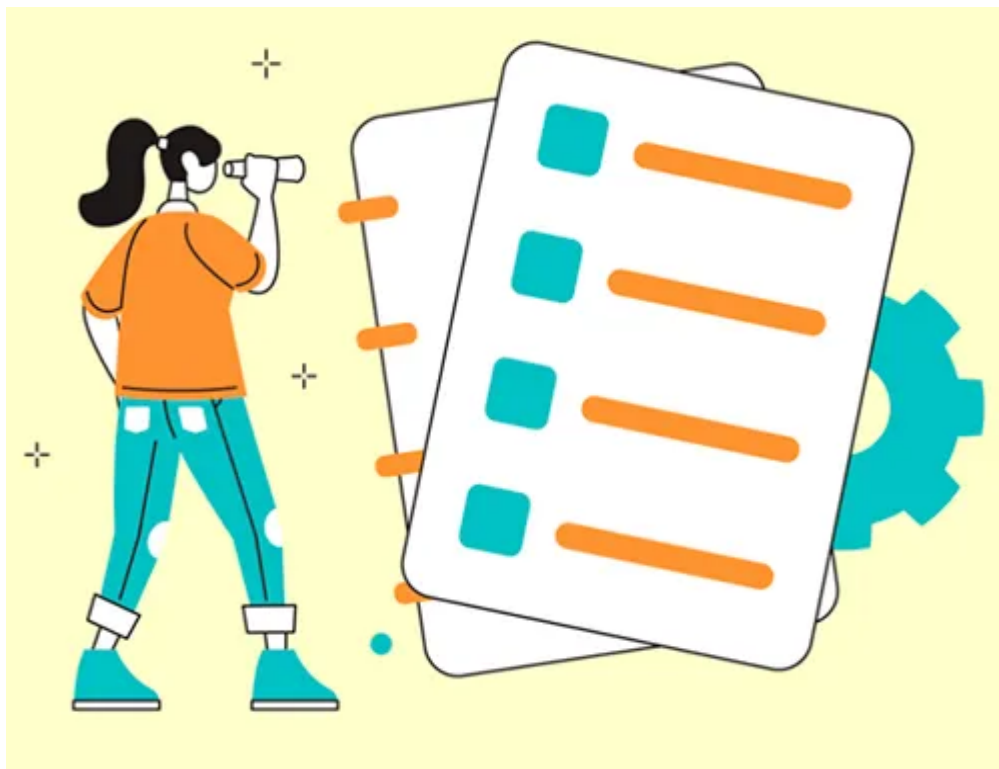


ACCESSIBILITAT / CIUTADANIA / COMUNICACIÓ / GENERAL

## Del llenguatge planer a la comunicació clara – Ester Manzano

🕒 7 de juny de 2023 👤 EAPC 💬 2 COMENTARIS



Tots sabem que una de les claus d'una bona relació està en la comunicació. Per tant, considerem que la Generalitat s'ha de centrar en identificar tots els aspectes que ens ajudin a millorar la comunicació amb la ciutadania per construir, així, una relació basada en la transparència, la seguretat i la confiança. En aquesta línia, la nostra aliada és la **comunicació clara**. Però, què vol

dir exactament?

Imagineu que:

- Podem parlar una mateixa llengua a l'hora de relacionar-nos amb la ciutadania, passant **del llenguatge administratiu al planer**.
- **Estructurem la informació** de manera que resulti més fàcil de comprendre (frases curtes, amb un ordre sintàctic natural, puntuació correcta, etc.).
- Utilitzem **elements visuals** o **iconografies que acompanyin les nostres comunicacions** per tal de complementar el missatge i fer-lo més visible i fàcil d'entendre.

D'aquesta manera, de ben segur que **rebaixem els sentiments de frustració, desconfiança i inseguretats que té la ciutadania a l'hora de relacionar-se amb l'Administració**. Actualment, aquests elements estan deixant de ser quelcom que imaginem i s'estan transformant en realitat, ja que estem donant prioritats a una de les peticions dels ciutadans: "Que l'Administració s'adrexi a mi de manera entenedora".

