

Elvira Narvaja de Arnoux

Roberto Bein

EDITORES

SEMIÓTICA

Y POLÍTICA

EN EL DISCURSO

PÚBLICO

2

Editorial Biblos

Arnoux, Elvira

Semiótica y política en el discurso público 2 / Elvira Arnoux ; Roberto Bein. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Biblos, 2023.
298 p. ; 23 x 16 cm.

ISBN 978-987-814-241-8

1. Semiótica. 2. Análisis del Discurso. 3. Lingüística. I. Bein, Roberto.
II. Título.
CDD 401.41

Diseño de tapa: Quo Ideas
Armado: Hernán Díaz

© Los autores, 2023

© Editorial Biblos, 2023

Pasaje José M. Giuffra 324 (C1064ADD) Buenos Aires

info@editorialbiblos.com / www.editorialbiblos.com.ar

Hecho el depósito que dispone la ley 11.723

Impreso en la Argentina

No se permite la reproducción parcial o total, el almacenamiento, el alquiler, la transmisión o la transformación de este libro, en cualquier forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y escrito de la editorial. Su infracción está penada por las leyes 11.723 y 25.446.

Esta primera edición fue impresa en DP Argentina S.A.,
Panamericana km 37,5, Centro Industrial Garín, Buenos Aires, República Argentina,
en noviembre de 2023.

Índice

Introducción	
<i>Elvira Narvaña de Arnoux y Roberto Bein</i>	9
1. Implícitos y desplazamientos en una argumentación coral: AMMAR en conferencia de prensa	
<i>Sergio Etkin y Lucía Niklison</i>	19
2. Cambios en las preferencias y en los rechazos de lenguas de adolescentes argentinos	
<i>Roberto Bein y María Florencia Sartori</i>	55
3. El lenguaje claro o ciudadano en América Latina: ¿un movimiento glotosocial, una nueva regulación democratizadora de la discursividad pública o una herramienta hegemónica?	
<i>Lidia Becker</i>	81
4. Visibilización e invisibilización como doble dispositivo en la regulación de la discursividad: las representaciones públicas del cuentapropista y su papel en la economía cubana	
<i>Gabriele Knauer</i>	105
5. El Grupo de Puebla: memorias que se activan en el progresismo latinoamericano	
<i>Elvira Narvaña de Arnoux y Verónica Zaccari</i>	131
6. Transformaciones en las políticas públicas de lectura. Ideologías y escenas lectoras en el catálogo de la colección “Vamos a Leer” del Plan de lectura BA	
<i>María Eugenia Gattari</i>	169
7. Operaciones de invisibilización. El caso del Portal Único del Estado colombiano (Gov.CO)	
<i>Lidia Becker, Paola García Reyes, Gabriele Knauer y Angela Schrott</i>	197

8. Del anuncio al Acuerdo de paz en Colombia: una interpretación de sus imágenes <i>Giohanny Olave</i>	227
9. La discursividad política en los documentales de Fernando “Pino” Solanas sobre extractivismo (2009-2018) <i>Elvira Narvaja de Arnoux</i>	267

Operaciones de invisibilización. El caso del *Portal Único del Estado colombiano (GOV.CO)*¹

*Lidia Becker, Paola García Reyes,
Gabriele Knauer y Angela Schrott*²

Introducción

La presente contribución tiene como objetivo presentar aproximaciones interdisciplinarias a las actividades regulatorias del Estado a la hora de comunicarse con los ciudadanos. Suponemos que tales actividades se asocian a prácticas de invisibilización y simplificación de sus destinatarios que muestran concepciones de la ciudadanía y de la nación fuertemente acotadas que ignoran las realidades de las poblaciones a las que van dirigidas. Para lograr este objetivo, proponemos una lectura multimodal de contenidos seleccionados de la página oficial del Gobierno de Colombia (GOV.CO) utilizando los conceptos de “invisibilización del otro subalterno”, hombre o mujer, y de “lenguaje claro”. Entendemos la página como un escenario donde se ejerce la palabra pública, en concreto, la comunicación digital entre el Estado y la ciudadanía, e indagamos las formas en que sus contenidos y mensajes suponen la simplificación del otro mediante el uso de imágenes, textos y contenidos multimedia.

1. El presente texto fue elaborado como resultado de la estancia de investigación financiada por el Centro Maria Sibylla Merian de Estudios Latinoamericanos Avanzados en Humanidades y Ciencias Sociales (CALAS), habiendo participado en el Laboratorio de Conocimiento “Confrontando las desigualdades en América Latina: Perspectivas sobre riqueza y poder”.

2. Filiaciones institucionales de las autoras: Lidia Becker, Departamento de Lenguas Románicas, Universidad Leibniz de Hannover, Alemania; Gabriele Knauer, Instituto de Romanística, Facultad de Lingüística y Literatura, Universidad Humboldt de Berlín, Alemania; Paola García Reyes, Profesora Asociada, Universidad Nacional de Colombia, Sede Bogotá, Facultad de Ciencias Humanas, Departamento de Antropología, Bogotá D.C., Colombia; Angela Schrott, Departamento de Lenguas Románicas, Facultad de Humanidades, Universidad de Kassel, Alemania.

Este capítulo está dividido en cuatro partes. En la segunda parte que sigue a esta introducción se exponen las reflexiones teóricas desde la antropología y la epistemología filosófica acerca del desempeño desigual del trabajo interpretativo y la “ignorancia blanca” propios de órdenes inequitativos de distribución del poder. Esta ignorancia se expresa, entre otras maneras, en distintas formas de simplificación de los grupos subalternos conforme a las representaciones que poseen las élites. A continuación, se presenta una de las estrategias de simplificación promovidas actualmente en espacios gubernamentales que estriba en el conjunto de reglas lingüístico-discursivas denominado “lenguaje claro” o “ciudadano”. Las reglas del lenguaje claro se sustentan, precisamente, en los estereotipos de las élites sobre las capacidades lingüísticas reducidas de los grupos subalternos. Se ofrece además una descripción de las reglas contenidas en manuales de redacción que también conciernen a aspectos multimodales. En la tercera parte se explican las posibilidades de un análisis multimodal, se nombran algunas características de los hipertextos digitales y se discuten formas de invisibilización en la comunicación multimodal. Se presentan, asimismo, los rasgos del gobierno electrónico como la presencia más visible del Estado en la red. En la cuarta parte se analizan tres elementos seleccionados del portal GOV.CO, tomando como referencia las nociones teóricas y los métodos expuestos en los apartados anteriores. En primer lugar, se presta atención a la imagen de la ciudadanía por parte de la administración estatal con un enfoque en los mecanismos burocráticos de invisibilización. Por último, ofrecemos un conjunto de conclusiones derivadas del análisis.

Invisibilización como concepto interdisciplinario

La invisibilización del otro subalterno

Las actuaciones del Estado y de sus agentes se basan en una suerte de ceguera que se sustenta en la existencia de estructuras desiguales de imaginación, las cuales, a su vez, se sustentan en estructuras de violencia. Estos son los puntos centrales del argumento de David Graeber (2012) en su esbozo de una teoría del trabajo interpretativo. Aclaremos el mecanismo: para Graeber, la relación política puede entenderse como un juego (en singular, *game*) que deriva de los juegos (en plural, *play*). Los juegos en el sentido de *play* son arbitrarios, creativos y, por ello, potencialmente violentos y amenazantes, mientras que el juego o

game es un espacio regulado donde ese potencial resulta mitigado. La construcción del Estado genera un campo de competencia, una arena, en la que el gobierno actúa como regulador del juego de poder entre los sujetos. Esa actividad regulatoria, no obstante, se asocia a distribuciones desiguales que tienen como correlato la producción de estructuras desiguales de imaginación (Graeber, 2012). Esto es así porque el Estado y sus burocracias gestionan la relación entre los jugadores, y entre estos últimos y el primero, mediante el ejercicio de una violencia que es estructural, entendida no bajo la definición clásica de Johan Galtung (1969), sino como una forma generalizada de inequidad que está basada en la amenaza de daño físico. Graeber (2012) propone que los agentes del Estado amparan su ejercicio en esa amenaza porque los exime de la “labor interpretativa” que implica la necesidad, implícita en toda relación social, de descifrar los motivos y las percepciones de los otros. Así es como la violencia estructural, asociada al ejercicio del poder estatal, crea formas de ceguera que le son propias.

