

Quaderns de Filologia. Estudis lingüístics. Vol. XVI (2011) 129-148

LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO. FORMACIÓN UNIVERSITARIA Y DESEMPEÑO PROFESIONAL*

Estrella Montolio
Universidad de Barcelona

1. INTRODUCCIÓN

La reflexión que se plantea en este artículo se establece en torno a cuatro ejes: (i) el papel fundamental que desempeña el discurso, esencialmente escrito, como elemento cardinal de la Sociedad de la Información y el Conocimiento; (ii) la importancia que reviste la comunicación escrita como habilidad profesional transversal en este contexto social novedoso; (iii) la necesidad de que la investigación aborde el estudio de las interacciones en los contextos profesionales; y (iv) cuáles son los retos y las oportunidades que la lingüística tiene ante sí para proponer modelos de aprendizaje eficaces de comunicación escrita en este nuevo entorno económico y social.

2. LA ESCRITURA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

2.1. *La nueva Sociedad*

La sociedad de este incipiente siglo XXI viene siendo reiteradamente descrita como una “sociedad de la información” (Castells 1996). Los especialistas han señalado que información no es necesariamente sinónimo de conocimiento; la información en sí misma no constituye saber, ya que, para que la información dé pie al conocimiento ha de estar estructurada; cuando no es procesada del modo adecuado constituye un mero dato, que no se pone en relación sinérgica y productiva con otros datos, y que, en consecuencia, no permite progresar en

* Este trabajo se enmarca en el Proyecto *Análisis lingüístico y pragmático de la recomendación experta en documentos de ámbitos profesionales* (Referencia: FFI2008-00823), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, así como por los fondos FEDER.

el conocimiento. En este sentido, Drucker define la información como “datos dotados de importancia y propósito” (1993)¹.

Todo ello explica que, en esta nueva sociedad en la que la información es el producto fundamental de intercambio, la supervivencia social y económica de los individuos y de las organizaciones pasa por ser capaz de convertir la invasión permanente de datos informativos en ítems que permitan construir conocimiento a partir de información.

En suma, en el contexto actual, las organizaciones desaparecerán o sobrevivirán dependiendo de su capacidad para: (i) procesar datos brutos de manera relevante, (ii) transformar los datos en información, (iii) convertir ésta en conocimiento y (iv), finalmente, usar el conocimiento de manera ágil en la toma de decisiones. Como se verá en los apartados siguientes, todas estas operaciones están indisolublemente ligadas a la elaboración de discursos y, más en concreto, de textos escritos.

2.2. Información, sobreinformación y la necesidad de textos

2.2.1. Información relevante, decisión estratégica y elaboración de textos

En el contexto de esta nueva sociedad y economía, resulta crítico para las organizaciones, públicas o privadas, dominar el conocimiento relevante preciso para tomar las decisiones estratégicas adecuadas. En este sentido, Menguzzato y Renau (1991: 391) definen la información como “El input de la decisión (...)”².

En esta misma línea argumentan Davenport y Prusak que una de las razones por las que el conocimiento es valioso es porque está cerca de la acción –aún más cerca que los datos o la información–: “el conocimiento puede y debe ser evaluado mediante las decisiones o medidas a las que conduce” (2001: 7). Es decir, los especialistas en este ámbito definen la información relevante en el siglo XXI como aquella que permite la toma de decisiones estratégicas. Esta necesidad de que individuos y organismos recaben el mayor acopio posible de información relevante ha originado que la tarea de asesorar o “aportar conocimiento” –que generalmente se traduce en la elaboración de un documento

¹ Por su parte, Davenport y Prusak consideran que a diferencia de los datos, la información tiene significado, ya que no sólo modifica potencialmente al receptor, sino que tiene una forma en sí misma; es decir, está organizada para algún propósito. O lo que es lo mismo, los datos se convierten en información cuando el que los crea les agrega significado (cfr. 2001: 4).

² La cita continúa como sigue: “Sin información no puede haber decisión y, además, el grado en el cual se acierta una decisión depende en gran parte de la cantidad, calidad y oportunidad de la información disponible. Si además recordamos que la administración o *management* es un proceso global de toma de decisiones, nos es fácil deducir el carácter vital de la información para el *management* de la empresa”.

escrito que pueda ser usado como documentación– se haya convertido en una actividad profesional emergente, de “poder” y, por lo general, bien retribuida (Montolio 2007, 2008a, 2008b).

De hecho, comunicar conocimiento crítico –insistimos: usualmente, por escrito– para empresas y, en general, organizaciones, se ha convertido en el producto comercial que ofrece un creciente número de empresas e instituciones (entre las que, en principio, cabe seguir contando la universidad), cuya misión consiste, generalmente, en asesorar en calidad de “experto” (esto es, de acumulador del conocimiento) a profesionales, empresas u organizaciones que, a su vez, carecen de él, o, por lo menos, no lo tienen en el mismo grado de profundidad. En consecuencia, los profesionales del conocimiento, de cualquier ámbito (jurídico, técnico, sanitario, económico, farmacéutico, etc.), deben dominar las habilidades comunicativas, en especial, las escritas, como parte esencial de sus capacidades profesionales transversales.

2.2.2. Sobrecarga informativa, recuperación de información y elaboración de textos bitácora

Existe también otra perspectiva para correlacionar la actual sociedad de la información y la eclosión de textos que transmiten conocimiento experto: la sobreabundancia, el exceso de información. La sociedad actual se caracteriza por generar un alud de *inputs* informativos a través de los casi ilimitados canales de información que forman parte de nuestra vida cotidiana: medios de comunicación de masas (diarios, radio, televisión –en sus cada día más numerosos y globalizados canales–; telefonía (fija y móvil –esta última, con sus múltiples posibilidades multimedia–); fax; videoconferencias; pantallas informativas de aeropuertos, museos y otros edificios públicos, cajeros automáticos y otros; y, sobre todos ellos, Internet). La avalancha de datos conduce a un desbordamiento interpretativo, dado que, además, la invasión informativa consiste en irradiar grandes cantidades de información, pero no en analizarla de manera que permita a las personas entenderla, procesarla, interpretarla y utilizarla de modo adecuado. En efecto, la mayoría de los nuevos medios informativos basan su quehacer en transmitir información más que en analizarla, explicarla y darle sentido (Serrano, 1999: 274). La sobreabundancia informativa acarrea la banalidad de lo transmitido y, como colofón cognitivo, también la ansiedad del individuo, que se ve desbordado y atosigado por un magma de signos que le ahogan y que no puede manejar³.