Permeteu-me que faci una petita parada i us expliqui el que va passar a la primera sessió dels **Espais d'experiència ciutadana**. En aquell moment vaig pensar que la ciutadania demanaria simplificació, proactivitat, tramitacions més àgils i sistemes d'ús senzill, però no vaig imaginar que el tema **unànimement recurrent i clau al qual es dedicarien més minuts durant les sessions seria la utilització d'un llenguatge planer i fàcil d'entendre**. Aquest fet s'afegeix a la **petició de change.org** pel dret del ciutadà a que l'Administració li comuniqui tot en llenguatge clar. I és que la ciutadania té dret a entendre tota la informació que li adreça l'Administració!

El darrer 9 de maig es va celebrar a l'Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC) la **Jornada de llenguatge planer**. Va ser un espai per compartir, aprendre i constatar que són moltes les persones que s'esforcen per fer servir un llenguatge entenedor. Aquest espai va permetre, d'una banda, escoltar la visió i l'experiència de referents com la Mar Forment (doctora en Filologia Hispànica), l'Ona Domènech (directora del grau de Llengua i Literatura Catalanes de la UOC) i l'Anna Arnall (lingüista especialitzada en llenguatge jurídic), i, d'altra banda, conèixer les iniciatives concretes que s'estan treballant a la Generalitat. Per exemple, la importància de deixar de pensar "Si publico en llenguatge planer potser canviï la interpretació jurídica..." A més, vàrem constatar que a la Generalitat estem abordant aquesta iniciativa des de l'òptica de la **comunicació clara**, amb una visió més global i integradora que la del llenguatge planer.

La Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC) posa al ciutadà al centre fent una escolta activa de les seves necessitats. En aquesta línia, què s'ha fet fins ara?

- **Sumar esforços!!!** S'ha creat un Comitè director i un Comitè de seguiment on estan representades: la Secretaria de Política Lingüística, el Gabinet Jurídic, la Direcció General d'Administració Digital, la Direcció General de Polítiques Públiques LGTBI, la Direcció General de Bon Govern, Innovació i Qualitat Democràtiques, i la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, com a responsables d'establir els criteris que cal seguir per utilitzar un llenguatge comprensible en tots els canals, tant de difusió com d'interacció amb la ciutadania. Per tant, ja tenim la **governança**, estem coordinats i desplegant iniciatives.

- **Una bona base sempre ajuda!!!** Aquí la **Guia de comunicació clara** representa la base del model on es recullen els principals pilars que cal tenir presents: com hem d'escriure, com hem d'estructurar la informació, com es mostra el contingut i com l'apliquem a cada àmbit. Aquesta Guia és una eina viva que s'anirà enriquint amb nous continguts o millores.

- **Conèixer per actuar!!!** La **sensibilització i la formació** són elements clau per conscienciar sobre la importància d'utilitzar una comunicació clara, per l'impacte que té en la ciutadania, i per capacitar i tenir les eines i les competències necessàries per fer-la servir en tots els comunicats adreçats a la ciutadania. En aquesta línia, s'han preparat diferents formats que van des de **microcursos** que es poden fer ràpidament, fins a **tallers presencials** amb una visió molt pràctica per a la seva aplicació, passant per **jornades** com la que es va celebrar el passat 9 de maig a l'EAPC.

A més, aquesta iniciativa es complementa amb la sessió de **mentoria** als nous advocats de la Generalitat i els **tallers** de llenguatge planer en l'àmbit jurídic adreçats als advocats de la Generalitat. Aquestes activitats són fonamentals; són una forma de capacitar un col·lectiu clau per prendre consciència i aconseguir que la normativa s'elabori de manera entenedora, facilitant així la seva posterior interpretació per part del personal empleat públic i la ciutadania.

En general, també s'està treballant per incorporar la comunicació clara de forma transversal a diferents **activitats formatives** i garantir, així, que tots els àmbits prenguin consciència d'aquesta necessitat. Cal destacar que les actuacions que s'han impulsat des del gabinet jurídic estableixen un precedent i són un bon exemple a destacar.

- **Tenir un referent que ens guïï i ens acompanyi sempre ajuda!!!** El paper de les persones referents de llenguatge planer, una per cada departament, se centra en:

- Fer **assessorament lingüístic**, és a dir, atendre i resoldre dubtes, identificar textos complexos que s'han de convertir, identificar continguts que s'han d'actualitzar a la Guia de la comunicació clara, etc.