Sin embargo, los burócratas no son los únicos ciegos, también lo son aquellos jugadores con mayor capacidad para comprender el campo de juego estatal; una capacidad que, aunque podría serlo, no es solo estructural, sino principalmente funcional, ya que se basa en el conocimiento de las gramáticas del Estado y la apropiación de sus lógicas (conocimiento escrito, legal, contable, formas generales de actuar) (García Reyes, Vargas y Uribe Kaffure, 2018; Mann, 1984). Por tanto, la ceguera y la ausencia del trabajo interpretativo son un corolario cognitivo del ejercicio del poder: en las relaciones de dominación se relega a los subalternos³ el trabajo de entender cómo funcionan esas relaciones, mientras que se exime a los ganadores del juego desigual de la distribución de poder de la necesidad de imaginar al otro y sus motivaciones (Graeber, 2012).

Al ser la construcción del Estado un juego de juegos, la ceguera y la distribución desigual de las cargas interpretativas puede entenderse como un hecho colectivo que exime o sobrecarga a ciertos jugadores, entendidos no en su individualidad, sino en su pertenencia a un grupo. Como insistió el marxismo clásico, los agentes individuales no son entes abstractos, sino que se sitúan dentro de estructuras de dominación de grupo. Una implicación de esta idea es que las formas en las que

3. Los grupos subalternos pueden definirse como el conjunto heterogéneo de la población no perteneciente a las élites, cuya composición se determina por las condiciones de la región y de la época (cf. Spivak, 1988: 79-80).

se conoce no son solo individuales, sino también sociales, por lo que es necesario indagar sobre las epistemologías sociales asociadas a la construcción del Estado:

If articulating the norms for ideal cognition required taking into account (in some way) the practices of actual cognition, if the prescriptive needed to pay attention (in some way) to the descriptive, then on what principled basis could cognitive realities of a supra-individual kind continue to be excluded from the ambit of epistemology? For it then meant that the cognitive agent needed to be located in her specificity – as a member of certain social groups, within a given social milieu, in a society at a particular time period. [...] A naturalized epistemology had, perforce, also to be a socialized epistemology (Mills, 2007: 14).

Desde la epistemología filosófica y con argumentos muy cercanos a Graeber, Charles W. Mills (2007) propuso la idea de la “ignorancia blanca” para referirse a las maneras en que la hegemonía blanca genera formas de conocimiento asimétricas. Se trata de un modo persistente de ignorancia que está vinculado con la supremacía y que consiste en un bloqueo cognitivo grupal. De hecho, pertenecer a un determinado grupo dentro de una determinada sociedad puede afectar la capacidad para adquirir creencias ajustadas sobre la realidad. En particular, la ignorancia blanca debe distinguirse de los patrones generales de ignorancia, aun cuando resulte difícil categorizarla. Un aspecto importante es que incluye motivaciones racistas explícitas, pero también formas más impersonales no racistas, de modo que no requiere basarse en la mala fe ni ser ejercida solo por personas blancas. Más bien produce un espacio de creencias, dóxico, que incluye una ignorancia moral: no solo el desconocimiento de hechos con implicaciones morales, sino desconocimientos morales acerca de lo correcto y lo incorrecto de las situaciones mismas (Mills, 2007: 16). De este modo, la ignorancia blanca no es un agregado de creencias individuales erradas, sino una óptica particular, un prisma de percepción e interpretación, una visión del mundo (Mills, 2015: 218).

Así, hay formas típicas de lo incorrecto que pueden discernirse a la luz de las estructuras sociales y de los grupos en cuestión: la ignorancia “tiene una sustancia en sí misma” (Mills, 2007: 20) y tiene efectos distintos de la mera ausencia de conocimiento (Mair, Kelly y High, 2012: 3). Para Mills (2007: 23), esto tiene implicaciones normativas y no solo sociológicas; es posible eliminar o reducir la ignorancia blanca si

comprendemos la estructura social que la promueve. Ahora bien, surge un problema metodológico importante: cómo evaluar la ignorancia, la ceguera, algo que es una ausencia. Para Graeber, la ceguera burocrática se basa en el uso y la imposición de esquemas de categorías que se constituyen en áreas de simplificación violenta:

The boring, humdrum, yet omnipresent forms of structural violence that define the very conditions of our existence, the subtle or no-so-subtle threats of physical force that lie behind everything from enforcing rules about where one is allowed to sit or stand or eat or drink in parks or other public places, to the threats of physical intimidations or attacks that underpin the enforcement of tacit gender norms (Graeber, 2012: 105).

Algunos estudios arrojan luz sobre cómo esclarecer el análisis de la ignorancia. En su análisis sobre las actuaciones de las burocracias implicadas en la implantación de un programa de descentralización en Angola, Peters (2019) señala que los retos y las restricciones de recursos que enfrentó la propuesta no fueron el resultado de la “demanda insaciable” de servicios por parte de sus beneficiarios, sino de una suerte de error de reconocimiento profesional que llevó a las burocracias implicadas a considerar que el fallo en el cumplimiento de demandas que parecían razonables se debió en principio no a las demandas mismas, sino a la inadecuación de las personas a las que iban dirigidas, quienes fallaron en cumplirlas.

Un estudio sobre centros de detención juvenil en Brasilia (Drybread, 2016) asocia, de manera sugerente, las actuaciones de sus funcionarios con las limitaciones impuestas por el papeleo burocrático. En el centro, las relaciones entre los internos y los profesionales del sistema judicial están mediadas por documentos en los que “the discursive and the material interact to construct subjectivities, define relationships, and establish values” (Drybread, 2016: 412). En ese contexto, la circulación del papeleo termina por circunscribir las identidades y las características de los internos. Los profesionales se consideran a sí mismos responsables de controlar la violencia y de garantizar los derechos constitucionales de los internos, por lo que sus recomendaciones respecto a la liberación de alguno de ellos suelen ser cautelosas. Así, por ejemplo, aunque muchos de los internos no tenían más de tres años de educación formal, uno de los jueces indagados pareció incapaz de atribuir a este hecho la constante violación de las normas por parte de uno de ellos. En cambio,

lo entendió como evidencia de su criminalidad y de su “personalidad peligrosa” (Drybread, 2016: 420). En este caso, la prioridad dada al papeleo burocrático sobre la provisión de educación y de servicios terapéuticos empuja a los funcionarios a subestimar aquello que contradice los conocimientos establecidos sobre los internos. Este es un ejemplo en el que los trámites y las rutinas burocráticas se imponen sobre la realidad y sobre los sujetos más débiles, actuando como medios y aplicaciones del ejercicio tácito de la disciplina estatal.

Las invisibilizaciones y categorizaciones propias de las estructuras desiguales de la imaginación también se encuentran en la práctica humanitaria, un campo que no es exclusivamente estatal, pero que también se ordena y regula jerárquicamente. En su análisis sobre el imaginario humanitario, evidenciado en fuentes visuales y escritas, Benton (2016) señala que las políticas humanitarias descansan en una noción vaga de lo humano, que diferencia en términos binarios a la víctima del benefactor, con poca consideración a distinciones que, como la raza, preceden al encuentro humanitario y profundizan en él. Esto resulta problemático porque elementos como la raza determinan la falta de equivalencia y la valoración desigual de las vidas en la práctica humanitaria. En su análisis de una foto publicada en 1968 en el *Boston Globe*, en la que un bombero blanco le practicaba la respiración boca a boca a una bebé negra después de haberla rescatado de un edificio en llamas, Benton considera que la foto implica un discurso sobre la impureza y el valor inferior de los cuerpos negros, en particular, de los cuerpos negros pobres. Tal discurso muestra como excepcional el trabajo del bombero, hecho que se expresa en las respuestas a la foto y en su descripción como emblemática del trabajo humanitario. Todos estos ejemplos remiten a simplificaciones o categorizaciones del otro en distintos registros. En términos metodológicos, pues, una manera de ver la ignorancia del poder es mediante las simplificaciones presentes en los registros textuales y audiovisuales, sobre la base de la descripción del mundo no simplificado. En el contexto de la comunicación estatal, una de las estrategias con las que las administraciones gubernamentales pretenden aplicar sus políticas de inclusión social mediante la simplificación es el lenguaje claro. Esta estrategia se examinará críticamente a continuación.