³ Como indica Canals, en la sociedad del conocimiento los peores desastres serán los desastres de información mal gestionada (2006: 9).

Este contexto de desinformación por desbordamiento informativo explica igualmente la necesidad de que individuos, empresas y organizaciones recurran a los profesionales del conocimiento para buscar el asesoramiento del experto; esto es, de quien sabe interpretar determinados signos del entorno y traducírselos a quien no los conoce. Es decir, el “ahogo” de información también impele a las organizaciones a proveerse de un documento (lo que significa frecuentemente *comprarlo*) que dote de inteligibilidad, a modo de texto-brújula o de hoja de ruta, a determinados datos del contexto.

2.3. Información, conocimiento y discurso

Como acertadamente han señalado algunos especialistas, en esta nueva sociedad, el discurso deviene un elemento fundamental, ya que es a través del discurso como circula y se distribuye el conocimiento (Chiapello y Fairclough, 2002: 195, Fairclough, 2002). Si el conocimiento se ha convertido en un producto de primera magnitud, en consecuencia, el dominio de las formas de discurso ligadas al conocimiento devienen también habilidades preciadas en esta sociedad basada en él.

Tal como afirman, desde perspectivas teóricas algo diferentes, Bourdieu (1991) y Sarangi (2001), entre otros, el texto ha devenido un producto social y económico; se ha convertido en un elemento de poder y en un producto de primer orden (así, por ejemplo, un informe estratégico puede llegar a costar un buen monto de miles de euros). De ahí la afirmación de Fairclough (2002: 164) de que la emergencia de una economía basada en el conocimiento significa que se convierten en saberes que pueden venderse (esto es, mercancías) no sólo el saber sobre el *qué* (*know what*: el contenido, el discurso), sino también el saber *cómo* (*know how*; es decir, la forma del discurso, su realización concreta, el dominio de los géneros).

Los analistas del discurso han puesto de relieve que los cambios en las estructuras socioeconómicas conllevan la aparición de nuevos géneros⁴ y la transformación de los existentes (Fairclough, 2002). Esta evolución genérica queda de manifiesto si pensamos, simplemente, en las interacciones, tradicionalmente realizadas de manera presencial, telefónica o mediante papel, que se llevan a cabo ahora a través del correo electrónico; en los documentos con formato PowerPoint, convertidos no solo en apoyo de presentaciones “à la page”, sino también en documentación (Montolio, 2004); en las reuniones mediante videoconferencias; los folletos comerciales en formato web, etc.

⁴ En esta línea, en Fernández Rodríguez (2007), por ejemplo, puede verse un análisis crítico de los nuevos géneros ligados al nuevo *management*.

En este sentido, una parte importante de los estilos comunicativos de esta nueva forma de capitalismo se refleja en fenómenos gramaticales y discursivos que afectan a los géneros textuales⁵ (Fairclough, 2003, 2006) como son: (i) la mezcla de géneros, en ocasiones mediante la hibridación de elementos heteróclitos (piénsese en los adornos *pop* gráficos, y musicales, que en ocasiones engalanan algunas presentaciones en público de ámbitos técnicos muy densos en datos, como es el caso de, por ejemplo, las telecomunicaciones); (ii) la metamorfosis postmoderna de géneros “clásicos” (como muestra, por ejemplo, la evolución formal y pragmática de un género “menor” como la “convocatoria” (de reunión, sin ir más lejos) desde el formato clásico en papel al actual de correo electrónico); y (iii) la aparición de nuevos géneros (como el chat, el foro o la videoconferencia).

De todo lo anterior cabe deducir que el enfoque interdisciplinar necesario para llevar a cabo una formación eficaz en escritura profesional ha de incorporar las aportaciones de la lingüística, pero no restringida a su versión en tanto que estudio gramatical –sin duda, requisito indispensable–, sino de una macrolingüística que incluya también, entre otras disciplinas, la pragmática (con toda su herencia de los estudios retóricos), el análisis del discurso, la sociolingüística (en su versión relacionada con la Teoría de la Actividad) y la teoría de los géneros. Este último marco teórico constituye un campo de estudio bien transitado por los lingüistas anglosajones⁶ –especialmente, de lingüística aplicada–, pero no ha conocido todavía un verdadero desarrollo en el ámbito de la lingüística hispánica⁷.

3. CONOCIMIENTO, DISCURSO Y FORMACIÓN UNIVERSITARIA EN ESCRITURA

En el contexto actual de saberes en continua innovación, las organizaciones y los individuos han de adquirir nuevas habilidades para sobrevivir y prosperar. La formación, pues, ha de ser continuada y más enfocada al desarrollo de

⁵ En publicaciones previas, hemos analizado géneros textuales nuevos o en continua transformación, característicos de esta nueva sociedad del conocimiento, como el texto de apoyo de presentaciones tipo PowerPoint (Montolio, 2004), el informe de consultoría (2008a y 2008b) o las resoluciones del Defensor del Cliente (2006b).

⁶ La bibliografía en este campo es muy amplia, pero pueden verse, fundamentalmente, Bathia (1993); Bazerman (1994, 1997); Berkenkotter y Huckin (1995); Freedman y Medway (1995); Swales (1990), Yates y Orlikowski (2002).

