El llenguatge clar, una clau per obrir la transparència

Tipus: [1]
Autor: Gomez Sanchez, Carol [2]
Creació: Publicat per Carol Gomez Sanchez [2] el 16/03/2023 - 09:42 | Última modificació: 28/03/2023 - 07:07
Categories: Articles
Etiquetes: #transparencia#llenguateplaner
Contingut relacionat :

El llenguatge clar, una clau per obrir la transparència **[3]**

Rafa Camacho
Politòleg, investigardor sènior i gestor de projectes i comunicació en la Fundació NovaGob. Responsable del Canal XARXA FEMP per la Transparència i la Participació Ciutadana

NOTA: Podeu consultar el document en la versió castellana [4].

introducció

El llenguatge administratiu és una barrera a la relació de la ciutadania amb l'Administració i els poders públics. Lluny de ser casual, aquest fenomen té unes arrels culturals assentades en el costum jurídic i en la manera d'entendre aquestes relacions. En els darrers anys les mateixes administracions estan fent esforços per canviar aquesta situació, recolzades per l'empenta i les eines que arriben des del sector privat i l'acadèmia.

Com passa amb el govern obert en general i la transparència en particular, cal un canvi cultural dins i fora de les institucions perquè s'assenten els principis de l'obertura institucional. Per fer-ho, el llenguatge i la comunicació clara es presenten com una de les claus que poden contribuir a apropar l'Administració a la ciutadania i que una de les portes d'accés siguin els portals de transparència.

Abans de continuar i com a concepte clau per tenir en compte durant aquesta lectura, cal definir què s'entén per llenguatge clar. Per això ens servirem de la definició més acceptada a nivell internacional, i és la que aporta la Federació Internacional de Llenguatge Clar (International Plain Language Federation, d'ara endavant IPLF): “una comunicació està en llenguatge clar si la llengua, l'estructura i el disseny són tan clars que el públic al qual està destinada pot trobar fàcilment allò que necessita, comprèn el que troba i utilitza aquesta informació”.

Alguna cosa es mou

“El Sindic de Greuges demana a Torrent que millori la publicació dels pressupostos al portal de transparència”. Aquest titular és d'una notícia publicada per la institució anàloga al Defensor del Poble a la Comunitat Valenciana. Al cos de la notícia, explica que se sol·licita a l'Ajuntament que publiqui els pressupostos municipals amb un llenguatge senzill, que l'acompanyi de gràfics i diagrames que en facilitin la comprensió.

Més enllà del contingut, aquesta notícia exemplifica a la perfecció un canvi de paradigma que no només afecta la claredat en el llenguatge administratiu, sinó que es refereix explícitament a una matèria que han de contenir per llei els portals de transparència, com són els pressupostos, i incideix no en l'obligació de publicar (l'habitual en les resolucions d'aquests organismes garants dels drets de la ciutadania, com els mateixos comissionats, les comissions o els consells de transparència), sinó en la manera com s'ha de fer. I no és la societat civil, o un moviment ciutadà, o una empresa que presti determinats serveis qui exposa aquesta necessitat: és un organisme públic, independent i dissenyat per protegir els drets ciutadans. Els matisos importen sempre, però en aquest cas convé no deixar-ho de banda.

Encara que potser no ho sembli, es tracta d'un avenç molt rellevant que acompanya un transcendental canvi sobre la cultura administrativa que, encara que lentament -com qualsevol avenç cultural- està produint-se a les nostres institucions: la transformació cap a una Administració fàcil, accessible per al conjunt de la ciutadania i fins i tot més amable, més senzilla, per a les mateixes persones empleades públiques. Un parell de bons exemples d'aquesta tendència serien el programa “L'Administració a prop teu”, desenvolupada pel Ministeri de Política Territorial i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies o la caravana SETDIBA de la Diputació de Barcelona.

El llenguatge clar és una part substancial d?aquest esforç per obrir l?Administració a la ciutadania, una característica que comparteix amb la transparència. Ens trobem amb dos temes que es donen la mà a molts punts del camí que recorren en un trajecte que ha d'anar des del dret a saber cap al dret a entendre. Per comprendre millor això, comencem per posar una mica de context i veure d'on venim. Després veurem per què tenim l'obligació de recórrer aquest camí i com s'ha fet en els darrers anys, cosa que pot servir d'inspiració per continuar innovant i avançant sobre això. Per completar aquest recorregut, compartirem eines i recomanacions relatives al llenguatge clar.