Lenguaje claro como forma de invisibilización

Desde los años setenta del siglo xx en los países angloparlantes, especialmente los EE.UU. y el Reino Unido, y desde los inicios del siglo xxi en Hispanoamérica, se difundió paulatinamente la convicción de que había que reformar la comunicación desde los espacios estatales hacia la “ciudadanía”.⁴ La idea del *Plain Language* (lenguaje claro/ciudadano) surgió de una representación tradicional de que la comunicación administrativa resultaba incomprensible para la mayoría de la población. La tradición histórica de los esfuerzos por dar acceso a amplias masas a códigos lingüísticos especializados opacos, sobre todo en el ámbito de la comunicación jurídica, puede rastrearse, como mínimo, a la época de reformas de la Ilustración durante el siglo xviii (Bochmann, 1993: 48). Generalmente, las medidas regulatorias suelen difundirse desde los sectores gubernamentales, aunque las investigaciones futuras deberían considerar los discursos más amplios en torno a la simplificación lingüística para poder evaluar la génesis de las reformas respectivas de manera diferenciada. En el caso del lenguaje claro/ciudadano en América Latina también parece tratarse de una serie de iniciativas impulsadas por los gobiernos, a semejanza del modelo estadounidense, para cumplir con la legislación internacional y nacional sobre los derechos de las personas con discapacidad y de acceso a la información, así como por presión del capitalismo internacional. En la Argentina, la implantación del lenguaje claro fue una condición para ingresar en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (Lauria, 2021: 147). Entre los tópicos clave que justifican el lanzamiento de las iniciativas en cuestión y que remiten a fines gubernamentales se encuentra la eficacia de tiempo y recursos, como ya había aparecido en el *Memorandum on Plain Language in Government Writing* de 1998, emitido por el presidente de los EE.UU., Bill Clinton. En este mismo documento se nombran entre las reglas principales de redacción la ausencia de términos técnicos, la voz activa y el uso de oraciones cortas (Becker, 2020: 225). Debido a la exigencia de “accesibilidad” y “usabilidad” de todos los sitios web gubernamentales en los países donde se propaga el lenguaje claro, es

4. Véase Becker (2020) para un breve repaso histórico de las tendencias de simplificación lingüística y Becker en este volumen (capítulo 3) para un análisis de las representaciones simplificadas sobre el lenguaje de los grupos subalternos mediante el lenguaje claro/ciudadano en países latinoamericanos.

de suponer que los contenidos de las páginas del gobierno electrónico se redactan según un conjunto de normas simplificadoras.

Análisis previos de manuales de redacción, de comentarios meta-lingüísticos en torno al lenguaje claro y de textos redactados (Becker, 2020; Arnoux, 2020; Estévez Grossi, 2020) demuestran que las reglas de simplificación se sustentan, en primer lugar, en representaciones de capacidades lingüísticas reducidas de los grupos subalternos que, se presupone, necesitan formas lingüísticas “fáciles”. Estas representaciones por parte de los “expertos” que están detrás de las iniciativas simplificadoras focalizan los estereotipos de las élites burocráticas –en parte también intelectuales en el caso de los expertos lingüistas– sobre el lenguaje de los grupos subalternos y, al mismo tiempo, ignoran o invisibilizan sus competencias y repertorios comunicativos reales, necesariamente complejos. Por ejemplo, en el manual colombiano *Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia* de 2015 (en adelante, simplemente, *Guía*), los destinatarios prototípicos de la simplificación lingüística se revelan a nivel de fotografías que incluyen a un campesino de origen indígena, niños, mujeres de origen indígena frente a una funcionaria blanca, una mujer de la tercera edad y hombres de origen afrocolombiano (*Guía*, 2015: 6-20). A estos representantes de grupos subordinados pueden añadirse personas con discapacidad y analfabetas o semianalfabetas, que forman parte del público destinatario según la mayoría de los manuales disponibles. El ideologema que opera en este caso se basa en que, si las personas con una competencia mínima de la norma legítima y de las variedades superestándar de las élites entienden un texto simplificado, el público receptor puede extenderse a toda la “ciudadanía”. Se sigue todavía el modelo del *buta ember*, que, en el Imperio de los Habsburgo bajo el reinado de María Teresa I de Austria, era una persona sencilla que se utilizaba para comprobar la comprensibilidad de los decretos oficiales (Bochmann, 1993: 48).

Las reglas que supuestamente garantizan que los textos administrativos sean más fáciles y comprensibles incluso para las personas con capacidades lingüísticas reducidas obedecen generalmente a cuatro máximas del pensamiento popular sobre la simplicidad lingüística: las estructuras o elementos lingüísticos 1) más breves, 2) de uso más común, 3) “directos”, que involucran al lector (por ejemplo, el uso de pronombres y verbos en segunda persona), 4) “naturales” o “lógicos” (por ejemplo, con el orden de la oración “sujeto + verbo + complemento”) son más fáciles de comprender (Becker, 2020: 238). Conforme a estas máximas, no se recomienda el uso de palabras y oraciones largas

(tanto subordinadas como coordinadas), construcciones compuestas, voz pasiva, términos especializados, elementos de negación, adverbios terminados en *-mente*, gerundios, etc. (Becker, 2020: 239-242). Sin embargo, las estrategias de simplificación que se aplican de manera a veces intuitiva en los textos redactados pueden diferir de las normas que se indican en los manuales de redacción. Así, el análisis de Estévez Grossi (2020) de la plataforma *Ley fácil* de la Biblioteca Nacional del Congreso de Chile –una de las iniciativas de simplificación lingüística más tempranas (desde 2004) e importantes en América Latina– destaca como una de las estrategias redaccionales más importantes el formato pregunta-respuesta en la tradición del género pedagógico del diálogo o catecismo, mientras que, por ejemplo, los pronombres de segunda persona se han utilizado poco (Estévez Grossi, 2020: 199-204). Cabe señalar que el formato pregunta-respuesta también se utiliza en manuales de redacción, cf. los encabezados de los capítulos 3, 3.1, 3.2, etc. en el manual colombiano *Guía*, 2015: “¿Qué es lenguaje claro?”, “¿Cómo comunicar e informar en lenguaje claro?”, “¿Qué elementos se deben tener en cuenta para escribir en lenguaje claro?”, etcétera.

Mientras que la etiqueta de “lenguaje claro/ciudadano” atrae la atención sobre los elementos verbales de la comunicación de expertos hacia ciudadanos, las reglas que se tematizan en los manuales respectivos abarcan también aspectos multimodales. Así, tiene que redactarse no solo el contenido de los documentos, sino también su estructura y diseño, que debería incluir ayudas visuales, como resaltados mediante cursiva o negrita, enumeraciones, tablas, viñetas, imágenes, etc. (cf. *Guía*, 2015: 22-23; *Guía*, 2019: 15-17). Sigue siendo relativamente frecuente encontrar en los textos simplificados del ámbito jurídico-administrativo elementos icónicos y paratextuales que tratan al público lector de forma infantil y paternalista y que no resultan adecuados para personas adultas. Este es un factor importante que contribuye a la estigmatización del público destinatario del lenguaje claro (Maaß, 2020: 205-225).

El tema y el objeto concretos del presente estudio, el gobierno electrónico y el portal web gubernamental de Colombia, invitan a reflexionar, pues, sobre formas más complejas de invisibilización relacionadas con el carácter multimodal de la comunicación digital. La idea básica que une las distintas teorías reside en que la comunicación y, más generalmente, la transmisión de significados no solo tiene lugar a través de signos lingüísticos, sino que también se pueden utilizar para ello imágenes, gestos, expresiones faciales, colores, sonido, música o diseño (Bucher, 2019: 661). La atención se centra aquí en la interacción

intermodal de los distintos elementos, que puede explicarse como un proceso intersemiótico (Lemke, 1998; O'Halloran, 1999; Lim, 2004) o como una “fusión” (Leeuwen, 2005).

Análisis multimodal de prácticas de invisibilización

El análisis de textos multimodales que se expone a continuación se basa en un enfoque pragmlingüístico y considera el texto como un acto de habla o como un conjunto de actos de habla que se realizan en una situación de comunicación específica. El texto, ya sea verbal o multimodal, se adscribe así a un modelo de comunicación que va más allá del modelo de signos de los enfoques estructuralistas e incluye los actos de producción y comprensión del texto (Gardt, 2013: 32-34; Klug, 2013: 157-158; Klug, 2016: 74-76). Siguiendo el modelo *TexSem* según Gardt (2002; 2012), partimos de un marco comunicativo-pragmático y diferenciamos entre macroestructuras y microestructuras (Gardt, 2012: 63-66; Klug, 2013: 167-168; Klug, 2016: 77-78).

El marco pragmlingüístico incluye el tiempo y el espacio de la comunicación, las personas implicadas, las dimensiones sociales, políticas y culturales de la interacción, la realización medial, además de los conocimientos y las normas en las que se inscribe la interacción (Gardt, 2012: 63). El análisis supone que el sentido del texto emerge en el acto de comprensión (cf. Klug, 2016; Gardt, 2018; Wolf, 2021). El texto como sistema emergente supone que solo en el acto de recepción –que en el caso del texto multimodal es la lectura– surge el sentido que un texto tiene para una persona en una situación concreta (Gardt, 2013: 32). El sentido del texto es, pues, dinámico, está ligado a los *frames* y contextos de conocimiento que el receptor aporta al texto (sobre el *frame*, cf. Konerding, 1993; Ziem, 2008; Busse, 2012; sobre el acto de comprensión, Christmann y Groeben, 2006). Para el análisis lingüístico, esto significa que el sentido de un texto y su efecto deben analizarse como fenómenos ligados al contexto comunicativo. Para llevarlo a cabo, podemos examinar empíricamente las recepciones concretas del texto y preguntar, por ejemplo, qué mensajes y contenidos pueden formular los destinatarios como contenidos esenciales de un texto.