⁷ Véanse las investigaciones realizadas por el grupo GENTT, de la Universitat Jaume I, investigadores de Filología Inglesa que estudian el género desde la perspectiva de la traducción. Para más información, consúltese la página web del grupo: www.gentt.uji.es. En español, para estudios sobre géneros profesionales realizados desde esta perspectiva discursiva pueden consultarse López Samaniego (2011) y Taranilla (2011).

capacidades de aprendizaje (competencias) que a la mera transmisión de conocimientos (Homs, 2008: 209). De acuerdo con los especialistas, entre las competencias que ha de poseer un profesional destacan, por un lado, la capacidad de manejar e interpretar grandes cantidades de información y, por otro, la aptitud de comunicar mensajes que se ajusten a distintos tipos de emisores y receptores. En suma: las destrezas comunicativas, esencialmente las escritas, se están constituyendo en un saber necesario, crítico, en el desempeño profesional (Surma 2005); en una aptitud profesional *transversal* para los diferentes ámbitos del saber, no solo de ámbitos profesionales tradicionalmente ligados a la escritura, como el jurídico, por ejemplo, sino también –incluso, esencialmente–, de ámbitos tecnológicos (Montolío, 2006a y 2006c). En definitiva, en los contextos profesionales, cualquier actividad laboral ligada al conocimiento requiere saber escribir de manera eficaz. Parece que los signos indican que, en el futuro inminente, los individuos desarrollarán más de un perfil profesional a lo largo de su itinerario laboral. Parece, igualmente, que, en casi cualquiera de esos perfiles, le será requerido saber escribir de manera eficiente. De ahí que devenga objetivo prioritario de la formación universitaria el estudio de cómo ha de elaborarse el discurso a fin de que resulte útil para generar y difundir (y también vender) conocimiento (Montolío & López Samaniego, 2010).

Para ello resulta esencial que la universidad abandone la identificación entre escritura y *escritura académica* –y, por tanto, entre formación en escritura y estricta formación en mecanismos, estrategias y géneros académicos– y se abra a recoger, analizar y explicar los múltiples, variados y extendidos casos de escritura en las esferas profesionales. La formación en escritura que reciban los estudiantes universitarios debería proveerlos de conocimiento sobre cómo interpretar y elaborar el tipo de documentos que habrán de redactar en su futuro inminente: los textos profesionales, y, además, en los soportes relacionados con las Tecnologías de la Información. Y la lingüística de ningún modo puede quedar fuera o marginada de este campo de investigación emergente y necesariamente multidisciplinar.

4. ACTIVIDADES PROFESIONALES Y TEXTOS DE ÁMBITOS PROFESIONALES

Para que la lingüística pueda participar con solvencia en la formación en comunicación escrita para los ámbitos profesionales ha de hacerse necesariamente interdisciplinar. En primer lugar, ha de comenzar por tender un puente entre la *descripción* (el qué y el cómo) de las formas usadas en la elaboración de un discurso profesional y la *explicación* de por qué se usan de una determinada manera. Formulado en otros términos, ha de ampliar tanto

su objeto de estudio como las perspectivas de análisis⁸, para entender que la elaboración de textos profesionales consiste en una interacción, forma parte de una *actividad* profesional, que se lleva a cabo en un contexto determinado y que está modelada socialmente como parte de un sistema de actividades que varían de acuerdo con prácticas y culturas de los grupos sociales.

Los textos, en efecto, regulan actividades sociales y profesionales, y no solo a través de la reglamentación (por ejemplo, las reglas de un deporte, las de la prevención de riesgos laborales de una determinada empresa, o las reglas más complejas que son las leyes), sino que también regulan actividades otros muchos textos, aparentemente más banales, como las convocatorias de reunión, los informes que proponen una acción, el documento de especificaciones de diseño de un artefacto⁹, el de requisitos de un proyecto o las anotaciones del horario de cada tarea en las agendas profesionales. En este mismo sentido, algunos estudios de amplio alcance, como el de Yates (1993), muestran que, por ejemplo, en las empresas, es práctica habitual utilizar buena parte de los textos que se elaboran al servicio del control del comportamiento de los trabajadores (sirven para la actividad de controlar, pues)¹⁰. En definitiva, el carácter diseñado, planificado y estructurado de una empresa o institución depende, en gran medida, de las prácticas documentales (elaboración de documentos) que coordinan, ordenan, aportan continuidad, supervisan y organizan las relaciones entre las diferentes áreas y fases de la acción de la institución (Anderson, 2004). Esto es: los textos están en la base de buena parte de las actividades de la organización.

Las actividades tipificadas dan lugar a textos más o menos tipificados, o, formulado en otros términos, una serie de regularidades en el contexto de producción da lugar a una codificación convencionalizada de la forma del documento; es decir, produce un género. En términos retóricos, podemos considerar que un género es un tipo de texto que desempeña una acción social tipificada o consensuada por una comunidad, que persigue una determinada función comunicativa y presenta una estructura determinada (Swales, 1990).

⁸ En el trabajo compilatorio de López (2002) aparecen reseñadas muchas de las aproximaciones más utilizadas en Análisis del Discurso Profesional.

⁹ En el trabajo de Geisler y Lewis (2007) se analiza la continua y profunda imbricación entre discurso oral y discurso escrito a lo largo del desarrollo de las actividades profesionales desempeñadas por ingenieros.

¹⁰ De hecho, parece que una característica fundamental de los textos utilizados para el control interno es su carácter público. Textos como la agenda, los planes de trabajo y la planificación de objetivos también pueden servir para una función disciplinaria en las organizaciones porque hacen públicas las tareas que las personas supuestamente han de hacer, es decir, muestran públicamente aquello por lo que pueden ser consideradas responsables (Winsor, 1999).

Más recientemente, algunos especialistas han mostrado que los géneros no aparecen aislados, sino que, en general, la actividad profesional que textualizan está estrechamente ligada a otras actividades que la preceden o que se derivan de ella y que conllevan también la elaboración de textos. Así, por ejemplo, el atestado policial como género no finaliza en sí mismo, sino que la denuncia y el atestado correspondiente a menudo pasan a formar parte de un proceso jurídico más amplio y, en tal caso, se relacionan con otro género: la sentencia. Aparece así el concepto de *sistema de géneros*, a saber: una serie de géneros independientes pero interconectados, que suelen sucederse unos a otros en un orden prototípico y cuya función social está determinada por la confluencia de todos ellos (Bazerman, 1994: 97)¹¹.

