

La lectura ciudadana

Daniel Cassany

Leer en la calle

En el 2008 se difundió en Catalunya la valla publicitaria que se muestra en la Figura 1, cuyo lema se refiere indirectamente a la «lectura ciudadana», la que hacemos en la calle, en casa o en la estación, casi sin darnos cuenta, para sobrevivir en una comunidad letrada, como sugieren la señal de tráfico o el pastel. Lo primero que sorprende son las «4 páginas»: ¿tanto leemos? Pregunté a los responsables de la campaña si había fundamentos empíricos detrás de esta afirmación, pero no me respondieron. Mi opinión es que, en una gran ciudad, el transeúnte quizás está en contacto con muchos textos, pero eso no significa que los lea: reconocemos logotipos, identificamos los escritos habituales, pero no los releemos; constituyen un elemento más de nuestro entorno.

Sorprende también usar la «página» para medir la cantidad de lectura, de modo equivalente al «litro» o el «kilo». ¿El libro, el papel o la lectura analógica siguen dominando nuestra representación de lo letrado? Me inclino a pensar que es solo una cuestión publicitaria: se promociona la lectura de



FIGURA 1 - Cada día, sin querer, lees lo equivalente a 4 páginas. Imagina, si quieres, cuántas cosas geniales puedes llegar a leer. Leer nos hace + mayores/grandes. [Departament de Cultura... 2008]

libros y periódicos, que tienen páginas, y el argumento para hacerlo es que no supone esfuerzo, puesto que ya leemos mucho sin darnos cuenta. (Es más controvertido el implícito de que la lectura «legitimada» es la que se mide con páginas...).

En este capítulo analizaré algunas de las lecturas ciudadanas que han surgido en los últimos años. Defenderé que no son tan simples, sencillas o intrascendentes como pudiéramos pensar, y que inciden en nuestras formas de vida. Hoy solo los letrados accedemos a los recursos, los servicios y el conocimiento de la comunidad, y los recientes cambios socioculturales y tecnológicos parecen incrementar esta tendencia.

Vivir en una comunidad letrada

Sin duda, en Occidente y en el siglo XXI empleamos la escritura de manera decisiva para organizarnos. Para utilizar el transporte público, consultamos planos complejos y seguimos las indicaciones en las estaciones; en la carretera, prestamos atención a las señales de tráfico; en el restaurante, estudiamos la carta para elegir el menú y la cuenta para pagar. En casa, buscamos en las instrucciones de la lavadora cuál es el programa delicado; preparamos un pastel con una receta o anotamos el consumo de electricidad en el aviso que nos dejó en la escalera la empresa suministradora.

¡Atención! No se trata solo de decodificar la prosa o de recuperar el contenido de cada texto. Hay que saber para qué sirve cada uno de estos escritos, cómo se usa, qué valor tiene, con qué actitud y predisposición debemos leerlo y qué relación tiene con el día a día en la comunidad. Leer y comprender los escritos de la calle exige mucho más que procesar sus letras: debemos conocer sus funciones, valores y usos sociales, en cada ámbito particular, y debemos aprender a apropiarnos de ellos para nuestro beneficio personal.

Suelen ser escritos contextualizados, insertados en el lugar y el momento apropiados, en carteles y señales estratégicamente situados, o pegados al cuerpo de productos, aparatos u objetos. Se refieren a acciones, comportamientos o aspectos particulares de la vida en aquellos ámbitos, como el cartel de las Islas Galápagos que se puede ver en la Figura 2. Utilizan un lenguaje escueto, despersonalizado y objetivo, que pretende referirse de manera unívoca a la realidad. A menudo integran iconos, símbolos, cifras, imágenes y otros recursos visuales, constituyendo sofisticados mensajes multimodales. En la calle, suelen ser escritos breves y de gran tamaño, con léxico común, topónimos y referencias culturales, para leerse con rapidez y desde lejos. En muchos contextos, como la señalización de tráfico, existen normativas estandarizadas y rígidas que regulan las características del texto (tamaño, colores, tipo de letra, etcétera).

