el caso del *streamer* y escrito en el caso de la audiencia.

Las principales características que pudimos establecer luego de analizar el corpus, es que gran parte de los mensajes poseían una extensión breve, es decir, los usuarios utilizaban pocas palabras, abreviaturas, emojis o emoticones. Esto último se explica, debido a que al haber una gran cantidad de personas interactuando en el chat, los mensajes van apareciendo y desapareciendo a una velocidad considerable, por lo que un mensaje extenso de 7 a 8 líneas es muy probable que no alcance a ser leído ni por los usuarios ni por el *streamer*.

Respecto a los recursos no verbales empleados en el chat destacan los emojis, los emoticones y las abreviaturas lingüísticas. Partiendo con los emojis, estos tienen la característica de ser bastante distintos a los que se suelen emplear en redes sociales como Instagram, Whatsapp o Facebook, pues si bien muchos de estos expresan emociones como felicidad, tristeza, sorpresa, miedo, los emojis de *twitch* tienen la característica de que se basan en miembros del staff o *streamers* bastante populares de la plataforma (Recktenwald, 2018, p. 82). Otra característica que estos poseen es que varios *streamers* populares ofrecen una serie de emojis personalizados del canal a aquellos espectadores que paguen una membresía mensual en su canal, y estos además suelen aludir a bromas o un conocimiento compartido por la comunidad del *streamer*.

En relación con los emoticones, si bien estos no se presentan en gran medida como los emojis o las abreviaturas, hay uno que se usa con bastante frecuencia y es el *xd* o *XD*, el cual se emplea para expresar risa.

Por último, una de las sorpresas encontrada en la investigación es que hubo un gran empleo de abreviaturas por parte de la audiencia en los chats, incluso más aun que los emojis. Las características principales de estas abreviaturas, es que gran parte de estas provienen del

inglés como *gg*, *wtf*, *nt*, *np*, entre otras, aunque también hay algunas que derivan del español como *pq*. Además, gran parte de estas eran empleadas al final de las partidas como era el caso de *gg* o *nt* o luego del enfrentamiento entre dos jugadores en la partida, sirviendo muchas veces como recursos para evaluar el desempeño del *streamer* o sus rivales.

En lo que respecta a los participantes, estos se encuentran constantemente evaluando el desempeño de la partida durante la transmisión, sea tanto del *streamer* u otros jugadores dentro de la partida, posicionándose estos tanto de manera positiva como negativa dependiendo del caso. Podríamos decir, además, que existe una especie de jerarquía dentro de los usuarios en el chat de *twitch*, ya que, el *streamer* junto con sus moderadores pueden modificar el modo en que los usuarios pueden mandar mensajes: lento, solo suscriptor o solo seguidor, e incluso suspender la cuenta de aquellos que incumplan las normas del canal. Existe además otro criterio que distingue a la audiencia dentro de los chats de *twitch* y tiene que ver con aquellos miembros que pagan una suscripción mensual (suscriptores) y quienes no, pues los primeros pueden escribir en el chat de *twitch* en el modo solo para suscriptores y, además tener la opción de utilizar los emojis propios de canal.

Sin duda, hay diversos aspectos interesantes a tratar en lo que respecta a los estudios de la plataforma *twitch* o de los *live streaming* en general. Uno de estos es analizar el comportamiento social que tiene la audiencia en relación con el *streamer*, puesto que se puede hablar de una comunidad de seguidores de un *streamer*, donde gran parte de la audiencia refleja una especie de admiración hacía este. Dicha admiración se manifiesta, por ejemplo, en mensajes de apoyo cuando el *streamer* va perdiendo la partida o en cómo estos celebran luego de una victoria. También está el hecho de que algunos miembros de la audiencia buscan recibir el saludo del mismo *streamer*. Incluso esta idea de comunidad de seguidores se puede expandir a más redes sociales como *twitter*. Otra idea que puede servir para futuros análisis son las variedades del español que se pueden encontrar en los chats, ya que en el corpus se han encontrado diversas palabras que pertenecen a diversas variedades del español, como puede ser el uso de *weon*, el cual es utilizado en el español chileno, o el *wey*, propio del español mexicano. Por último, otra área de interés tiene que ver con el tema de género, puesto que a pesar de que no se encontraron mayores diferencias entre los mensajes enviados a *streamer* hombre y mujeres, sí se encontró que en el caso de las

streamers Sofikimmy y Nissaxter, se presentaron ciertos tipos de mensajes aludiendo al aspecto físicos de estas, situación que en el caso de los *streamers* masculinos no se presentó con mayor frecuencia.

Bibliografía

Ford, C., Gardner, D., Horgan, L. E., Liu, C., Tsaasan, A. M., Nardi, B., & Rickman, J. (2017, May). Chat speed op pogchamp: Practices of coherence in massive twitch chat. En *Proceedings of the 2017 CHI conference extended abstracts on human factors in computing systems* (pp. 858-871).

Gómez, E., & Galindo, A. (2005). Los estudios de Comunicación Mediada por Computadora: una revisión y algunos apuntes. *Razón y Palabra*, (44). [Fecha de Consulta 10 de noviembre de 2022]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520624018>

Hymes, D. (1977). *Foundations in sociolinguistics: an ethnographic approach*. Tavistock Publications.

Kaplan, N. (2004). Nuevos desarrollos en el estudio de la evaluación en el lenguaje: la teoría de la valoración. *Boletín de Lingüística*, (22), 52-78.

McCulloch, G. (2019). *Because internet: Understanding how language is changing*. Random House.

Noblia, M. V. (2009). Modalidad, evaluación e identidad en el chat. *Discurso & Sociedad*, 3(4), 738-768.

Pardo, N. (1998). Etnografía del habla: una perspectiva del análisis del lenguaje. *Forma y Función*, 11, 149-160.

Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2019). *Glosario de términos gramaticales*. Ediciones Universidad de Salamanca.

Recktenwald, D. (2018). *The discourse of online live streaming on twitch: communication between conversation and commentary*. Tesis doctoral, The Hong Kong Polytechnic University

Prieto, L. (1980). La etnografía del habla. *Lenguas Modernas*, 7, 9-16.

Recursos web

<https://www.bbc.com/mundo/noticias-55826329>