Como se ve, pues, en la definición de género están presentes rasgos no solo lingüísticos, sino también sociales, que pueden ser abordados con interés desde teorías sociológicas como la Teoría de la Actividad¹² (*Activity Theory*). El diagrama siguiente, tomado de Bhatia (2002), intenta reflejar el desplazamiento en la investigación en la disciplina del Análisis de los Discursos Profesionales desde una perspectiva estrictamente microlingüística hacia la perspectiva actual, de índole más social

En el caso de los textos profesionales, resulta particularmente cierta la afirmación de Martin (1993) de que los géneros sociales se usan ineludiblemente para *hacer cosas*¹³, para construir acciones sociales, dado que, en las esferas laborales, el texto posee un valor perlocutivo evidente. En nuestra opinión, resulta de gran interés para la lingüística implicarse en el estudio de textos que tienen un valor real en la sociedad civil, fuera de las aulas universitarias. Así, sin ir más lejos, un documento que plantea una reingeniería de un hospital que supone la desaparición de 50 puestos de trabajo; o que demuestra que una compañía de telefonía móvil está aplicando tasas ilegales; o que propone que unos astilleros han de trasladarse; o que sentencia a alguien a ir a la cárcel –o

¹¹ El interés reciente del Análisis del Discurso por ahondar en el conocimiento de las relaciones existentes entre los géneros se refleja en otros conceptos que remiten a agrupaciones de géneros como los de “familia de géneros” (Bergmann & Luckmann, 1995), “parentesco de géneros” (Martin & Rose, 2002) o “colonias de géneros” (Bhatia, 2004). Sin embargo, estos grupos de géneros se distinguen de los sistemas de géneros en que el conjunto de géneros que designan se establece a partir de un criterio de semejanza estructural o de intención comunicativa, y no de realización conjunta de una actividad profesional.

¹² Referencias básicas de este marco teórico son, entre otras, Nardi (1996), Bedny & Karwowski (2006) y Kaptelinin & Nardi (2006).

¹³ Esta misma perspectiva del carácter performativo de los textos profesionales (sirven para *hacer*, *hacen*) fundamenta el trabajo de Cooren (2004), que utiliza el marco teórico de la Teoría de los Actos de habla de Searle.

a ver a sus hijos sólo dos días de cada 15— son ejemplos de textos que revisten una indudable importancia en la vida social e individual de los ciudadanos.



5. EL ESTUDIO DE LOS TEXTOS PROFESIONALES. RETOS Y OPORTUNIDADES PARA LA LINGÜÍSTICA

De hecho, la exploración del discurso profesional (conceptos, mecanismos y recursos) representa un nuevo nicho de conocimiento para la lingüística hispánica. En efecto, el estudio de la escritura profesional permite al lingüista conseguir diferentes objetivos, novedosos en nuestro ámbito científico:

1. *Someter a prueba los marcos teóricos estudiados y contrastarlos con datos de uso reales, socialmente sancionados.* Los textos profesionales permiten al lingüista no limitarse a desgranar las características de un determinado modelo teórico (el modelo argumentativo de Toulmin (1958), pongamos por caso), sino también poner a prueba (testar) si un determinado marco teórico es adecuado, suficiente o exhaustivo para dar cuenta de determinados fenómenos implicados en la escritura profesional.

2. *Llevar a la práctica los resultados de su investigación.* Con (demasiada) frecuencia, las investigaciones realizadas por los especialistas en lingüística hispánica no desarrollan ninguna aplicación posterior, no se ponen en práctica fuera de los muros universitarios. Sin embargo, si, por ejemplo, al investigar en el campo del español técnico (área ciertamente desasistida de estudios especializados) logramos desarrollar un modelo de documento de instrucciones que garantice a cualquier receptor, por poco avezado en la lectura de textos formales que esté, que podrá realizar la acción propuesta (montar por sí mismo un mueble, medicarse de modo adecuado, programar un electrodoméstico, hacer un ingreso en un cajero, comprar un billete de avión por Internet, etc.), nuestros conocimientos se aplican a una actividad “civil” y, por ello, la experiencia del lingüista tiene reconocimiento y repercusión social.
3. Investigar sobre la escritura en ámbitos profesionales implica para el lingüista verse obligado a *combinar los intereses del mundo académico con los intereses del ámbito profesional*. Esa combinación, sin duda, no es sencilla, y genera tensiones no siempre fáciles de gestionar, dado que los objetivos, filosofía, metodologías y *tempos* de ambas esferas difieren en muchas ocasiones. Con todo, negociar con tales intereses, complementarios a veces, y discrepantes en otras ocasiones, enriquece enormemente al investigador.
4. Indagar en la comunicación escrita en ámbitos profesionales lleva al lingüista a sentirse más cercano al sistema de comunicación que estudia, a la comunidad que utiliza ese sistema comunicativo como herramienta, y le permite desarrollar una función social más agentiva, ya que la investigación sobre la escritura profesional, cuando lleva consigo una implicación personal, *puede motivar una acción social*, tal y como proponen para los estudios sociales, en general, algunos especialistas como Herndl y Nahrwold (2000: 280 y ss.).
Así, por ejemplo, si el lingüista descubre que el texto electrónico de la web del ayuntamiento de su municipio en cuya elaboración está colaborando no es accesible para un determinado colectivo (es decir, “deja fuera” a un determinado grupo), puede enmendarlo, utilizando para ello sus conocimientos sobre comunicación, a fin de lograr, por ejemplo, que la información sea clara, nítida y transparente incluso para públicos escasamente escolarizados, sin perder rigor y exactitud en las informaciones vertidas. Del mismo modo, los lingüistas podemos describir el grado de inteligibilidad, claridad o cortesía de la escritura judicial española, y también proponer algunas alternativas si parecen convenientes (Montolío y López Samaniego, 2008). Si consideramos

que la jurisprudencia española no puede seguir relacionándose con los ciudadanos de modo críptico; si creemos que las administraciones públicas han de comunicarse de manera clara, eficaz y cordial con los ciudadanos; si deseamos ser tratados como clientes y no como “abonados”; si pretendemos entender cómodamente (y que los demás entiendan) las pantallas con las que a diario interactuamos (aeropuertos, cajeros automáticos, puntos de información, etc.), entonces tal vez tenemos la posibilidad (y quizá la obligación) de intentar actuar e influir en tales formas de comunicación en nuestra calidad de lingüistas.