Casi no prestamos atención a esta legión de avisos, carteles, vallas, pegatinas y demás escritos que inundan las carreteras y las calles, excepto cuando

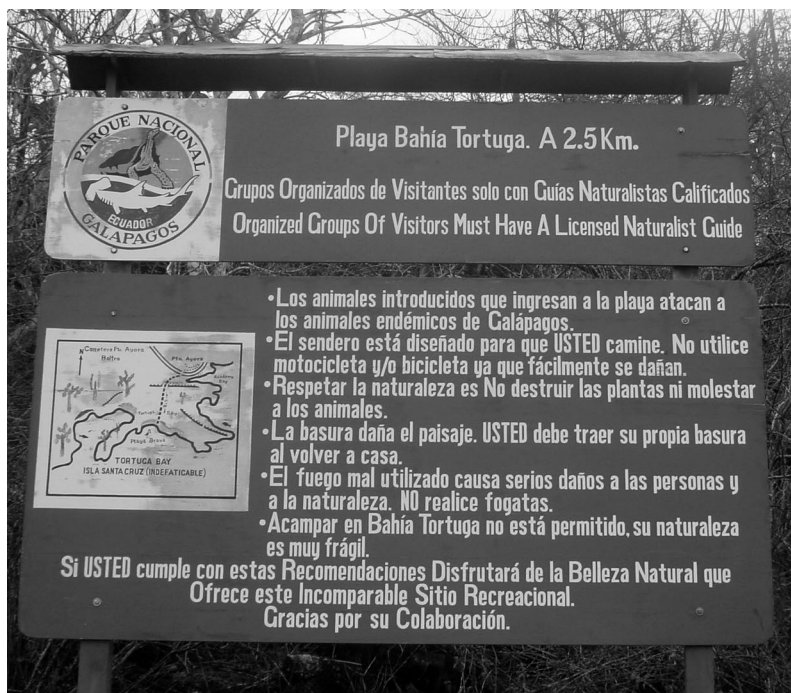


FIGURA 2 - Cartel informativo en la entrada de Playa Bahía Tortuga (Islas Galápagos, Ecuador). [Fotografía del autor, agosto 2004]

una mala señalización de tráfico nos conduce a un destino equivocado o cuando nos llama la atención un anuncio curioso. Quizás porque la calle es el reino de lo vernáculo, encontramos en ella textos que escapan de lo corriente, como muestra el sugerente volumen *Flor de farola* [Millán 2006].

Textos técnicos

Capítulo aparte merecen las etiquetas de productos (alimentos, cosméticos), las instrucciones de aparatos (ordenadores, electrodomésticos) y algunas normas de determinados servicios (instalaciones deportivas, asociaciones; véase Figura 3). Se trata de escritos más extensos y complejos, con un nivel de especificidad más elevado. Se refieren a disciplinas técnicas o científicas (sus-

tancias químicas, componentes electrónicos, procesos de ingeniería) y suelen requerir en su formulación niveles altos de concreción, fiabilidad y seguridad: unas instrucciones ambiguas para encender un calentador pueden estropear el aparato e incluso provocar un incendio, y una etiqueta equivocada en un alimento pueden traer consecuencias funestas para su consumidor.

Para poder cumplir con su propósito informativo, esos escritos han desarrollado varios recursos expresivos: controlan la terminología usada, incorporan gráficos visuales y fragmentan las operaciones en diferentes secuencias consecutivas. Pero incluso con eso sigue resultando complicado exponer contenidos tan especializados de manera clara y simplificada para toda la población. De hecho, la redacción técnica constituye un área científica de investigación y formación por sí misma, con bastante tradición en el mundo anglosajón —más escasa en el hispano—. Los lectores corrientes, que sufrimos las dificultades de comprensión que presentan estos escritos, raramente somos conscientes de la otra cara de la moneda: de la dificultad que entraña redactarlos.



FIGURA 3 - Baño en el día a día. Envases domésticos. [Fotografía del autor, julio 2008]

Un ejemplo interesante de este tipo de textos son los prospectos de medicamentos, que se dirigen a un lector universal, sin distinción de nivel cultural o educativo, y que tratan temas altamente especializados (enfermedades, medicamentos, terapias). Según varios estudios [Sánchez 2001, ABC 2005]: a) más del 84% de la población de los países desarrollados lee los prospectos de los medicamentos; b) de este porcentaje, más de la mitad (52-54%) «no entiende gran parte del texto por estar redactado en un lenguaje demasiado técnico y a veces demasiado impreciso y ambiguo», y c) los prospectos de los 25 medicamentos más vendidos en España tienen un índice de legibilidad muy bajo, con «frases y palabras largas, lenguaje muy técnico y distante de las necesidades reales de sus destinatarios».

