

EL LENGUAJE Y EL MUNDO DIGITAL: UN CAMINO HACIA LA DEMOCRACIA

Juan Diego Buitrago Ortiz
 Universidad de Antioquia (Colombia)
jdiego.buitrago@udea.edu.co

Recibida: 15/09/2023 – **Aprobada:** 27/11/2023 – **Publicada:** 07/02/2024
 DOI: 10.17533/udea.lyl.n85a14

LA VIOLENCIA EN LA COTIDIANIDAD

Un día cualquiera, de una tarde sin mayores acontecimientos, mi abuela se me acerca a contarme que en la EPS le solicitaron un correo electrónico para autorizar las órdenes de sus medicamentos porque ya «todo se hace por internet». Sin mucho asombro por esta solicitud, le compartí mi correo personal, ya que desde allí podría tener control de los trámites; sin embargo, este sería el camino para reflexionar sobre lo violento que es un gesto tan simple. ¿Qué hubiera pasado si mi abuela no tuviera un nieto cercano a la tecnología?, ¿cuál hubiera sido la situación si en mi hogar no existiera el internet?, ¿mi abuela perdería sus medicamentos?, ¿basta con trasladar todas las operaciones al mundo digital? Los más infames proclaman a viva voz que la conexión *online* fue suficiente para crear una democracia real, gracias a todo el aparataje del acceso y otras fantasías; al fin y al cabo, en la era del consumo de información, no es necesario pensar en comunidad.

Bajo esta lógica, no es un misterio decir que una de las mayores barreras, incluso de las más truculentas, a las que se enfrenta un ser humano, es el lenguaje mismo. Ni siquiera por la diferencia de idiomas o por el proceso educativo, sino por el uso de los

LINGÜÍSTICA Y LITERATURA
 ISSN 0120-5587
 E-ISSN 2422 3174

Editores:
 Ji Son Jang
 Selnich Vivas Hurtado
 Juan Esteban Ibarra Atehortúa

tecnicismos en las actividades cotidianas. Hacer una diligencia bancaria, resolver un problema legal, utilizar un equipo tecnológico y hasta solicitar la fórmula médica de mi abuela se convierten en situaciones más complejas de lo que en un inicio pudieran ser. Y casi todas ellas se resuelven con un ejercicio de traducción o de decodificación en el que los filólogos aún tenemos un largo camino por recorrer.

Recuerdo también, que en mi lugar de trabajo hicimos una investigación con una persona ciega para analizar cómo la lectura en voz alta de los computadores les permite hacer sus actividades cotidianas. Entramos en un sitio web de un hospital que, desde el diseño, era armonioso; el problema fue que, al aplicar la lectura de pantalla, la persona ciega se sintió bastante incómoda porque solo escuchaba el nombre los colores, los íconos, la cantidad de imágenes, los caracteres; nunca pudo pedir una cita médica virtual porque, sencillamente, ni los textos ni el diseño fueron pensados para ella.

MENSAJES BONITOS, MENSAJES CONFUSOS, MENSAJES PARA NADIE

El amplio universo de las comunicaciones abre la puerta a cientos de discusiones estériles que al final encuentran soluciones cosméticas. Por supuesto que no podría extender dicha «irresponsabilidad» a todas sus áreas, ni mucho menos a sus profesionales, pero es cierto que una parte representativa solo dedica sus esfuerzos a maquillar y a vender falsas promesas: «La mejor solución para tu negocio», «Somos la empresa líder en», «Nuestros productos son los más exitosos», «Esto cambiará tu vida para siempre»... Y así habría muchas frases de cajón que juegan con la ilusión y, tal vez, con la ingenuidad de sus consumidores. No sobraría preguntarse por qué una disciplina tan respetada ha caído en la inmediatez y se ha estancado por la superfluidad. Mi respuesta parece osada, pero paso a creer que cada vez somos menos empáticos y eso nos impide reflexionar con profundidad.

Si a mi abuela le vendieran la idea de que el correo electrónico «cambiará su vida para siempre», la enamorarían. El problema es que ella no sabe usar un computador. Lo mismo ocurre cuando los bancos se ensañan en presentar tarjetas de crédito con materiales ostentosos, sostenibles, biodegradables, bioenergéticos y no sé cuántas palabras más; sin embargo, al momento de explicar la tasa de interés, la cuota de manejo, el ahorro programado y las fechas de corte lo único que pueden repetir es que el diseño de la tarjeta fue pensado en la comodidad de sus usuarios. El acto de comunicar, en estos casos, pareciera que buscara la confusión en lugar de la transparencia.

Pero, ¿cómo la Filología puede incidir para mejorar un sistema de comunicaciones? Diseccionar la lengua y sus múltiples manifestaciones es una tarea constante de los filólogos para llegar a hipótesis sobre su funcionamiento, su transformación y, en especial, sobre sus orígenes. Esa materia prima intervenida hace que este campo sea una ciencia del lenguaje, pues a partir de tal minucia se llegan a conclusiones de relevancia académica. Por estas razones iniciales, el estudio filológico tiene una especial responsabilidad en el ejercicio de la comunicación, ya que es a partir de la palabra que se conecta con el otro y se transmite la información necesaria para la persuasión

o para la acción. Aunque debe pensarse más allá de una edición o una corrección estilística, aquí entran en juego todas las variables pragmáticas que se dirijan hacia una única meta: la comprensión.