5. Cuando el resultado de una mala praxis comunicativa deriva en un desastre económico, empresarial, social o humano de grandes dimensiones, el compromiso del investigador con sus recomendaciones es, necesariamente, muy importante. De hecho, voces recientes reclaman que la lingüística no ha de limitarse a analizar y describir las características de determinados textos profesionales, sino que debe también asumir riesgos y responsabilidades proponiendo formulaciones alternativas más convenientes, por más eficientes desde el punto de vista de la organización. Ése es el objetivo del acercamiento, dentro del análisis de los discursos profesionales, de la *optimización del discurso* (Göpferich, 2000), que propone no solo describir un determinado género, sino también plantear recomendaciones de mejora¹⁴.
6. La colaboración entre lingüistas y profesionales constituye una *actividad de transferencia de conocimiento*, es una muestra de la imbricación entre la universidad y el mundo empresarial que tanto reclaman nuestras autoridades académicas (entre otros, véase Amat & Puig, 1999).

6. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TEXTOS-TI

En esta nueva sociedad, los textos creados, publicados y reproducidos a través de las tecnologías de la información, esto es, los textos digitales¹⁵, están en el núcleo mismo de la revolución de la información. La mayor parte de los profesionales y de, en general, la ciudadanía que utiliza a diario las tecnologías de la información (correo-e, mensajes SMS, páginas web, diapositivas de

¹⁴ Una aplicación de esta perspectiva en español a un género profesional concreto puede verse en Montolio (2010).

¹⁵ A pesar de lo reciente de la aparición de estos géneros electrónicos (correo electrónico, chat, foro, página web, blog, redes sociales, etc.), la bibliografía que han generado empieza a ser ya muy importante. Remitimos al trabajo de Cruz Piñol (2004) para una compilación bibliográfica de trabajos en español sobre el tema.

PowerPoint, pantallas informativas de cajeros, aeropuertos e instituciones, etc.) las usa en interacciones que, como se ve, están centradas en el *texto*. Así, a través del correo electrónico, leemos y elaboramos textos para comunicar, para negociar, para llegar a acuerdos. En la web, leemos (y a menudo componemos) textos para informar, anunciar, persuadir y vender. Cuando inscribimos notas en las agendas personales digitales, también usamos textos cuya función es grabar, recordar y organizar¹⁶.

Tales textos constituyen una nueva página en la historia de la coevolución de cultura y tecnología (Geisler *et alii* 2001: 270 y ss.). De un lado, los textos, que fueron creados como tecnología para comunicarse a distancia, están profundamente imbricados en estructuras culturales, cognitivas y materiales que se remontan a miles de años atrás. De otro lado, las tecnologías de la información son, por el contrario, un desarrollo relativamente reciente. La combinación de texto y tecnologías de la información se basa en el hecho de que éstas ponen el texto en el núcleo de la interacción: el resultado es un tipo particular de textos, los textos digitales o *textos-ti* (textos + tecnologías de la información). En muy poco años, sin embargo, estos textos-ti han iniciado una voráGINE de cambios en los sistemas de escritura y de lectura, en los materiales que sirven de soporte a la escritura y en el tipo de interacciones que los individuos realizan a través de aquellos. Investigar sobre escritura (y lectura e interpretación) de los textos digitales constituye en estos momentos un reto estimulante que obliga a adoptar una “agenda investigadora” multidisciplinar que abarque marcos teóricos diferentes que se están demostrando útiles a la hora de analizar, explicar y mejorar los textos-ti.

En este sentido, parece claro que uno de los elementos clave de la investigación ha de ser el análisis de los rasgos de la comunicación multimodal, característica de los textos-ti. En concreto, un aspecto que urge abordar en breve es cuál es la propuesta más adecuada de la simbiosis, cada vez más imbricada, entre discurso escrito y discurso gráfico en dichos textos, a fin de que podamos formar a los actuales y futuros escritores profesionales sobre cuál es la relación más eficaz entre ambos tipos de discurso.

De otro lado, los textos-ti se caracterizan, precisamente, por estar mediados por algún tipo de dispositivo electrónico. En este sentido, es preciso que la tradición lingüística de estudio del texto recoja la investigación que se está realizando desde disciplinas más ligadas en su origen a la tecnología, como la

¹⁶ Precisamente, una sublínea de investigación sobre textos-ti se ocupa de los textos creados en relación con las agendas electrónicas, que tienen doble carácter, privado (no público) y profesional (público), y que se caracterizan por el uso de tecnologías de la información, la limitación del espacio de escritura, el desempeño de funciones de organización y de control y también porque difuminan la frontera, progresivamente más borrosa, entre espacios profesionales y espacios privados (cfr. Geisler, 2001).

usabilidad. La aportación central de la usabilidad¹⁷, que trabaja en exclusiva con textos-ti, es que coloca la reflexión sobre quién es y qué quiere *el usuario* en el foco de la producción del mensaje: la comodidad del usuario y la rapidez para recuperar la información formatean el resto de decisiones sobre el diseño gráfico y la formulación lingüística. De este modo, los especialistas en usabilidad están proponiendo aportaciones muy interesantes sobre las características que deben reunir en cada interacción la estructura de la información, la visualización de la información¹⁸ y la formulación lingüística, a fin de que el mensaje de la pantalla se adecue a las necesidades del “consumidor” final¹⁹. En este sentido, trabajos como el de Redish (2007) o el de Jarrett y Gaffney (2009) constituyen ejemplos interesantes de aplicación de la sinergia de los conocimientos de lingüística y la usabilidad aplicados a la escritura en la web. Por otra parte, desde el punto de vista metodológico, cabe destacar que la usabilidad, en su objetivo de determinar cuál es la formulación más eficaz para un determinado texto-ti, utiliza, con gran rendimiento, métodos propios de las teorías sociales, como la etnografía²⁰ y el diseño participativo.