Para paliar esta situación, la Agencia Española del Medicamento publicó en el 2000 la *Directriz de legibilidad de material de acondicionamiento y prospecto*, que fija de manera detallada los datos, la estructura y el estilo que deben tener esos prospectos, lo que ha supuesto una estandarización y una mejora notables. Según esta directriz, todos los prospectos de medicamentos que se pueden obtener únicamente con receta deben empezar con este texto del recuadro y deben mantener la estructura de más abajo:

Lea todo el prospecto detenidamente antes de empezar a tomar/usar el medicamento.

- Conserve este prospecto. Puede tener que volver a leerlo.
- Si tiene alguna duda, consulte a su médico o farmacéutico.
- Este medicamento se le ha recetado a Vd. personalmente y no debe darlo a otras personas. Puede perjudicarles, aun cuando sus síntomas sean los mismos que los suyos.

En este prospecto:

1. Qué es X y para qué se utiliza
2. Antes de tomar/usar X
3. Cómo tomar/usar X
4. Posibles efectos adversos
5. Conservación de X

Además, también se ha formado un Comité de Lectura de Prospectos de Medicamentos, que actúa como un observatorio de este tipo de comunicación, en una iniciativa sin precedentes en Europa, y que pronto publicará un informe con sus conclusiones. Por otro lado, la función que desempeña el prospecto del medicamento ha evolucionado con el paso de los años: si antes la industria farmacéutica incluía pocos datos sobre los efectos adversos del medicamento con finalidad publicitaria, hoy se hace una relación prolija de los mismos para prevenir posibles reclamaciones judiciales, puesto que el prospecto ha adquirido un valor casi contractual.

Para terminar, vale la pena citar el caso de Carolina, una analfabeta mexicana que aprendió a leer cuando a uno de sus hijos le diagnosticaron una insuficiencia renal crónica y fue propuesto para un trasplante desde los estudios de alfabetización y con otros propósitos [Kalman 2003]:

Para poder atenderlo, Carolina tuvo que aprender a leer indicaciones, revisar medicinas y realizar procedimientos específicos como leer el termómetro, monitorear los equipos ambulantes de diálisis y controlar sueros intravenosos. Lo logró gracias a que se encontró rodeada de personas [el personal médico] conocedoras de la enfermedad de su hijo, que la apoyaban enseñándole a usar los equipos, a administrar los medicamentos y a evaluar los síntomas.

El caso de esta mujer nos ilumina sobre la interrelación de la lectura con la vida cotidiana, sobre las motivaciones y las necesidades que tenemos las personas para leer y sobre el carácter tremendamente social que tienen tanto los textos como los lectores y las situaciones de lectura. También ejemplifica cómo el proceso de apropiación de la lectura sucede en contextos concretos, con la ayuda de expertos (el personal médico), que median entre el neolector y los artefactos escritos.

¿Ciencia para todos?

Este último ejemplo nos sitúa en otro ámbito emergente de la lectura ciudadana, como es la divulgación, popularización o vulgarización del conocimiento científico, según las denominaciones (aunque aquí preferimos la primera

porque es la que prescinde de las connotaciones negativas que conllevan las demás expresiones). En pocos años, los medios de comunicación han multiplicado los espacios informativos de ciencia: programas en radios o televisiones estatales y locales, revistas monográficas, secciones fijas en los periódicos de prestigio, que a menudo se hacen eco de las investigaciones publicadas por boletines científicos como *Science* o *Nature*. Las salas de espera en hospitales ofrecen trípticos y carteles informativos previniendo sobre las consecuencias de la obesidad, el tabaquismo o el sedentarismo.

Sin duda, la ciencia está colonizando nuestras formas de vida: dejamos de fumar porque produce cáncer, hacemos ejercicio para estar más en forma, sustituimos el salchichón por la ensalada para controlar el colesterol malo. Sin rechistar abandonamos prácticas sociales que hemos desarrollado durante décadas y tradiciones heredadas de nuestros antepasados, para adoptar nuevos hábitos y prácticas supuestamente más sanas, según el paradigma de conocimientos que hemos entronizado por encima de cualquier otro: la ciencia.