Y es que toda la experticia filológica no debería agotarse en actos tan solemnes como el estudio narrativo de una obra, o en encontrar nuevos significados de textos que han sido leídos durante siglos. No quiero restarle crédito a la filigrana de estas investigaciones. No obstante, la contemporaneidad nos exhorta a utilizar nuestros saberes en pro de una verdadera igualdad. Hablar del futuro es un lugar común: máquinas reemplazando humanos, carros voladores, robots humanoides, chips insertos en la piel y otras hipérboles de la ciencia ficción, lo único que tenemos cierto es que el avance de la tecnología obliga a que las empresas y otras entidades vuelquen toda su estrategia de negocio al ecosistema digital, lo que a su vez acrecienta las barreras lingüísticas y discrimina a aquellos que no logran entender un lenguaje computarizado. Suena apocalíptico, pero no todo está perdido...

EXPERIENCIA DE USUARIO (UX) UN ÁREA DE OPORTUNIDADES

De acuerdo con el Nielsen Norman Group (s.f.): « “User experience” encompasses all aspects of the end-user's interaction with the company, its services, and its products»¹. En esta definición, la palabra fundamental es la *interacción*, ya que hace hincapié en el momento de relación entre un ente A que se dirige a una posición C, pero antes debe pasar por B. A manera de ejemplo, A es un usuario cualquiera que utiliza un cajero electrónico (B) y necesita retirar dinero de este (C). En ese intermedio, que hay entre el usuario y el dinero en sus manos, es el campo en el que el UX tiene mucho por explorar.

Por poner un ejemplo de cómo funciona el UX, basta con pensar en el minimalista buscador de Google que con tan solo dos botones ya cumple una función plena: buscar. Aquí se pensó por completo en la necesidad de un usuario, sin atiborrar de clics, colores o cantidad de texto, solo se incluyeron dos leyendas muy simples con íconos reconocibles para dar uno de los diseños más sencillos, pero efectivos, de todas las interfaces digitales.

En este sentido, el UX llega como un área donde la empatía es el valor más importante: ¿cómo ve ese otro que tiene dificultades para realizar un proceso?, ¿qué piensa al enfrentarse a una pantalla?, ¿tiene alguna discapacidad física o cognitiva que le impida terminar una tarea?, ¿creció en un entorno tecnológico o por el contrario nunca se ha relacionado con las funcionalidades más modernas? Es un ejercicio de despersonalización constante que permite identificar las fallas que hay en los sistemas de información y, sobre todo, avanzar hacia ese ejercicio utópico que representa la democracia. El fin de esta disciplina o metodología es mediar entre un usuario y una máquina para lograr éxito en el cumplimiento de los objetivos.

Si hacemos una revisión minuciosa, los filólogos todo el tiempo hemos sido intermediarios: ¿qué es un análisis literario sino la explicación de los elementos de una

¹ Esta definición UX fue tomada de <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>

obra para que un lector pueda tener más herramientas? A su vez, el análisis lingüístico todo el tiempo está en búsqueda de respuestas ante las manifestaciones del lenguaje para compartirlas, para replicarlas. Plumas enteras —o teclados, para ir en línea con el tema— se han desgastado en explicar la otredad, ahora llegó el momento de aplicarla no en la representación, sino en la relevancia: que cada persona sienta que puede participar en cualquier interfaz.

EL CLAMOR DE LO SIMPLE

Todos hemos escuchado el término *transacción*, incluso en la cotidianidad pasa ser un paisaje operativo: «debo ir al banco a hacer una transacción» es una frase común y sin grandes vaguedades. Si yo preguntara por el significado de esta palabra, ¿cuántas personas la conocen? Para nuestro entorno inmediato, esto se vuelve una obviedad, pues no habría necesidad de hacer aclaraciones, pero seguramente nos encontraremos con personas que nunca han hecho una diligencia bancaria y que estarán en aprietos al no entender unas cuantas sílabas.

En estos casos no es posible aplicar la máxima del arte de «signifique el que pueda» porque no estamos ante una libertad creativa, sino frente un derecho humano que se ve vulnerado. Un acontecimiento similar aplica para la contratación de un producto o un servicio: documentos extensos con cientos de letras pequeñas, con malas intenciones, con trampas jurídicas y verborreas fiscales. Al firmar, vendimos la dignidad y con ella nuestra alma. Lo que en un inicio parecía evidente, se convirtió en todo un infierno burocrático.

De esta manera, oscurecer el símbolo con palabras rimbombantes, con frases caóticas, con párrafos infinitos o con expresiones técnicas lo único que hacen es expandir esas fronteras entre la máquina y el humano, y con ello, difuminar el horizonte democrático que tanto se pregona en la era digital. Un llamado a la simpleza, al despojo y a la limpieza; recomendaciones que un filólogo podría hacer sin vacilar.

EMPATÍA

La empatía es, por mucho, el valor que más enriquece el lenguaje. Los grandes escritores de literatura no deben preocuparse por ello, ni más faltaba, puesto que su intención es más estética que educativa; tampoco es un asunto de los críticos o los analistas. Sin embargo, si más filólogos pensarán en un otro con necesidades o se acercaran a la teoría del UX, con seguridad nos aproximaremos más a la democracia quimérica. Todo esto indica que el lenguaje tiene un poder transformador, a su vez que en viles pensamientos puede ser un arma letal. La función ahora de los científicos de los lenguajes y las lenguas es proponer una manera segura, coherente y comprensible, en la que todas las personas puedan hacer esa transición al mundo digital; ya ni siquiera se trata de crear rivalidades con la tecnología, ahora, como profesionales de la filología,

debemos encontrar el punto más sano para garantizar que todos podamos ser parte de esa revolución; a fin de cuentas, en nuestros conocimientos tenemos una solución tan poderosa como alucinante.