Otra disciplina estrechamente relacionada con la anterior, la Arquitectura de la Información, está planteando reflexiones muy pertinentes sobre cómo lograr que los textos-ti, caracterizados por la jibarización de la información y su consecuente fragmentación y simplificación, mantengan la profundidad informativa que requieren muchas actividades profesionales propias de una sociedad del conocimiento, densas en datos (como lo son, entre otros, ámbitos como las telecomunicaciones, el sector farmacéutico, el aéreo espacial, etc.). De hecho, éste es otro de los grandes retos actuales para la escritura profesional: que los textos tecnológicos no banalicen la información cuando ésta ha de ser necesariamente compleja. En este sentido, Tufte, uno de los principales investigadores en esta área, ha escrito trabajos reveladores sobre la peligrosa simplificación informativa y cognitiva que acarrea el extendido género de PowerPoint²¹ (2003, 2006). El propio Tufte ha demostrado en un

¹⁷ Los dos autores de referencia en el campo de la usabilidad son Nielsen (1994) y Norman (1993).

¹⁸ Sobre la disciplina de la visualización de la información, puede consultarse el volumen clásico de Tufte (2001) y, en español, el trabajo de Dürsteler (2002), así como la página web de referencia www.infovis.net.

¹⁹ En el ámbito español, una aplicación de usabilidad, diseñada por un tecnólogo, pero que tiene la formulación lingüística como objeto de reflexión (en concreto, los mensajes del sistema) puede verse en los artículos de Junoy (2005a y 2005b).

²⁰ A modo de ejemplo, véase el trabajo de Plowman (2003).

²¹ Mientras finalizaba la elaboración de este artículo, un importante diario nacional ha incluido entre sus noticias precisamente un artículo en esta línea sobre el género PowerPoint (Delclòs, 2010).

estudio que el accidente del transbordador Challenger²² se debió a que el uso de documentación elaborada a través de este programa de presentaciones provocó que fueran simplificándose los datos progresivamente, de tal modo que se perdió información muy relevante.

Otro de los retos de investigación que hay que encarar es la repercusión para la escritura que supone el hipertexto, un tipo de texto-tí especialmente relevante, puesto que encarna como ningún otro la revolución digital y supone un nuevo reto para la lingüística (Rouet, 2006). El hipertexto digital organiza la información simulando el funcionamiento de la mente humana (Landow, 1992). El texto es característicamente secuencial: organiza la información en secuencias de lectura. En cambio, el hipertexto es prototípicamente multiseccional: organiza la información en forma de red. Una red hipertextual no tiene estructura jerárquica, no tiene principio, ni fin, ni centros, ni núcleos, ni periferias. Una hipotética lingüística del hipertexto obligaría a abandonar los sistemas conceptuales tradicionales de la gramática, basados en las nociones de núcleo, jerarquía y linealidad, para sustituirlos por otros más apropiados al objeto de estudio, como enlace, red y navegación (Nielsen, 1993). Los especialistas de este ámbito afirman que el diseño cognitivo-ergonómico del hipertexto digital maximiza la relevancia informativa y minimiza el coste de procesamiento de la información, proporcionando una estructura reticular a vastísimos volúmenes de información, a los que dota de un elevado nivel de accesibilidad. En cualquier caso, resulta evidente que los profesionales de la Sociedad del Conocimiento han de estar formados y ser competentes en la comunicación escrita hipertextual.

7. CONCLUSIONES

En la actual Sociedad de la Información y el Conocimiento, la información es poder, pero para que lo sea, tiene que ser información estratégica, organizada y presentada también de modo estratégico. Este nuevo modelo económico y social (y probablemente, también cognitivo) plantea retos que ligan estrechamente conocimiento y discurso (esto es, comunicación): (1) poner orden en el magma de información para evitar la sobreinformación sin sentido; (2) adaptar la comunicación de la información y el conocimiento a nuevos soportes y formatos textuales.

²² El trabajo de Hemdl, Fennell y Miller (1991) muestra que el uso de patrones comunicativos diferentes por parte de grupos distintos de una misma organización puede llevar a importantes malentendidos. En concreto, los autores sostienen que, en el caso de la catástrofe del transbordador, el problema radicó en que ingenieros y gestores –que, de acuerdo con la investigación, constituyen grupos sociales distintos y, por ello, emplean el lenguaje usando moldes diferentes– emplearon patrones de comunicación diferentes, lo que llevó a un error garrafal en la toma de decisiones.