También nos interesa lo que ocurre en la investigación porque tuvimos más educación científica que nuestros padres y abuelos —¡aunque a nosotros nos siga pareciendo escasa!— y porque tenemos más conciencia de las implicaciones sociales y éticas que conlleva la ciencia. Poco a poco empezamos a darnos cuenta de que la investigación se paga con el dinero de nuestros bolsillos y que tenemos derecho a decidir si se dedica a la tecnología militar, a la carrera espacial o a erradicar la malaria. Por eso los partidos políticos incluyen en sus programas electorales cuestiones como la investigación en genética, el calentamiento del planeta o las medidas para reducir la producción de gases contaminantes. Quizás en el futuro tengamos que acudir a las urnas para decidir alguna cuestión de este tipo, como hicieron los suizos en el 2004, cuando fueron consultados sobre la conveniencia o no de investigar con células madre.

El problema de fondo es que queremos ser al mismo tiempo una comunidad democrática y tecnicocientífica y que esos dos adjetivos son incompatibles —hasta cierto punto—. La democracia exige transparencia comunicativa y acceso universal al conocimiento, pero la investigación científica y las aplicaciones tecnológicas se desarrollan dentro de disciplinas tremendamente

especializadas, en las que se emplean técnicas, equipos y procedimientos muy sofisticados, que requieren un lenguaje altamente específico que solo dominan los investigadores. Entonces, ¿cómo podemos hacer transparente y comprensible lo que por naturaleza solo conocen unos pocos especialistas?

La divulgación científica ofrece respuestas a esa interrogante, pero está lejos de resolverla. El periodista aspira a expresar de manera sencilla y atractiva lo que solo se conoce con tecnicismos despersonalizados: imprime emoción y espectáculo a algo frío y académico; se inventa metáforas («los agujeros negros del cosmos», «el *big bang* del origen del universo», «gusanos» y «troyanos informáticos») [Alcíbar 2000]; transforma los procesos químicos en historias («entonces la proteína se convierte en un monstruo»), crea denominaciones populares alternativas («vacas locas» en vez de «encefalopatía espongiiforme bovina»), etcétera; se trata de una tarea compleja y creativa, que a menudo debe resolverse con prisas y presiones. El científico que lee los reportajes divulgativos sobre su disciplina suele fijarse en las omisiones, en las imprecisiones e incluso en los errores, y acaba frustrado y criticando la tarea del periodista. Además, tanto el científico como el periodista están situados en su contexto particular e interesado: el primero necesita divulgar sus investigaciones para renovar la financiación de sus proyectos y el segundo busca vender más periódicos e incrementar la audiencia.

En este «mercado» de conflictos e intereses, el lector intenta dar sentido a titulares como estos:

La oveja «Dolly» abre el camino para crear humanos en serie [*El Periódico* 24-2-1997, Alcíbar 2007].

Cauto entusiasmo ante la llegada de nuevos fármacos que erradican tumores en ratones [*The New York Times* 3-5-1998, De Semir 2000].

Científicos coreanos logran clonar embriones humanos con fines médicos. El experimento abre camino hacia la curación de la diabetes o el Parkinson [*El País* 13-2-2004, Cassany 2006b].

¿Qué va a entender el ciudadano corriente, que desconoce los largos y exigentes procesos de investigación y validación de técnicas y fármacos terapéuticos?, ¿qué pensarán las personas que padecen cáncer, diabetes o Parkinson?,

¿y la persona que tiene inquietudes religiosas? Por supuesto, son preguntas algo demagógicas: en el cuerpo de los reportajes se detalla el alcance de esas investigaciones y lo que podemos esperar los ciudadanos. Pero sin duda muchos lectores construirán interpretaciones diferentes de las que pretendían los periodistas y de las que concibieron los científicos. Es el precio de multiplicar por mil el número de lectores: se pierde precisión y control sobre la circulación del conocimiento.

Prensa gratuita

Otra práctica lectora ciudadana, popular y reciente son los periódicos gratuitos. En muchas grandes ciudades se reparten numerosos ejemplares de *Metro*, *ADN*, *¡Qué!* o *20 Minutos* cada día laboral por la mañana, en las estaciones de tren, metro o autobús, en las entradas de las instituciones y empresas o las cafeterías. Muchos transeúntes hacen cola para cogerlos, los leen durante su viaje en autobús o metro o mientras desayunan, y se los llevan a su casa o los dejan en los asientos para que otros lectores los aprovechen. En Madrid, los trenes de cercanías tienen avisos que incitan a los primeros lectores a dejar su ejemplar del periódico en el vagón cuando se vayan, para que lo puedan utilizar viajeros posteriores. Todo ello nos indica hasta qué punto esos periódicos consiguen audiencia y cómo ésta valora publicaciones de este tipo.