Una segunda posibilidad sería reconstruir el contexto y los marcos comunicativos, recurriendo a los conocimientos sociológicos y antropológicos sobre los destinatarios. En nuestro análisis interdisciplinario del *Portal Único del Estado colombiano* aplicamos este último método.

La base que sustenta este método ya está incluida en el concepto de marco comunicativo-pragmático, porque este también abarca al lector anticipado y sus competencias y conocimientos en los contextos y entornos de comunicación (Gardt, 2012: 63-64). El marco comunicativo y el texto mantienen una relación dinámica: el texto desarrolla su sentido en la situación, por lo que depende de ella, pero al mismo tiempo el texto también da forma a la situación. Esto se evidencia particularmente en la realización medial de la comunicación. Mientras que la palabra hablada puede ser percibida cara a cara sin soporte técnico, la mediación de los medios de comunicación exige un equipo técnico y ciertos conocimientos técnicos a los usuarios para manejarlo. Los medios de comunicación son, por tanto, medios de inclusión y también de exclusión e invisibilización.

Los propios textos multimodales se analizan en los dos niveles ya mencionados: las macroestructuras y las microestructuras. En las macroestructuras, son fundamentales las tradiciones discursivas del género textual y las formas de interacción presentes en el texto. Estas categorías también serán fundamentales en los siguientes análisis multimodales. Las tradiciones discursivas son normas culturales que guían la formación de los textos, la selección de elementos verbales e imágenes y su disposición en un texto (Schrott, 2014; 2015; 2021). En el caso de las tradiciones discursivas, se distinguen diferentes tipos según la naturaleza del conocimiento cultural. Por lo tanto, las tradiciones discursivas pueden representar un conocimiento que se transmite en la vida cotidiana y no necesita enseñarse o aprenderse; sin embargo, también pueden tener una mayor complejidad y requerir una mediación explícita (Schrott, 2015). En este caso, los conocimientos culturales necesarios para comprender el texto solo son accesibles para las personas a las que se les han enseñado, ya sea en la escuela o en su entorno social. En cuanto a las formas de interacción, se distingue entre discursos dialógicos y monológicos. Tradicionalmente, al discurso dialógico se le atribuye una afinidad con la comunicación oral, mientras que al discurso monológico se le adjudica una proximidad con la comunicación escrita (cf. Koch y Oesterreicher, 1985). No obstante, no se trata de correlaciones, sino de tendencias, como muestra el ejemplo concreto de los textos digitales multimodales. Así, la interacción con los hipervínculos de un texto digital tiene, definitivamente, elementos de dialogicidad, aunque no haya conversación; porque una conversación significa el intercambio dinámico entre dos personas que son libres en sus acciones dialógicas, de modo que la conversación es una interacción imprevisible. Esta pre-

visibilidad, en cambio, caracteriza a los hipertextos digitales, que ofrecen al destinatario varias opciones fijas y guían al lector a través de un curso dialógico fijo. Esta forma fija de intercambio dialógico subyace en los formatos de asesoramiento en línea (véase el análisis de la “Carpeta Ciudadana”). El segundo componente a nivel de la interacción son los actos de habla realizados de forma verbal o no verbal en el texto (sobre los actos de habla en los textos multimodales véase Klug, 2016; 2017). Además del análisis de los distintos tipos de actos de habla, hay que distinguir dos casos. Un texto puede tener un acto de habla central que contiene la intención principal del texto y al que se le asignan los demás actos de habla como preparación y acompañamiento. Sin embargo, un texto también puede consistir en una configuración de actos de habla sin una jerarquía clara.

Por lo tanto, la invisibilización puede evidenciarse, en primer lugar, a través de tradiciones discursivas que se enseñan y que, por ende, solo son accesibles a un grupo limitado de personas que se benefician de esta educación. En segundo lugar, puede producirse a través de una forma de comunicación que obliga al receptor a seguir un esquema dialógico fijo: todos los usuarios deben seguir el mismo esquema y se vuelven invisibles como individuos al no poder expresar sus preocupaciones e intereses particulares. En tercer lugar, la invisibilización puede originarse en actos de habla directivos que imponen un determinado curso de acción al destinatario y, posiblemente, supongan un acto de amenaza para su *face* (Brown y Levinson, 1987). En el nivel de las microestructuras, hay que considerar el léxico y la fraseología, la sintaxis, las imágenes y los signos icónicos, pero también los patrones multimodales de argumentación (*topoi*) (Klug, 2013: 175-176), la puntuación y la diagramación (Gardt, 2012: 64-66; Klug, 2016: 78-79).

De acuerdo con los objetivos del presente estudio, se examinará una selección de estructuras y elementos que indican la exclusión de las personas y, por lo tanto, su potencial invisibilizador. Los análisis del texto verbal se centran en las siguientes categorías: frases fijas y fraseología, ya que representan estructuras prefabricadas; palabras bandera y palabras estigma, ya que contienen valoraciones con las que se enfrenta el receptor; referencias intertextuales, ya que guían o prescriben la interpretación y pueden presuponer conocimientos; metáforas colectivas y patrones colectivos de argumentación, ya que captan a los receptores como miembros de grupos y también los asignan a grupos, lo que puede implicar una invisibilización de las identidades individuales. Para los signos icónicos (Klug, 2013: 168), surgen las siguientes categorías: la

concreción o abstracción, y el modo de abstracción, que puede significar tanto una simplificación como un aumento de la complejidad; el grado de simbolismo colectivo y estereotipia que se opone a la representación de la diversidad; las referencias intertextuales a otras imágenes y la accesibilidad de esta intertextualidad; los patrones de argumentación y *topoi* contenidos en las imágenes. Es crucial que, en un primer paso, el análisis del texto verbal y de los elementos icónicos se produzca únicamente por separado, pero que luego se sintetice, dado que el sentido del texto multimodal emerge en la combinación de texto e imagen (análisis ejemplares en Klug, 2016; 2017).

Las consideraciones interdisciplinarias sobre la invisibilidad y las formas de invisibilización adquieren especial relevancia cuando se sitúan en contextos concretos como el gobierno electrónico,⁵ donde se usan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) e Internet en la gestión pública con el objetivo declarado de mejorar “los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana” (Naser y Concha, 2011: 5). De ahí que el gobierno electrónico haya generado expectativa al considerarse un paradigma que genera eficiencia, eficacia, economía y calidad en la administración gubernamental, así como transparencia, rendición de cuentas y una mejora democrática en el ámbito político, todos los valores típicos de los Estados neoliberales. Según Valencia-Tello, especialista en Derecho, el problema consiste en que

la administración pública, que históricamente se ha caracterizado por mantener relaciones de subordinación entre gobernantes y gobernados, entre quien tiene el poder de mandar y quien tiene el deber de obedecer (Bobbio, 1989: 15), debe en la actualidad realizar grandes esfuerzos para reestructurar sus procesos de comunicación con la ciudadanía. El Estado tiene la obligación de transformarse junto con la sociedad, y debe tener la capacidad de relacionarse con un nuevo ciudadano, más exigente, mejor informado, más individualista y autosuficiente (Valencia-Tello, 2016: 47).

5. Variantes del término son “gobierno digital” o “gobierno en línea”, mientras que “gobierno abierto” es el término superior.

Supuestamente, este ciudadano-cliente (Lauria, 2019: 45) ya no se construye como un mero espectador de las decisiones que toma la administración, sino como un partícipe más en la solución de los problemas sociales existentes. De hecho, el ciudadano como usuario cumple varios roles que tienen implicaciones para el gobierno electrónico. Con el cliente, debe satisfacer las necesidades relacionadas con la prestación de servicios públicos. Con el sujeto del Estado, debe facilitar el cumplimiento de las obligaciones –como el pago de impuestos–, ser imparcial, así como eficiente y transparente en el manejo de los recursos. Con el *citoyen* (galicismo que enmarca al ciudadano como participante en la vida política de su comunidad), debe proveer libre acceso a la información y herramientas para emitir sugerencias y opiniones sobre el desempeño del sector público. Y con el votante, debe garantizar la integridad y responsabilidad en el proceso de elección de sus representantes (Cortés *et al.*, 2015, nota 7). No obstante, el acceso a la información por sí mismo no genera una ciudadanía más comprometida e informada; simplemente crea las condiciones necesarias para que esta tenga la capacidad de tomar decisiones informadas y fundamentadas.