La investigación lingüística no puede quedarse al margen del estudio de estas transformaciones. Hemos de ir más allá de observar (a menudo desde una perspectiva “fatalista”) cómo están transformando la forma de comunicarse por escrito (tanto escribir como leer) estos cambios en la forma y el contenido de la comunicación. Es preciso abordar el estudio de estos nuevos géneros y formas de comunicación “desde dentro” y en contacto con el ámbito profesional, ya que constituyen una oportunidad para que la lingüística pueda trascender el ámbito teórico y universitario y logre (i) que la formación de los nuevos universitarios se “conecte” realmente con el mundo profesional; (ii) demostrar que la lingüística también puede desempeñar un papel relevante en la transformación actual de la sociedad y de las formas de comunicación. En este artículo he esbozado algunas de las líneas en las que este acercamiento entre lingüística, escritura y sociedad podría concretarse.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amat, O. & Puig, X. (1999): “Situación actual de la universidad y de sus relaciones con las empresas”. *Alta Dirección* 208: 65-73.
- Anderson, D. (2004): “The Textualizing Functions of Writing for Organizational Change”. *Journal of Business and Technical Communication* 18 (2): 141-164.
- Bathia, V. K. (1993): *Analysing genre. Language use in professional settings*. Londres: Longman.
- Bathia, V. K. (2002): “Professional Discourse: Towards a Multi-dimensional Approach and Shared Practices”. In: N. L. Candlin (ed.), *Research and Practice in Professional Discourse*. Hong Kong: Hong Kong University Press, 39-59.
- Bathia, V. K. (2004): *World of written discourse. A genre-based view*. Londres/ Nueva York: Continuum.
- Bazerman, Ch. (1994): “Systems of Genres and the Enactment of Social Intentions”. In: F. Aviva & P. Medway (eds.), *Rethinking Genre*. Londres/ Bristol: Taylor & Francis, 79-101.
- Bazerman, Ch. (1997): “Discursively Structured Activities”. *Mind, Culture and Activity* 4: 296-308.
- Bedny, G. Z. & Karwowski, W. (2006): *A Systemic-Structural Theory of Activity: Applications to Human Performance and Work Design*. Boca Raton: CRC Press/Taylor & Francis.
- Bergmann, J. R. & Luckmann, T. (1995): “Reconstructive Genres”. In: U. Quasthoff (ed.), *Aspects of Oral Communication*. Berlin: W. de Gruyter, 289-304.

- Berkenkotter, C. & T. Huckin (1995): *Genre Knowledge in Disciplinary Communication*. Hillsdale, Nueva York: Lawrence Erlbaum.
- Bourdieu, P. (1991): *Language and Symbolic Power*. Cambridge: Polity Press.
- Canals, A. (2006): "Introducción". In: J. Corbasí. *Desastres de la información*. Barcelona: Zero factory, 9-11.
- Castells, M. (1996): *La edad de la Información: Economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza Editorial.
- Chiapello, E. & Fairclough, N. (2002): "Understanding the new management ideology: a transdisciplinary contribution from critical discourse analysis and new sociology of capitalism". *Discourse & Society* 13 (2): 185-208.
- Cooren, F. (2004): "Textual Agency: How Texts Do Things in Organizational Settings". *Organization* 11 (3): 373-393.
- Cruz Piñol, M. (2004): "La lengua española en el marco de la CMO (Comunicación Mediante Ordenadores)". *Español Actual* 82: 77-90.
- Davenport T. & Prusak, L. (2001[2000]): *Conocimiento en acción (Cómo las organizaciones manejan lo que saben)*: Buenos Aires: Prentice Hall.
- Delclòs, T. (2010): "¿PowerPoint nos hace estúpidos?". In: *La Vanguardia*, 20/10/2010.
- Drucker, P. (1993): *The Post-Capitalist Society*. Nueva York: Harper Business.
- Dürsteler, J. C. (2002): *Visualización de la información. Una visita guiada*. Barcelona: Gestión 2000.
- Fairclough, N. (2002): "Language in New Capitalism", *Discourse & Society* 13 (2): 163-166.
- Fairclough, N. (2003): *Analysing Discourse: Textual Analysis for Social Research*. Londres: Routledge.
- Fairclough, N. (2006): *Language and Globalization*. London: Routledge.
- Fernández Rodríguez, C. J. (2007): *El discurso del management: tiempo y narración*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Freedman, A. & Medway, P. (1995): *Genre in the New Rhetoric*. Londres: Taylor & Francis.
- Geisler, Ch. (2001): "Textual Objects: Accounting for the Role of Texts in the Everyday Life of Complex Organizations". *Written Communication* 18 (3): 296-325.
- Geisler, Ch. *et alii* (2001): "Ittext: Future Directions for Research on the Relationship between Information Technology and Writing". *Journal of Business and Technical Communication* 15: 269-308.
- Geisler, Ch. & Lewis, B. (2007): "Remaking the World Through Talk and Text: What We Should Learn From How Engineers Use Language to Design".

- In: R. Horowitz (ed.), *Talking Texts*. New Jersey: Lawrence Erlbaum, 317-334.
- Göpferich, S. (2000): "Analysing LSP Genres (Text Types): From Perpetuation to Optimization in Text(-type) Linguistics". In: A. Trosborg (ed.), *Analysing Professional Genres*, Amsterdam-Philadelphia: John Benjamins, 395-414.
- Herndl, C., Fennell, B. & Miller, C. (1991): "Understanding Failures in Organizational Discourse. The Accident at Three Mile Island and the Shuttle Challenger Disaster". In: Ch. Bazerman & J. Paradis (eds.), *Textual Dynamics of the Professions*. Madison: The University of Wisconsin Press, 279-305.
- Herndl, C. & Nahrwold, C. (2000): "Research as Social Practice (A Case Study of Research on Technical and Professional Communication)". *Written Communication* 17 (2): 258-296.
- Homs, O. (2008): *La formación profesional en España (Hacia la sociedad del conocimiento)*. Barcelona: Fundación "la Caixa".
- Jarrett, C. & Gaffney, G. (2009): *Forms that Work: Designing Web Forms for Usability*. Burlington: Elsevier.
- Junoy, J. M. (2005a): "Los mensajes del sistema". <http://www.alzado.org/articulo.php?id_art=429> [Fecha de acceso 27/09/2010]
- Junoy, J. M. (2005b): "Mensajes del sistema: ¿cómo deben redactarse". <http://www.alzado.org/articulo.php?id_art=460> [Fecha de acceso 27/09/2010]
- Kaptelinin, V. & Nardi, B. (2006): *Acting with Technology: Activity Theory and Interaction Design*. Cambridge: MIT Press.
- Landow, G. P. (1992): *Hypertext: The Convergence of Contemporary Critical Theory and Technology*. Baltimore: Johns Hopkins Press.
- López, C. (2002): "Aproximación al análisis de los discursos profesionales". *Signos* 35 (51-52): 195-215.
- López Samaniego, A. (2011): "El género profesional del informe jurídico. Recomendar e interpretar la ley". In: L. Chierichetti & G. Garofalo (eds.), *Lengua y Derecho: Perspectivas Interculturales*. Berna: Peter Lang, 159-184.
- Martin, J. R. (1993): "A contextual theory of language". In: *The powers of literacy. A genre approach to teaching writing*. University of Pittsburg Press: Pittsburg, 116-136.
- Martin J. R. & Rose, D. (2002): *Working with Discourse. Meaning beyond the clause*. Londres/Nueva York: Continuum.
- Menguzzato M. & Renau J. J. (1991): *La dirección estratégica de la empresa*. Barcelona: Ariel.