Son periódicos distintos a los habituales, a los de pago. Tienen menos páginas y más publicidad —¡que es lo que financia la publicación!—. Adoptan un tono divulgativo y algo sensacionalista, priorizan las noticias sociales y populares, con un componente ideológico más débil. No hay columnistas famosos ni corresponsales en el extranjero. Su éxito es tan grande que hay ediciones matutinas y vespertinas (como *ADN*) y lectores sectoriales (como *Latino*, dirigido a lectores emigrantes de origen hispanoamericano, u otro en chino en Barcelona para la comunidad china).

El fenómeno nació en Suecia en 1995, con la aparición del diario *Metro*, y se extendió con rapidez por Escandinavia y el resto de Europa y Norteamé-

rica. Llegó a España en el 2000, donde hoy cuenta con varias cabeceras y dos asociaciones de editores. El fuerte impacto social que ha tenido esta nueva práctica se concreta en dos hechos. Primero, la prensa tradicional ha perdido cuotas importantes de lectores hasta el punto de que algunos especialistas hablan del riesgo a desaparecer que sufren los rotativos tradicionales—. Segundo, un número significativo de personas que no leían periódicos de pago (porque no podían comprarlos o por otros motivos) acceden hoy a este tipo de prensa. (Incluso ha ocurrido que algunas cafeterías han dejado de adquirir periódicos de pago al comprobar que recibían diariamente los rotativos gratuitos y que los clientes también los leían.)

Burocracia y simplificación

Lo que comúnmente denominamos «burocracia» o «textos burocráticos», y que se refiere a los escritos especializados del ámbito administrativo, jurídico o económico, constituye otro grupo de lecturas ciudadanas de evidente trascendencia. Esos escritos dependen menos del contexto físico, son más abstractos y comparten ciertos rasgos comunes de densidad terminológica, sintaxis compleja y despersonalización. Nos referimos solo a los escritos que lee directamente el ciudadano (instancias, notificaciones del ayuntamiento, contratos de cuentas corrientes e hipotecas, normas generales, citaciones judiciales y sentencias, etcétera) y prescindimos de la documentación más técnica (leyes, jurisprudencia, informes económicos, etcétera) que maneja los abogados, los economistas y los empleados de banco, que actúan de mediadores entre las instituciones y la ciudadanía.

En las últimas décadas la inteligibilidad de esos textos se ha relacionado con el ejercicio de los derechos y los deberes democráticos. Quien comprende esos escritos —con sus funciones, usos y valores sociales— puede disfrutar de sus derechos como ciudadano, se compromete con el cumplimiento de los deberes correspondientes y, en definitiva, actúa como un miembro participativo de la comunidad. Al contrario, quien los ignore o no los pueda entender,

queda excluido del beneficio de los derechos, rechaza el cumplimiento de sus deberes e incrementa su desconfianza con la comunidad: se convierte en un ciudadano pasivo y desafecto.

Desde finales del siglo xx, los países más desarrollados (los anglosajones, Escandinavia, Europa occidental) han desplegado campañas para simplificar el lenguaje administrativo y judicial, con el propósito de profundizar en la construcción democrática y el ejercicio del derecho. Es lo que se conoce comúnmente como *lenguaje llano* (*plain language*), aunque existan otras denominaciones (lenguaje simplificado, claro, ciudadano), y que ya ha alcanzado un nivel relevante de aplicación. Por ejemplo, es curiosa la propuesta de Crystal Mark en Gran Bretaña, que desde hace años ha creado un sello identificador (un diamante o *crystal mark*; véase Figura 4) de los documentos que han superado las exigencias de los comités de lenguaje llano, el cual se imprime al pie de los escritos, igual que el indicador de papel reciclado.



FIGURA 4 - Crystal Mark o indicador de que un documento cumple los requisitos del lenguaje llano en Gran Bretaña. [Crystal Mark 2008]

En España, este proceso se inició con la recuperación democrática de los ochenta, que obligó a sustituir los atávicos escritos heredados del franquismo, de estilo oscurantista y barroco, por textos más funcionales, modernos y neutros, y que provocó también el desarrollo de lenguajes administrativos en catalán, gallego y euskera [Cassany, Gelpí y López Ferrero 2007].