Por lo tanto, el gobierno electrónico, con su diseño comunicativo, requiere una situación de comunicación en la que este diseño pueda desplegar su potencial para cumplir con sus deberes en la comunicación con la ciudadanía. Además del *hardware* técnico proporcionado por el Gobierno, esto incluye, sobre todo, las competencias mediáticas y textuales de los destinatarios, sus *soft skills*. Para que el gobierno electrónico se despliegue como diseño comunicativo, es necesario establecer también una relación fática: los receptores deben sentirse atendidos como individuos en su diversidad social y cultural. La pregunta es si se cumplen estos requisitos previos, tomando como ejemplo el portal web del Gobierno de Colombia.

Análisis del Portal Único del Estado colombiano (GOV.CO)

La muestra

Como muestra de análisis concreta, seleccionamos el *Portal Único del Estado colombiano* (GOV.CO) (<https://www.gov.co>) inaugurado por las autoridades en febrero de 2019 y coordinado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MINTIC). Por un lado, este portal ofrece acceso a través de un único

punto a la información que publican las entidades estatales en sus sitios web, lo que debe simbolizar el carácter único del Estado/Gobierno; por otro lado, dispone de un amplio marco regulatorio nacional, regional e internacional como herramienta para que Colombia sea uno de los países más avanzados tanto en la utilización de este paradigma como en los compromisos y resultados adquiridos en materia de gobierno electrónico.⁶ El diseño concreto del portal se basa en la *Guía técnica de integración de portales específicos de programas transversales al portal único del Estado colombiano*, en la cual se encuentran distintas referencias tanto a aspectos lingüísticos como gráficos, principalmente al uso obligatorio del lenguaje claro y la unificación de contenidos gráficos (MINTIC, 2020).

Desde la perspectiva lingüística, más allá de ser un hipertexto (Schmitz, 2010: 87-91), el portal web gubernamental se considera una unidad comunicativa específica de Internet que sirve a los objetivos comunicativos primordiales por los que se determinan los módulos individuales del sitio, por ejemplo, ofrecer informaciones oficiales a la ciudadanía y proporcionar la interacción entre gobernantes y gobernados. Esto significa que las funciones comunicativas de los módulos individuales solo pueden determinarse analizando el sitio web en su conjunto (Meier-Schuegraf, 2006).

Para un análisis ejemplar, nos limitaremos a tres fragmentos multimodales que se ubican al inicio de la interacción digital fija entre el gobierno y el/la “ciudadano/a” en el marco del portal GOV.CO:

- 1) la sección superior de la página inicial de GOV.CO, que contiene hipervínculos, un breve mensaje de bienvenida, campos de búsqueda y una fotografía;
- 2) un cartel multimodal en la sección inferior de la página <https://www.gov.co/sobre-nosotros> con la ubicación GOV.CO > Conócenos > Sobre nosotros (mes de mayo de 2022);
- 3) la sección superior de la página <https://carpetaciudadana.and.gov.co> con la ubicación GOV.CO > Ingresar a Carpeta Ciudadana > Carpeta Ciudadana Digital que contiene hipervínculos, elementos icónicos

6. Entre ellos figuran el convenio de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007), seguido de la integración en la Alianza para el Gobierno Abierto (2011) y el más reciente acuerdo al que se circunscribe, la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto (2016), así como su posición de liderazgo en la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe.

y textuales, una fotografía de fondo, así como un formulario de interacción (mes de mayo de 2022).

La selección de estos fragmentos se explica por su ubicación en las primeras páginas de GOV.CO, que posiblemente sean visitadas por la mayoría de los usuarios, y la diversidad de sus contenidos, que permite poner énfasis en diferentes aspectos del análisis multimodal. El objetivo del análisis consiste en ofrecer una interpretación interdisciplinar de la imagen de “ciudadano/a” que el funcionariado del gobierno colombiano construye en su presencia web central. Se prestará atención sobre todo a los mecanismos que indican la invisibilización de ciertas personas o poblaciones y, por tanto, la ignorancia o ceguera estatal.⁷

Página de inicio de GOV.CO

El primer ejemplo corresponde a la sección superior de la página inicial de GOV.CO. El elemento principal de este fragmento es la fotografía de la parte derecha. Arriba en la primera línea aparece la dirección GOV.CO con un pictograma del escudo de Colombia, así como el campo de búsqueda general. En la segunda línea desde arriba aparecen los hipervínculos a las subpáginas principales: “Inicio”, “Trámites y servicios”, “Tu opinión cuenta”, “Entidades”, “Portal territorial” y “Sobre nosotros”.

7. Sin duda, existen también factores externos que apoyan las prácticas de la invisibilización, entre ellos el acceso a Internet, así como las motivaciones y habilidades de la población colombiana al usarlo. Durante 2019, un 43,3 % de los hogares colombianos tenía acceso a Internet, con mayor probabilidad de acceso de los hogares con residencia en cabeceras municipales (70 %) frente a los hogares rurales (34 %). En general, las mujeres tienen mayor probabilidad de acceso a Internet (46,88 %) que los hombres (41,22 %). Bogotá, la ciudad capital, tiene el mayor porcentaje de acceso a Internet (82,52 %). Las regiones con menos acceso son Caribe (37,56 %) y Orinoquía-Amazonía (34,43 %). Los hogares con ingresos altos tienen un 80 % de probabilidad de acceder a Internet; los de ingresos bajos, un 29 %. La probabilidad de acceder a Internet disminuye con la edad y aumenta con el nivel de estudios. Las principales motivaciones para no acceder a Internet son no saber usarlo (43,8 %), no considerarlo necesario (29,91 %) y costos elevados o carencia de infraestructura (26,27 %) (Barrios, 2021, con base en la Encuesta de Calidad de Vida, DANE 2019). Estas motivaciones tienen mayor importancia en los grupos indígenas (Saavedra *et. al.*, 2019). Las habilidades en cuanto al uso de contenido disminuyen con la edad y aumentan con el nivel educativo y de ingresos (Barrios, 2021, con base en la Encuesta de Calidad de Vida, DANE, 2019).

Imagen 1



Sección superior de la página inicial GOV.CO (captura de mayo de 2021).

A la izquierda de la fotografía se lee un breve mensaje de bienvenida: “Bienvenido a GOV.CO. Encuentra trámites, servicios e información del Estado colombiano”. Abajo aparece la pregunta “¿Qué estás buscando?” y una línea más abajo un campo de búsqueda con la indicación “Escribe lo que buscas”.

Conforme a la lógica del lenguaje claro presentada en manuales de redacción, el gobierno electrónico se dirige a la ciudadanía en segunda persona del singular (“tú”) de manera directa con verbos en imperativo (“encuentra”, “escribe”), de acuerdo con la tendencia de conversacionalización del discurso público (véase la sección 4.3). El trato informal, el acto performativo de dar la bienvenida y el mensaje valorizador dirigido al ciudadano-cliente en la rúbrica “Tu opinión cuenta” transmiten el ideograma de la credibilidad y la cercanía de las instituciones gubernamentales (véase Becker en este volumen). Se utiliza además la estrategia de formular rúbricas en forma de preguntas. Aunque se han registrado intentos de conjugar el lenguaje claro con el lenguaje inclusivo de género en Colombia (véase Becker en este volumen), se sigue utilizando el masculino genérico (“Bienvenido”).

La fotografía de la mujer afrocolombiana vestida con los colores de la bandera colombiana y con un teléfono celular en la mano figuró en la