- Montolío, E. (2004): "PowerPoint y el uso de la lengua escrita". *Español actual* 82: 91-105.
- Montolío, E. (2006a): "De técnicos informáticos a gestores de proyectos informáticos: la comunicación escrita como factor crítico de desarrollo profesional. El caso de los informáticos de *la Caixa*". In: F. Ramallo *et alii* (eds.), *Discourse and Enterprise (Communication, Business, Management and other Professional Fields)*. Múnich: Lincom, 23-36.
- Montolío, E. (2006b): "Estrategias argumentativas en las corporaciones. El caso de la Oficina del Defensor del Cliente de ENDESA". In: N. Alturo *et alii* (eds.), *L'Argumentació*. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias, 181-208. [Publicado de nuevo en A. Escofet *et alii* (eds.), *Español para fines específicos. Actas del III CIEFE*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia, 17-34].
- Montolío, E. (2006c): "Formación en técnicas de comunicación escrita dirigida a ingenieros de informática. El caso de la marcación de la operación textual de la enumeración". In: M. Gotti & D. Giannoni (eds.), *New Trends in Specialized Discourse Analysis*. Berna: Peter Lang, 247-278
- Montolío, E. (2007): "Advising without Committing: The Use of Argumentative Reservation in Texts Written by Consultants". In: S. Sarangi & G. Garzone (eds.), *Ideology and Ethics in Specialized Communication: a discourse perspective*. Berna: Peter Lang, 251-275.
- Montolío, E. (2008a): "El informe de Consultoría: un género para la toma de decisiones". In: M. V. Calvi, G. Mapelli & L. J. Santos (eds.), *Lingue, culture, economia: comunicazione e pratiche discorsive*. Milán: FrancoAngeli, 213-228.
- Montolío, E. (2008b): "Consultors i lingüistes. Quan el producte de l'empresa és un text". In: E. Montolío (coord.), *Llenguatge, Comunicació i Societat 6* (monográfico *Lingüística i Comunicació a les organitzacions*), 41-48.
- Montolío, E. (2010): "Mejorar las recomendaciones contenidas en los informes elaborados por consultores. La optimización del discurso". *Onomázein* 21: 237-253
- Montolío, E. & López Samaniego, A. (2008): "La escritura en el quehacer judicial. La propuesta aplicada en la Escuela Judicial de España, *Signos* 41 (66): 33-64.
- Montolío, E. & López Samaniego, A. (2010): "Especificidades discursivas de los textos profesionales frente a los textos académicos: el caso de la recomendación profesional". In: G. Parodi (ed.), *Alfabetización académica y profesional en el Siglo XXX: Leer y escribir desde las disciplinas*. Madrid: Planeta, 215-245.

- Nardi, B. (ed.) (1996): *Context and Consciousness: Activity Theory and Human-computer Interaction*. Cambridge: MIT Press.
- Nielsen, J. (1993): *Hipertext and Hypermedia*. New York: Academic Press.
- Nielsen, J. (1994): *Usability Engineering*. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Norman, D. (1993): *Things That Make Us Smart: Defending Human Attributes in the Age of the Machine*. Reading, MA: Perseus.
- Plowman, T. (2003): "Etnography and Critical Design Practice". In: B. Laurel (ed.), *Design Research*. Cambridge (Massachusetts): The MIT Press, 30-38.
- Redish, G. (2007): *Letting Go of the Words. Writing Web Content that Works*. Burlington: Elsevier.
- Rouet, J. F. (2006): *The Skills of Document Use: From Text Comprehension to Web-based Learning*. Nueva Jersey: Erlbaum.
- Sarangi, S. (2001): "A comparative perspective on social theoretical accounts of the language-action interrelationship". In: N. Coupland, S. Sarangi & C. Candlin (eds.), *Sociolinguistics and Social Theory*. Londres: Pearson Education Limited.
- Serrano, S. (1999): *Comprendre la comunicació*. Barcelona: Proa.
- Surma, A. (2005): *Public and Professional Writing*. Londres: Palgrave Mcmillan.
- Swales, J. (1990): *Genre analysis: English in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Taranilla, R. (2011): "Forma y función de los enunciados jurídicos de recomendación: las Recomendaciones de la Comisión Europea". In: L. Chierichetti & G. Garofalo (eds.), *Lengua y Derecho: Perspectivas Interculturales*. Berna: Peter Lang, 241-263.
- Tufte, E. (2001): *The Visual Display of Quantitative Information*. Cheshire: Graphic Press.
- Tufte, E. (2003): "PowerPoint is Evil". <<http://www.wired.com/wired/archive/11.09/ppt2.html>> [Fecha de acceso 22/07/2010]
- Tufte, E. (2006²[2003]): *The Cognitive Style of Power Point*. Cheshire: Graphic Press.
- Toulmin, S. E. (1958): *The Uses of Argument*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Winsor, D. (1999): "Genre and Activity Systems: The Role of Documentation in Maintaining and Changing Engineering Activity Systems". *Written Communication* 16: 200-224.
- Yates, J. (1993): *Control through communication: The rise of system in American management*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.

Yates, J. & Orlikowski, W. (2002): "Genre Systems: Structuring Interaction through Communicative Norms". *Journal of Business Communication* 39 (1): 13-35.