De acuerdo con esta filosofía, un texto llano es el que:

1. usa un lenguaje apropiado al lector y al propósito del documento,
2. permite encontrar la información importante sin dificultad,
3. se puede entender con una sola lectura,
4. cumple los requisitos legales.

Los textos llanos se caracterizan también por contextualizar lo que tienen que comunicar, organizar la información en párrafos ordenados, usar frases cortas y preferir un léxico familiar. Sin duda, todavía tropezamos en el día a día con muchos textos que incumplen estos criterios y provocan dolor de cabeza... Aunque tampoco se trata de escribir siempre con frases cortas y vocabulario familiar: un escrito entre científicos o abogados debe usar la terminología y la sintaxis apropiada para formular lo que autores y lectores deben comunicar.

Otra iniciativa que también propugna la simplificación de algunos textos es la denominada *Lectura fácil* (LF; *Easy-to-Read* en inglés) —aunque no debe confundirse con la campaña anterior—. Esta propuesta, nacida en Escandinavia en los años 60, promueve la publicación de versiones más sencillas y asequibles de los textos más importantes de una comunidad, para que diversos colectivos con dificultades de comprensión permanentes o pasajeras puedan acceder a ese conocimiento. Entre estos colectivos se encuentran las personas con discapacidades físicas (sordos, ciegos, ancianos) o psíquicas (autistas, disléxicos, afásicos, déficit de atención) y las que no han tenido educación suficiente en la lengua del país o en las habilidades de lectura (inmigrantes recientes, hablantes de otras lenguas, analfabetos funcionales).

La *Lectura fácil* sostiene que «el acceso a la cultura, la literatura y la información de una manera comprensible es un derecho democrático» de todos los ciudadanos [Tronbacke 1999], por lo que es una obligación de las instituciones públicas publicar materiales para que esos colectivos puedan acceder también al conocimiento de la comunidad. Los criterios lingüísticos y editoriales que proponen para transformar un texto en lectura fácil coinciden en parte con las recomendaciones anteriores de lenguaje llano, pero priorizan

otros aspectos como el diseño del texto o el uso de ilustraciones, como muestra la primera página del *Quijote* en versión de lectura fácil que se muestra en la Figura 5 [Anula 2005]. Para más referencias sobre lectura fácil véase el Apéndice A en la página web de esta obra.

DON QUIJOTE DE LA MANCHA

En un pueblo de la Mancha,
de cuyo nombre no quiero acordarme,
vivió no hace mucho tiempo un **hidalgo**.

Nuestro hidalgo se llamaba Alonso Quijano.
Tenía muchos años y era muy delgado.
Don Alonso poseía un caballo flaco,
unas tierras y una casa muy grande.
El hidalgo vivía con su joven sobrina
y una criada.

Un **hidalgo** era una persona que había heredado tierras y vivía sin tener que trabajar. Era un noble.



FIGURA 5 - Inicio del *Quijote* en versión de lectura fácil. [Anula... 2005]

En definitiva, la lectura de textos burocráticos se caracteriza por dos fuerzas hasta cierto punto complementarias u opuestas. Por una parte, la voluntad de mejorar nuestra democracia y de garantizar los derechos de cada uno multiplica el número y la extensión de los documentos que regulan nuestras actividades: tenemos que firmar contratos y regulaciones para cualquier actividad, desde ser operados en un hospital hasta bajarnos una actualización de un programa en la red, pasando por hacer una reserva de hotel o alquilar un coche. (Recientemente una universidad norteamericana me hizo firmar un

contrato de 15 páginas para poder impartir una videoconferencia de una hora desde Barcelona.) Por otro lado, la necesidad de que todos podamos entender los escritos que gobiernan nuestras vidas y que tenemos que firmar día a día exige que esos textos se redacten también en versiones simplificadas y fáciles, o sea, en diferentes versiones, adaptadas a cada tipo de lector.

La mediación digital del día a día

En pocos años los espacios públicos de las ciudades se han llenado de máquinas para leer y escribir. Primero fueron los cajeros automáticos del banco y las máquinas de productos (bebidas, tabaco, alimentos). Luego llegaron los expendedores de billetes y abonos de tren, metro o autobús o los parquímetros. En algunos lugares, como el aeropuerto, las pantallas informativas y las máquinas de facturación están erradicando la oralidad. La lista de tareas sociales que se resuelven con la mediación de máquinas digitales crece día a día: comprar entradas de espectáculos, sacar libros de la biblioteca o vídeos del videoclub, cambiar divisas, llenar de gasolina el depósito del coche, hacerse fotografías o tarjetas personales, obtener información turística, etcétera.