página inicial de GOV.CO desde aprox. finales del año 2020 hasta mediados de 2021. En el momento de escribir este texto (mayo de 2022), la sección superior de la página inicial no cuenta con ninguna fotografía, y los elementos textuales son similares a los de mayo de 2021. La fotografía era dinámica, es decir, se podía agrandar o minimizar con ayuda de las opciones “reducir/aumentar letra” que aparecen en el lado derecho. Se trata de una fotografía que no fue producida exclusivamente para GOV.CO, sino que evidentemente se tomó prestada de un portal con imágenes gratuitas como *unsplash.com*, donde se encuentra actualmente bajo las palabras clave “Palenquera”, “Life Images & Photos” y “Cell”. La imagen completa se adscribe al usuario Jorge Gardner (<https://unsplash.com/@gardnerjorge>), que parece ser el propietario de los derechos de la foto y el fotógrafo; la fecha de publicación es el 19-6-2019 y las palabras clave bajo la ubicación son “Palenquera, Cartagena, Colombia”. Entre otras fotografías del mismo autor (94 en total) se encuentran paisajes y escenas urbanas en los EE.UU., México y Colombia. Por “palenquera” se entiende en Colombia una imagen estereotipada y fuertemente comercializada de mujeres afrocolombianas que venden frutas y dulces caseros en San Basilio de Palenque. La palenquera, una figura históricamente estigmatizada, como toda la población de Palenque y la afrocolombiana, se convirtió en símbolo del lugar, de la autonomía afrocolombiana en el país y del turismo, mientras que los hombres palenqueros son menos visibles en el imaginario nacional (Camargo y Lawo-Sukam, 2015: 34-35). Esta imagen racializada y sexualizada perpetúa las representaciones coloniales que contrastan con la reputación de Palenque como símbolo de la resistencia anticolonial. Mientras que la típica palenquera se retrata como una mujer sana, atractiva y feliz, con una palangana llena de fruta sobre la cabeza y un vestido de colores (Camargo y Lawo-Sukam, 2015: 35), la fotografía en GOV.CO realizada por un fotógrafo presumiblemente extranjero podría representar a una de las trabajadoras afrocolombianas precarias que posan para turistas en Cartagena sin proceder necesariamente de San Basilio de Palenque (Camargo y Lawo-Sukam, 2015: 36). Al parecer, la mujer se captó en un momento de ocio, mientras estaba utilizando su teléfono celular, un atributo que en apariencia la coloca en un contexto moderno y menos folclórico. El resto de los atributos (la cara sonriente y feliz, el cuerpo femenino en parte desnudo y el vestido de colores) coinciden con los de una palenquera típica. Se trata en este caso de una visibilización del símbolo actual y estereotipado de la comunidad afrocolombiana cuyos representantes se retratan repetidamente en varios contextos

institucionales, por ejemplo, en manuales de lenguaje claro, como resultado de un proceso de etnización que no beneficia necesariamente a las comunidades negras (véase Becker en este volumen). El hecho de “decorar” la presencia web central del gobierno colombiano con una fotografía que bien podría proceder de una empresa turística sugiere la ignorancia del funcionariado responsable que, en vez de reflexionar sobre los modos adecuados de visibilizar a las personas afrocolombianas –que en efecto pueden representar a la población del país como profesionales competentes en una oficina o un laboratorio–, retoman estereotipos folclóricos y coloniales comercializados como atributos de la “marca” Colombia.

Imagen 2



Imagen de una “palenquera” del usuario Jorge Gardner en el portal Unsplash. com (<https://unsplash.com/@gardnerjorge>).

Sobre nosotros

Según el mapa del sitio, se trata de un módulo del menú principal con hipervínculo al módulo de inicio del portal gov.co. La página focaliza tanto al emisor (“nosotros”) como a los receptores del portal. El cartel de la imagen 3 se encuentra en la parte inferior de la página:

Imagen 3

GOV.CO

El portal único del Estado colombiano es tu **punto de comunicación con el Estado**. Aquí puedes acceder a información y realizar tus trámites y servicios de manera ágil y sin filas.

¿Qué es?

GOV.CO

Los ciudadanos son los protagonistas de la transformación digital

1. Realizar tus trámites y servicios
Contamos con **servicios ciudadanos digitales** que mejoran la seguridad y facilitan la interacción de los ciudadanos con el Estado.

2. Darnos tu opinión
Sabemos que **tu opinión cuenta en la construcción de país** y genera una interacción constante y transparente.

3. Acceder a información oficial y de calidad
Consulta toda la información de **los trámites y servicios del Estado** en un solo lugar.

Mejor País

Cartel en la página “Sobre nosotros” (<https://www.gov.co/sobre-nosotros>).

Se observa una tensión entre las dos tradiciones discursivas usadas por el emisor: el monólogo y la conversación privada como expresión de una tendencia de conversacionalización del discurso público que Norman Fairclough denomina personalización sintética (*synthetic personalization*) en el sentido de “compensatory tendency to give the impression of treating each of the people ‘handled’ *en masse* as an individual” (Fairclough, 2001: 52).

Como se ha señalado anteriormente, para crear la intimidad de una conversación privada el emisor se dirige al receptor usando pronombres de segunda persona, combinándolos con actos directivos expresados con imperativo, un recurso típico del fenómeno sociopragmático de la cortesía positiva (Brown y Levinson, 1987). No obstante, lo que hace este Estado-emisor es afirmar el carácter de simulacro de conversación, puesto que los pronombres resultan indeterminados con respecto al supuesto interlocutor, al igual que las formas léxicas en plural (“los usuarios”, “todos los colombianos y extranjeros”, “los ciudadanos”) que se usan en la misma página sobre el cartel.

Sin embargo, logra personalizar a este interlocutor mediante recursos visuales colocados en el cartel, como la fotografía de una joven sonriente con la parte superior del cuerpo parcialmente desnuda frente a un dispositivo digital importante (un computador portátil), correlacionándola a nivel lingüístico con un acto declarativo que la convierte en la (única o principal) protagonista de la transformación digital, a pesar de que se refiere explícitamente al colectivo de “los ciudadanos”, incluso a “todos” en otro acto declarativo: “El futuro digital es de todos” (una extensión del emblema de la Presidencia de la República: “El futuro es de todos”), que aparece como lema (y, por lo tanto, con alto grado de reformulación en otras páginas del portal). Los actos informativos se realizan en forma de “pregunta-respuesta” y mediante el uso de formas infinitivas, que corresponden a los principios del lenguaje claro y la comunicación eficaz.

De hecho, el conjunto de prácticas verbales y visuales en la macroestructura y la microestructura del módulo “Sobre nosotros” propicia la invisibilización y, con ello, la reducción del grado de agentividad hasta la ausencia de la gran mayoría de participantes en el gobierno electrónico, mientras que el Estado aparece en su rol hegemónico y paternalista de agente-experto (Martínez Romagosa y Zukerfeld, 2018: 46, 62-63) colectivo y único.

Carpeta Ciudadana

La “Carpeta Ciudadana” es una interfaz, incluida en la página GOV.CO, que tiene como propósito agrupar en un único lugar los distintos trámites del Estado colombiano de manera accesible y personalizada para cada ciudadano/a. En la sección frontal de la página GOV.CO se indica: “¡No más vueltas! Encuentra trámites, servicios e información del Estado colombiano”. Unas líneas más abajo, después de la expresión “¡Ahorra tiempo y dinero!”, se encuentra el enlace para acceder a la “Carpeta Ciudadana”. Esta consta de un conjunto de fotos, pictogramas y un vídeo que acompañan a los textos e indicaciones de cada campo. Algunas características de la página resultan relevantes para este análisis.

En cuanto al texto, en algunas ocasiones sigue un patrón dialógico de preguntas y respuestas del tipo: “¿Quieres navegar en tu Carpeta Ciudadana Digital? Accede a través de las siguientes herramientas”; “¿Ya conoces el programa + Mujer + Ciencia + Equidad? Más oportunidades para las jóvenes colombianas”, “¿Buscas información en algún trámite

o servicio que aún no tenemos? Si/No”; o “Cuéntanos, ¿qué opinión tienes de la carpeta? Campo para llenar de máximo 300 caracteres”. Sin embargo, este patrón se limita a las respuestas descritas y tiene una presencia menor frente al uso de alocuciones imperativas, del tipo “accede”, “verifica”, “explora”, “ahorra”, y descriptivas como: “información de interés de arte”, “información de educación”; “tu información de identidad y registros”. El diálogo abierto en la página web ofrece así la posibilidad de insertar un texto individual, pero la macroestructura ya está fijada y, por tanto, a pesar de la estructura pregunta-respuesta, sólo tiene una dialogicidad limitada.

En todos los casos los textos se acompañan de pictogramas que indican el elemento que se quiere describir y tienen distintos niveles de abstracción, que van desde signos hasta imágenes de personas asociadas a alguna actividad o elemento. En el primer caso, se trata de un conjunto de símbolos altamente abstractos que indican aspectos asociados al control de datos de la Carpeta, tales como el pictograma de una huella digital:

Imagen 4



Sección “Controla tus datos” (<https://carpetaciudadana.and.gov.co/bienvenido>)

Otros pictogramas contienen imágenes que representan a personas en las que, de manera general, es posible distinguir su sexo (hombre o mujer). Por lo demás, todos remiten a personas jóvenes y mestizas. En algunos casos, las imágenes no tienen rostro, en otros los ojos, la nariz y la boca apenas están dibujados. Es el caso de los pictogramas que acompañan los enlaces “Historial de trámites” o “Consulta información y protege tus datos”:

Imagen 5



Sección “Beneficios de la Carpeta Ciudadana Digital” (<https://carpetaciudadana.and.gov.co>).