- Promoure la **sensibilització i formació** entorn del llenguatge planer del personal del seu departament.

- Impulsar les **accions de difusió** acordades dins del seu departament.

M'agradaria aprofitar aquestes línies per parlar d'exemples o iniciatives en àmbits concrets que ens ajuden a introduir la manera de comunicar-se en la societat digital d'una forma més planera i directa, estructurant els continguts d'una manera molt gràfica i entenedora i amb suport visual:

- **Sabeu quin és un dels espais més consultats del web Gencat?** La **pàgina informativa de tràmits**. La vàrem testejar amb la ciutadania i es van identificar dificultats per accedir als continguts i entendre de manera senzilla la seva estructura, però la problemàtica principal es va centrar en el llenguatge que s'utilitzava. Davant d'aquesta situació vàrem refer el disseny de la "fitxa de tràmits" estructurant els continguts, i hem començat a revisar les fitxes per fer la "traducció" del llenguatge administratiu al llenguatge planer. Puc assegurar-vos que això és tot

un repte per a les unitats gestores que posen la ciutadania al centre, ja que suposa un canvi en la manera d'afrontar l'elaboració de la fitxa. Tanmateix, és tota una satisfacció que la ciutadania entri a la fitxa i entengui el contingut!

• Tenim un **espai de referència per consultar i obtenir suport a l'hora de fer un tràmit?** Des del mes de maig la resposta a aquesta pregunta és afirmativa, però el que més m'agrada és que a la **web de Suport a la tramitació a Internet** els textos s'han preparat seguint les pautes de la comunicació clara.

• **Imagineu rebre una notificació, una comunicació administrativa, i que s'entengui fàcilment?** Fins ara, quan rebem una notificació de l'Administració l'hem de llegir diverses vegades per entendre el que posa, i moltes vegades continuem tenint dubtes i hem de preguntar a tercers per acabar de confirmar el contingut i estar-ne segurs. Ara estem treballant per trencar aquesta situació. Volem que aquest tipus de comunicacions s'entenguin fàcilment gràcies a la utilització del llenguatge planer i de complements visuals en els documents administratius.

**Per què vàrem començar amb el nom de “llenguatge planer” i hem passat a “comunicació clara”?** La preparació i la participació en la jornada del llenguatge planer van evidenciar que les iniciatives que estem impulsant van més enllà del llenguatge, ja que cal fer servir elements visuals o iconografies. Hem de tenir clar com hem d'estructurar i mostrar la informació, incorporant recursos que facin que els continguts siguin més visuals i fàcils d'entendre.

Però, **és suficient?** La comunicació clara és un primer pas, però hem d'arribar a la **lectura fàcil**, entesa com un conjunt de tècniques per fer materials lectors **accessibles** que puguin llegir i entendre persones amb dificultats lectores i/o de comprensió. Aquesta és la nostra voluntat, però abans d'arribar a aquesta fita hem de passar per altres fases que hem d'anar consolidant per poder avançar.

Volem estar al costat de la ciutadania, que canviï la seva percepció i que se senti bé quan es relaciona amb l'Administració. La comunicació clara és un element clau per avançar en aquesta línia. Com podeu veure, l'impuls i el desplegament de la **comunicació clara no és una iniciativa residual, sinó una iniciativa transversal que està present en la nostra manera de fer les coses i en tots els projectes i iniciatives en què treballem**. La millor manera de visualitzar-ho és utilitzant una fórmula on la comunicació clara (CC) és igual al llenguatge planer (LP), més la utilització d'elements visuals (V), més l'estructura de la informació (E), més la governança (G); i on l'efecte multiplicador està en el fet de posar la ciutadania al centre quan preparem qualsevol comunicació per a ella, és a dir, serveis centrats en les persones (SCP).

$$CC=(LP + V + E + G) \times SCP$$

Com veieu, estem davant d'una fórmula que suposa un gran repte, el qual estem afrontant treballant en equip.

I vosaltres, us sumeu al moviment per a la comunicació clara?