Se trata de sofisticadas máquinas, armadas con pantallas (táctiles o no), teclados adaptados, ratones incrustados y varios complementos analógicos (avisos, símbolos, gráficos), que cumplen con las funciones que antaño desempeñaba el empleado de tienda. El diálogo rutinario es sustituido por transacciones preestablecidas entre el aparato y la persona. De este modo las empresas y las instituciones reducen gastos y multiplican la oferta de servicios, que se extienden a las 24 horas y a todos los lugares y circunstancias.

Algunas transacciones emigran directamente a Internet, como hacer la compra, preparar las vacaciones o revisar las cuentas del banco. Ya no acudimos al súper ni a la agencia de viaje ni al banco. Lo podemos resolver todo desde nuestro ordenador fijo, en casa, o desde el portátil o el móvil, en cualquier lugar. Las instituciones públicas también están avanzando hacia la denominada *administración digital* que nos permite resolver trámites burocrá-

ticos en línea. Ganamos tiempo y autonomía, puesto que podemos desarrollar nuestra actividad cotidiana sin depender del trabajo presencial de otras personas. Quizás el ejemplo más sofisticado sea la reciente diseminación de GPS para vehículos, excursionistas y turistas, en carretera, montaña o ciudad.

En apariencia, estas formas de lectura digital son rutinarias y simples: basta leer unas pocas palabras y apretar algunas teclas. Cada transacción repite los mismos pasos y no exige esfuerzo. Pero los cambios son más drásticos de lo que parece: pasamos de leer en una hoja blanca a hacerlo en pantallas polícromas, de escribir con lápiz a apretar iconos y teclas, de manipular con las manos un artefacto letrado (un libro, una revista o un periódico) a enfrentarnos a una superficie «mágica» que esconde una compleja red de pantallas e itinerarios.

Un estudio etnográfico sobre la compra de billetes de tren con máquinas expendedoras [Cassany 2006a] concluye que se trata de una transacción compleja: el viajero debe elegir entre centenares de opciones (destino, tipo de billete, opciones de pago), navegando entre varias pantallas, resolviendo tareas sucesivas, procesando en paralelo las instrucciones analógicas grabadas en la máquina y las pantallas que van emergiendo, e introduciendo sus respuestas con la pantalla táctil, pero también con un teclado alfanumérico. La transacción sigue el procedimiento de «guiar por un túnel» (*tunneling*) [Fogg 2003], que consiste en descomponer la tarea en varias fases ordenadas secuencialmente (elegir destino, tipo de billete, pagar, confirmar, etcétera) que hay que resolver una a una; ese procedimiento tiene parámetros muy diferentes a la conversación hablada o a la lectura analógica de libros y periódicos.

En definitiva, pese a que estas máquinas busquen la máxima facilidad de uso, utilicen recursos iconográficos diversos, permitan elegir idioma u ofrezcan menús de ayuda, no sorprende que muchos ciudadanos sin experiencia previa, semianalfabetos o procedentes de culturas más orales, tengan dificultades para comprar billetes. Sin duda, una conversación de ventanilla con un empleado resuelve todas las dudas que pueda tener el viajero, sobre el billete pero también sobre cualquier otro aspecto del viaje.

No es gratuito que RENFE, Iberia o Ferrocarriles de la Generalitat hayan tenido que contratar personal especializado (ataviados con ropa distintiva:

chaqueta roja, anagramas) para ayudar a los principiantes a interactuar con estas máquinas expendedoras. Encontramos otro ejemplo curioso en Montevideo, cuando el gobierno aprobó en el 2003 una propuesta para pagar las pensiones de los jubilados a través del cajero automático, con el propósito de reducir la burocracia y agilizar el cobro; los ancianos se movilizaron en contra alegando falta de confianza e inseguridad; la polémica en la prensa local contrapuso el derecho de los jubilados a cobrar como deseen al freno al desarrollo tecnológico.

Epílogo

Quedan en el tintero otras prácticas lectoras, también ciudadanas, como los populares sms (*short message service*) que leemos en móviles o las dinámicas formas que adopta la propaganda escrita (en la ropa, en Internet, en la calle). Pero los ejemplos anteriores bastan para mostrar cómo la lectura impregna nuestras vidas. El día a día de muchas ciudades occidentales está repleto de transacciones escritas: el acceso a muchos recursos, servicios y conocimientos básicos se realiza hoy con la escritura.