Solo dos pictogramas tienen marcadores de algún tipo. Por un lado, la imagen que acompaña a la categoría “Inclusión social y asuntos sociales” es una paloma de la paz. Al seguir el enlace, uno de los trámites se refiere al Certificado de víctima (del conflicto armado interno), necesario para acceder a las políticas de atención, reparación y restitución previstas por el Estado colombiano. Por otro, en la categoría “Arte, cultura y deportes” se emplea el sombrero vueltiao, símbolo oficial de la colombianidad (Ley 908 de 2004).

Imagen 6



Pictogramas con marcadores de identidad o signos sociales (<https://carpetaciudadana.and.gov.co>).

Además de ser símbolo oficial de identidad, el sombrero es una prenda común utilizada por los varones en el baile de la cumbia. Ambos son propios de la región Caribe colombiana. La única foto de esta sección

es la de tres jóvenes, dos mujeres y un varón, que observan sonrientes lo que parece ser un teléfono celular. Los tres jóvenes están vestidos con el traje típico de este baile.

Imagen 7



Fotografía de la sección frontal de la Carpeta Ciudadana (<https://carpetaciudadana.and.gov.co>).

Conclusiones

La intención de utilizar el concepto de invisibilización derivado de las propuestas antropológicas de Graeber (2012) y Mills (2007) en diálogo con los aportes lingüísticos sobre el análisis del lenguaje claro resulta ser novedosa a la hora de aplicarlo a un análisis de formatos multimodales. En particular, proponemos una forma específica de indagar sobre la ceguera o ignorancia estatal mediante la observación de las formas en que estos formatos utilizan categorías y formas lingüísticas y de comunicación simplificadas.

La observación de la imagen “Palenquera” y de las secciones “Sobre nosotros” y “Carpeta Ciudadana” mediante una aproximación multimodal sugieren, en efecto, una ignorancia o ceguera de la actuación estatal que se traduce en formas de invisibilización y simplificación concretas de la manera siguiente: a nivel verbal y en línea con trabajos realizados (por ejemplo, Fairclough, 2001; Martínez Romagosa y Zukerfeld, 2018), se confirma la tendencia de la conversacionalización del portal analizado, símbolo de una democratización aparente que usa un lenguaje informal y cercano, pero al mismo tiempo monológico y paternalista, que se expresa en el uso de los pronombres de segunda persona singular y los verbos en imperativo. El papel preponderante lo juega el lenguaje claro y, con ello, distintas estrategias de simplificación.

A nivel visual, tanto en las imágenes como en algunos pictogramas se notan estrategias de personalización con respecto a dos *topoi* diferentes relacionados con el uso de dispositivos digitales: por un lado, se nota una tendencia a la “neutralización” de la imagen cuyos únicos signos se refieren al Caribe como un *topos* de ciudadanos concretos: caribeños etnizados y folclorizados como símbolo de la inclusión de todos, hasta ellos, tradicionalmente asociados al atraso tecnológico –esto se relaciona con los dispositivos digitales y su complejidad–; por otro lado, se manifiesta el *topos* de una ciudadanía abstracta que se destaca por su juventud, educación y globalización.

Desde la perspectiva de género, se destaca la presentación estereotipada de mujeres jóvenes, atractivas y sonrientes, algunas de ellas etnizadas y, en parte, con hombros desnudos. De este modo, la imagen de la ciudadanía que se construye en los elementos analizados del portal gov.co revela determinados mecanismos burocráticos que representan formas de ignorancia, las cuales se traducen en visibilizaciones estereotipadas que van de la mano con la invisibilización de los rasgos reales de la inmensa mayoría de los usuarios del portal.

La visibilización en forma de estereotipos y la inclusión mediante un lenguaje simplificado son una indicación de formas de ignorancia que, como proponen Graeber (2012) y Mills (2007), resultan propias de las relaciones de poder. En este sentido, las tres secciones señalan una concepción específica del/la ciudadano/a como: un sujeto menor al cual la página (el Estado) se dirige con lenguaje cercano para indicar y guiar (secciones “¿Quiénes somos?” y “Carpeta Ciudadana”) que, no obstante, es un alfabeto digital con la capacidad para interactuar con las interfaces propuestas (sección Carpeta Ciudadana); con una identidad específica vinculada con estereotipos propios de la región Caribe (imagen “Palenquera” y la sección “Carpeta Digital”) y con personas jóvenes (secciones “Sobre nosotros” y “Carpeta Ciudadana”).

El análisis señala algunos elementos en diálogo con estudios antropológicos sobre el tema. En primer lugar, se manifiesta un “error de reconocimiento profesional” (Peters, 2019) que supone un ciudadano inexistente; una limitación de las formas de actuación estatal a los requisitos de un lenguaje y de una forma de comunicación que termina por “definir relaciones y establecer valores” (Drybread, 2016) y una noción de la relación Estado-ciudadano binaria que concibe al ciudadano como un usuario de los servicios del Estado.

Referencias bibliográficas

- ARNOUX, Elvira Narvaja de (2020), “Modos de regulación de la discursividad: en torno a la simplificación y la uniformización”, *La Rivada*, N° 14, pp. 15-36.
- BECKER, Lidia (2020), “Lenguaje claro / llano / ciudadano y lectura fácil: ¿nuevas variedades de comunicación digital de masas más allá del español general / común / total o internacional / neutro”, en Sebastian Greußlich y Franz Lebsanft (comp.), *El español, lengua pluricéntrica. Discurso, gramática, léxico y medios de comunicación masiva*, Gotinga, V&R Unipress-Bonn University Press, pp. 223-249.
- BENTON, Adia (2016), “Risky Business: Race, Nonequivalence and the Humanitarian Politics of Life”, *Visual Anthropology*, 29, N° 2, pp. 187-203.
- BOBBIO, Norberto (1989), *Estado, gobierno y sociedad: por una teoría general de la política*, trad. José F. Fernández Santillán, México, FCE.
- BOCHMANN, Klaus (1993), “Theorie und Methoden der Sprachpolitik und ihrer Analyse”, en Klaus Bochmann (comp.), *Sprachpolitik in der Romania. Zur Geschichte sprachpolitischen Denkens und Handelns von der Französischen Revolution bis zur Gegenwart*, Berlín-Nueva York, De Gruyter, pp. 3-62.
- BROWN, Penelope y Stephen C. LEVINSON (1987), *Politeness. Some Universals in Language Usage*, Cambridge, Cambridge University Press.
- BUCHER, Hans-Juergen (2019), “Multimodalität als Herausforderung für die Visuelle Kommunikationsforschung”, en Katharina Lobinger (comp.), *Handbuch der Visuellen Kommunikationsforschung*, Wiesbaden, Springer, pp. 651-677.
- BUSSE, Dietrich (2012), *Frame-Semantik. Ein Kompendium*, Berlin-Boston, De Gruyter.
- CAMARGO, Blanca y Alain LAWO-SUKAM (2015), “San Basilio de Palenque (Re)visited: African Heritage, Tourism, and Development in Colombia”, *Afro-Hispanic Review* 34, N°1, pp. 25-45.
- CHRISTMANN, Ursula y Norbert GROEBEN (2006), “Psychologie des Lesens”, en Bodo Franzmann, Klaus Hasemann, Dietrich Löffler y Erich Schön (comps.), *Handbuch Lesen*, Múnich, Saur, pp. 145-223.
- CORTÉS, Julián, Diego CARDONA y Sandra UJUETA (2015), “Gobierno electrónico y desarrollo en Colombia: marco normativo y desempeño comparado en tres índices estratégicos”, *Revista Venezolana de Gerencia*, 19, N° 69, pp. 11-34.
- DRYBREAD, Kristen (2016), “Documents of indiscipline and indifference: The violence of bureaucracy in a Brazilian juvenile prison”, *American Ethnologist*, 43, N° 3, pp. 411-423.
- ESTÉVEZ GROSSI, Marta (2020), “Leyes en «lenguaje claro» a través de Internet: políticas lingüísticas de simplificación de textos legales en Chile y Quebec”, en Mireya Cisneros Estupiñán (comp.): *Glotopolítica latinoamericana: Tendencias y perspectivas*, Pereira, Universidad Tecnológica de Pereira,