## Ester Manzano Peláez

Directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana

Generalitat de Catalunya

---

🔗 ACCESSIBILITAT, ADMINISTRACIÓ DIGITAL, EXPERIÈNCIA CIUTADANA, GRUP DE RECERCA GRIHO, POLITICA LINGÜÍSTICA, TRANSMEDIA CATALONIA, XARXA ACCESSCAT

ENTRADA PRÈVIA

**Polítiques públiques de qualitat: avaluem per millorar – Mireia Borrell Porta**

ENTRADA SEGÜENT

**Som una organització que aprèn? Parlem de la gestió del coneixement i de la manera com la posem en pràctica a l'Administració – Sílvia Martínez Simón**

## Comentaris a Del llenguatge planer a la comunicació clara – Ester Manzano

**El blog es pren un respir per tornar amb nous relats després de les vacances!** RESPON ↩  
– **EAPC blog** ha dit:

28 DE JULIOL DE 2023 A LES 1:01 AM

[...] Del llenguatge planer a la comunicació clara – Ester Manzano [...]

S'està carregant...

---

**Isabel Escorza** ha dit:

RESPON ↩

8 DE JUNY DE 2023 A LES 4:27 PM

M'has convençut definitivament. La comunicació clara com eix transversal a tots els projectes. I aquest article és un exemple d'aquesta comunicació! Clara i encoratjadora.

S'està carregant...

Deixa un comentari

---

## Subscriu-te!

[Subscripció al blog](#)

## Categories



## Darrers posts

[L'Àrea de Sistemes d'Informació del CatSalut aposta per les metodologies àgils per al desenvolupament de productes – Maria Girona](#)

[Recerca \*La governança del Codi ètic del servei públic de Catalunya. Fonaments i proposta.\* L'experiència de participar com a mentor institucional en l'equip de recerca – Isidre Obregon](#)

[El padró, un deure que és un dret – Adam Majó Garriga](#)

[Prova pilot interna de procés participatiu en política pressupostària a la Generalitat de Catalunya \(“Parlem de pressupostos”\) – Jordi Baños Rovira](#)

## Enllaços de l'Escola

[Web Escola d'Administració Pública de Catalunya](#)

[Blog de la Revista Catalana de Dret Públic](#)

[Blog de la Revista de Llengua i Dret](#)

## Segueix-nos a Twitter

[Els meus tuits](#)

## Etiquetes

[aprenentatge](#) [comunicació](#) [dades obertes](#) [direcció pública](#) [Ester Manzano Peláez](#)

[formació](#) [gestió](#) [governança](#) [govern obert](#) [innovació](#) [Ismael Peña-López](#) [Jordi](#)

[Puigneró](#) [lideratge](#) [mentoria](#) [Mònica Sabata](#) [obrint finestres](#) [participació](#) [polítiques](#)

[públiques](#) [premis alfons ortuño](#) [recerca](#) [serveis públics](#) [smart city](#) [Smart City Expo World Congress](#)

[Tatiana Fernández](#) [tecnologia](#) [teletreball](#) [transformació digital](#) [transparència](#) [valors ètica](#)

Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya

## Avís legal

D'acord amb l'article 17.1 de la Llei 19/2014, la [Generalitat de Catalunya](#) permet la reutilització dels continguts i de les dades sempre que se'n citi la font i la data d'actualització i que no es desnaturalitzi la informació (article 8 de la Llei 37/2007) i també que no es contradigui amb una llicència específica.

---

PÀGINES

[Informació](#)

Informació i presentació de posts

---

Información y presentación de entradas

---

Information about and presentation of posts

---

Information et présentation de billets de blog

ETIQUETES

---

**aprenentatge** comunicació dades obertes direcció pública Ester Manzano Peláez **formació** gestió  
governança govern obert **innovació** Ismael Peña-López Jordi Puigneró lideratge mentoria **Mònica**  
**Sabata** obrint finestres participació polítiques públiques premis alfons ortuño **recerca** serveis públics smart city  
Smart City Expo World Congress Tatiana Fernández tecnologia teletreball transformació digital **transparència**  
valors ètica

Powered by WordPress.com. de CrestaProject.