El ciudadano contemporáneo es un letrado sofisticado, tanto analógico como digital, multimodal (puede comprender y utilizar textos que integran varios sistemas para representar datos: escritura, vídeo, audio, imagen estática, reproducción virtual, etcétera) y también plurilingüe (se defiende con algún idioma extranjero). Es un tipo voluntariamente autónomo, que aspira a resolver esas transacciones letradas y ciudadanas por su cuenta; quizás sólo necesite la ayuda prevista por el propio sistema (instrucciones y manuales de uso, preguntas más frecuentes). Todavía más: está preparado para enfrentarse a las prácticas letradas que van emergiendo, a los nuevos formatos y sistemas de comunicación.

De manera silenciosa, la escritura incrementa su relevancia como herramienta mediadora en nuestra comunidad. Por ello es necesario e inteligente que nos preocupemos de mejorarla y de dotarla de la ductilidad y la transpa-

rencia necesarias para que nadie se sienta excluido. Es sintomático que más arriba hayamos citado reiteradamente a los países más desarrollados en bienestar social, como los referentes de las iniciativas que avanzan en la búsqueda de la inclusión social y la equidad a través de la regulación de la lectura y la escritura. Porque el fondo del fondo es este: leemos para vivir mejor y ser más felices —y queremos serlo todavía más.

Referencias

- ABC, «Bajísima legibilidad lingüística, frases y palabras largas, lenguaje muy técnico y distante de las necesidades reales de sus destinatarios», 23-4-2005.
- ALCÍBAR, M., «De agujeros, espirales inmortales y guerreros: (una aproximación al estudio de la metáfora en ciencia y divulgación científica)», *CAUCE*, 22-23 (2000), págs. 453-468.
- , *Comunicar la ciencia. La clonación como debate periodístico*, Madrid: Consejo Superior de Investigaciones Científicas, 2007.
- ANULA, A. (dir.), *Miguel de Cervantes. Don Quijote de la Mancha. Edición de lectura fácil* [en línea], Madrid: Fundación Universidad Autónoma de Madrid, 2005. <http://www.fg.uam.es/facil_lectura/documentos/quijote-FL.pdf> [Consulta: 28 junio 2008]
- CASSANY, D., «Análisis de una práctica letrada electrónica», *Páginas de Guarda*, 2 (2006a), págs. 99-112.
- , *Tras las líneas. Sobre la lectura contemporánea*, Barcelona: Anagrama, 2006b.
- CASSANY, D.; GELPÍ, C. y LÓPEZ FERRERO, C., «El español en contextos laborales», en Manel Lacorte, coord., *Lingüística aplicada del español*, Madrid: Arco Libros, 2007, págs. 449-482.
- CRYSTAL MARK, *Plain English Campaign* [en línea]. <<http://www.plainenglish.co.uk/crystalmark.htm>> [Consulta: 28 junio 2008]
- DE SEMIR, V., «Periodismo científico, un discurso a la deriva», *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad*, 2 (2) (2000), págs. 9-37.

- DEPARTAMENT DE CULTURA I MITJANS DE COMUNICACIÓ, Generalitat de Catalunya. Pla Foment Lectura 2008-2011 [en línea]. <http://www20.gencat.cat/docs/CulturaDepartament/Foment%20de%20la%20Lectura/Anuncis%20Campanya/Documents/Anunci_1.pdf> [Consulta: 28 junio 2008]
- FOGG, B. J., *Persuasive Technology. Using Computers to Change What We Think and Do*, San Francisco: Morgan Kaufmann, 2003.
- KALMAN, Judith, «El acceso a la cultura escrita: la participación social y la apropiación de conocimientos en eventos cotidianos de lectura y escritura», *Revista Mexicana de Investigación Educativa* 8/17 (2003), págs. 37-66.
- MILLÁN, J. A., *Flor de farola*, Barcelona: Mesulina, 2006.
- SÁNCHEZ, M., «La mitad de los pacientes no entiende los prospectos», en *El País*, 4-9-2001.
- TRONBACKE, B. I., *Guidelines for Easy-to-read materials*. Versión catalana: *Directrius per a materials de lectura fàcil*. Barcelona: Col·legi de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999.