- pp. 181-216, <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/11812> (13/05/2022).
- FAIRCLOUGH, Norman (2001), *Language and Power*, vol. 2, Essex, Longman.
- GALTUNG, Johan (1969), "Violence, Peace, and Peace Research", *Journal of Peace Research*, 6 (3), 167-191, <https://doi.org/10.1177/002234336900600301>.
- GARCÍA REYES, Paola, Jeniffer VARGAS REINA y Sonia URIBE KAFFURE (2018), "Estado, poder y dominio. Una lectura a propósito de sus mecanismos", *Perfiles Latinoamericanos*, Vol. 26, N° 56, pp. 191-214.
- GARDT, Andreas (2002), "Wort, Text und Bedeutung. Aspekte der semantischen Erschließung von Texten", en Vilmos Ágel, Andreas Gardt, Ulrike Haß-Zumkehr y Thorsten Roelcke (comps.): *Das Wort. Seine strukturelle und kulturelle Dimension. Festschrift für Oskar Reichmann zum 65. Geburtstag*, Tübinga, De Gruyter, pp. 111-132.
- (2012), "Textsemantik. Methoden der Bedeutungserschließung", en Jochen A. Bär y Marcus Müller (comps.), *Geschichte der Sprache und Sprache der Geschichte. Probleme und Perspektiven der historischen Sprachwissenschaft des Deutschen. Oskar Reichmann zum 75. Geburtstag*, Berlín, Akademie-Verlag, pp. 61-82.
- (2013), "Textanalyse als Basis der Diskursanalyse. Theorie und Methoden", en Ekkehard Felder (comp.), *Faktizitätsherstellung in Diskursen. Die Macht des Deklarativen*, Berlín-Boston, De Gruyter, pp. 29-55.
- (2018), "Wissenskonstitution im Text", en Karin Birkner y Nina Janich (comps.), *Handbuch Text und Gespräch*, Berlín-Boston, De Gruyter, pp. 52-79.
- GRAEBER, David (2012), "Dead zones of the imagination", *Journal of Ethnographic Theory*, 2, N° 2, pp. 105-128.
- Guía, 2015 = Departamento Nacional de Planeación (ed.) (2015), *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*, Bogotá, Departamento Nacional de Planeación.
- Guía, 2019 = Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Secretaría General (2019), *Guía de lenguaje claro e incluyente del distrito capital*, Bogotá D.C., <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/lineamientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf> (13/05/2022).
- KLUG, Nina Maria (2013), "Bilder als Texte. Methoden einer semiotischen Erweiterung angewandter Diskursanalyse", en Kersten Sven Roth y Carmen Spiegel (comps.), *Perspektiven einer angewandten Diskursforschung*, Berlín, Akademie, pp. 163-188.
- (2016), "Multimodale Text- und Diskurssemantik", en Nina-Maria Klug y Hartmut Stöckl (comps.), *Handbuch Sprache im multimodalen Kontext*, vol. 7, Berlín-Boston, De Gruyter, pp. 165-189.
- (2017), "Multimodale Text- und Diskursanalyse", *Der Deutschunterricht*, N° 6, pp. 73-85.

- KOCH, Peter y Wulf OESTERREICHER (1985), "Sprache der Nähe – Sprache der Distanz. Mündlichkeit und Schriftlichkeit im Spannungsfeld von Sprachtheorie und Sprachgeschichte", *Romanistisches Jahrbuch*, N° 36, pp. 15-43.
- KONERDING, Klaus Peter (1993), *Frames und lexikalisches Bedeutungswissen*, Tübinga, Niemeyer.
- LAURIA, Daniela (2019), "Sobre el programa Justicia en lenguaje claro del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación (Argentina)", *Entremeios. Revista de Estudos do Discurso*, N° 18, pp. 43-61.
- (2021), "Discursive practices control in Spanish language", *International Journal of the Sociology of Language*, vol. 2021, N° 267-268, pp. 143-152.
- LEEUWEN, Theo van (2005), "Multimodality, genre and design", en Sigrid Norris y Rodney H. Jones (comps.), *Discourse in action: Introducing mediated discourse analysis*, Londres, Routledge, pp. 73-93.
- LEMKE, Jay L. (1998), "Multiplying meaning: Visual and verbal semiotics in scientific text"; en J. R. Martin y Robert Veel (comps.), *Reading science. Critical and functional perspectives on discourses of science*, Londres, Routledge, pp. 87-113.
- LIM, Fei V. (2004), "Developing an integrative multi-semiotic model", en Kay L. O'Halloran (comp.), *Multimodal discourse analysis. Systemic functional perspectives*, Londres-Nueva York, Continuum, pp. 220-246.
- MAAß, Christiane (2020), *Easy Language – Plain Language – Easy Language Plus. Balancing Comprehensibility and Acceptability*, Berlín, Frank & Timme.
- MAIR, Jonathan, Ann H. KELLY y Casey HIGH (2012), "Introduction: Making Ignorance an Ethnographic Object", en Casey High, Ann H. Kelly y Jonathan Mair (eds.), *The Anthropology of Ignorance. Culture, Mind, and Society*, Nueva York, Palgrave Macmillan, pp. 1-32, https://doi.org/10.1057/9781137033123_1.
- MANN, Michael (1984), "The autonomous power of the state : its origins, mechanisms and results", *European Journal of Sociology / Archives Européennes de Sociologie / Europäisches Archiv Für Soziologie*, 25 (2), pp. 185–213, <http://www.jstor.org/stable/23999270>.
- MARTÍNEZ ROMAGOSA, Maite y Gilda L. ZUKERFELD (2018), "Estrategias discursivas de las instituciones públicas en la web: nuevas formas de comunicar las políticas públicas", *CUHSO Cultura-Hombre-Sociedad*, 28, N° 2, pp. 41-66.
- MASTRINI, Guillermo y Mariano E. MESTMAN (1996), "¿Desregulación o re-regulación?: De la derrota de las políticas a las políticas de la derrota", *Cuadernos de Información y Comunicación*, N° 2, pp. 81-88.
- MEIER-SCHUEGRAF, Stefan (2006), "Websites - Versuch einer (online)diskursorientierten Typologisierung", en Jannis Androutsopoulos, Jens Runkehl, Peter Schlobinski y Torsten Siever (comps.), *Neuere Entwicklungen in der Internetforschung*, vol. 186-187, Hildesheim-Zürich-Nueva York, Olms, pp. 161-183.

- MILLS, Charles Wright (2007), “White Ignorance”, en Shannon Sullivan y Nancy Tuana (comps.), *Race and Epistemologies of Ignorance*, Alban, State University of New York Press, pp. 11-39.
- (2015), *La élite del poder*, México, FCE.
- MINTIC (2020), *Anexo 4. Guía técnica de integración de portales específicos de programas transversales al portal único del Estado colombiano – GOV.CO*, https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-161269_Anexo_4_Resolution_2893_2020.pdf (27/05/2022).
- NASER, Alejandra y Gastón CONCHA (2011), “El gobierno electrónico en la gestión pública”, *CEPAL. Serie Gestión pública*, pp. 1-42, https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es (04/05/2022).
- O’HALLORAN, Kay L. (1999), “Interdependence, interaction and metaphor in multisemiotic texts”, *Social Semiotics*, 9, N° 3, pp. 317-354.
- PETERS, Rebecca W. (2019), “Front-line work and interpretive labor in an Angolan development program”, *Critical Policy Studies*, 13, N° 4, pp. 414-431.
- SCHMITZ, Ulrich (2010), *Sprache in modernen Medien. Einführung in Tatsachen, Themen und Thesen*, Berlín, Erich Schmidt.
- SCHROTT, Angela (2014), “Sprachwissenschaft als Kulturwissenschaft aus romanistischer Sicht: Das Beispiel der kontrastiven Pragmatik”, *Romanische Forschungen*, N° 126, pp. 3-44.
- (2015), “Kategorien diskurstraditionellen Wissens als Grundlage einer kulturbezogenen Sprachwissenschaft”, en Franz Lebsanft y Angela Schrott (comps.), *Diskurse, Texte, Traditionen. Modelle und Fachkulturen in der Diskussion*, Bonn-Gotinga, Vandenhoeck & Ruprecht-Bonn University Press, pp. 115-146.
- (2021), “Las tradiciones discursivas”, en Óscar Loureda y Angela Schrott (comps.), *Manual de lingüística del hablar*, Berlín-Boston, Walther de Gruyter, pp. 499-517.
- SPIVAK, Gayatri Chakravorty (1994 [1988]), “Can the Subaltern Speak?”, en Patrick Williams y Laura Chrisman (comps.), *Colonial Discourse and Post-Colonial Theory. A Reader*, Nueva York, Columbia University Press, pp. 66-111.
- VALENCIA-TELLO, Diana C. (2016), “El gobierno electrónico como instrumento de inclusión y participación en el Estado colombiano”, *Revista da Faculdade de Direito – UPEL*, 61, N° 3, pp. 39-65.
- WOLF, Johanna (2021), “La semántica del hablar”, en Óscar Loureda y Angela Schrott (comps.), *Manual de lingüística del hablar*, Berlín-Nueva York, De Gruyter, pp. 443-459.
- ZIEM, Alexander (2008), *Frames und sprachliches Wissen. Kognitive Aspekte der semantischen Kohärenz*, Berlín-Nueva York, De Gruyter.