Una mica de context

En els darrers anys s'estan publicant, cada vegada més sovint, notícies i continguts relacionats amb la claredat (o millor dit, sobre la seva absència) en el llenguatge administratiu i com això afecta la ciutadania. Estudis com els realitzats per Prodigioso Volcán (Parla clar l'Administració?, de 2020, i la seva continuació Són clars els tràmits digitals?, de 2021) o la reivindicació realitzada mitjançant el manifest Archiletras (promogut per la revista amb el mateix nom, redactat per la catedràtica Estrella Montolío i lliurat a les màximes autoritats de l'Estat), han aconseguit atreure l'atenció dels mitjans de comunicació de masses, i hem pogut veure peces als informatius televisius a nivell estatal posant el focus en les dificultats que troba la ciutadania per entendre lAdministració.

Aquests exemples “mediàtics” són fonamentals perquè han contribuït a augmentar el grau de coneixement de la població sobre aquesta problemàtica i afavoreixen una sensibilització més gran sobre aquests assumptes. Cal assenyalar també que han continuat, per altres mitjans, el camí que han iniciat altres membres de la societat civil i des de l'àmbit privat, com per exemple la Fundació Ciutadana Civio, que ha estat pionera fent aportacions a la claredat en el marc de la transparència. On van els meus impostos? (l'eina per a pressupostos comprensibles i que ha estat replicada per altres entitats amb molt bons resultats), les fitxes durant els períodes de situacions excepcionals i de restriccions provocades pel COVID-19 (estat d'alarma, restriccions de mobilitat, ús de màscares, drets bàsics),

Personalment, crec que la meva primera aproximació al concepte de transparència va ser El BOE nostre de cada dia, ia dia d'avui és el que entenc com un exemple ideal del que en el fons ha de fer, des de la seva parcel·la, cada professional que es dediqueu a la transparència: fer comprensible i oberta la informació pública. En cas contrari, ens arrisquem a enfonsar-nos en el fang de l'autoreferència, és a dir, ens dedicarem a parlar del que ens interessa a la porció reduïda de la societat que ha mostrat interès per aquest tema. I això no seria el fi últim ni desitjable de la transparència, que ha d'apuntar tota la societat.

Per il·lustrar aquesta afirmació, recordem ràpidament algunes dades. L'Estudi número 3.229 del Centre d'Investigacions Sociològiques (CIS) amb la Direcció General de Governança Pública (octubre del 2018), assenyala que només el 7,5% dels enquestats coneix o ha sentit a parlar del govern obert, que el 29,1 % dels enquestats afirma conèixer o haver sentit a parlar del Portal de la Transparència de l'Administració General de

l'Estat (AGE). A més, dins aquest escàs 29% només l'11% afirma haver-lo visitat.
Aquestes xifres, si les acompanyem d'altres estudis, ens deixen un escenari una mica preocupant:

- Segons dades del Consell General del Poder Judicial (CGPJ) i recollits el Informe de la Comissió de modernització del llenguatge jurídic [5](2011), “el 82% dels ciutadans consideren que el llenguatge jurídic és excessivament complicat i difícil d'entendre”.
- Aquesta mateixa Comissió, amb dades pròpies, certifica aquesta percepció amb una enquesta realitzada a estudiants de dret. Assenyala que “els futurs juristes estimen que un percentatge elevat dels professionals del dret s'expressa de forma inadequada (44% llenguatge oral; 56% llenguatge escrit)”.
- Segons una enquesta realitzada pel Defensor del Poble d'Espanya a la seva pàgina web (2017), el 43% de les persones que van participar a l'estudi no comprèn el llenguatge administratiu. Cal assenyalar el caràcter d'aquesta enquesta: via web, voluntària, la temàtica principal de la qual era la transparència i que contestaven les persones que van tenir l'interès d'anar a aquesta web i respondre a l'enquesta sobre transparència, és a dir, un perfil molt determinat. En una enquesta amb un mostreig probabilístic, aquestes dades serien molt menors.
- Els dos estudis de Prodigiós Volcà ja citats (2020 i 2021) deixen una sèrie de dades molt interessants, de les quals en destacarem només dues: el 78% dels textos administratius no són clars, així com el 72% dels tràmits administratius.

Totes aquestes dades malgrat la diferència d'anys entre els uns i els altres, ens deixen una imatge general que hi ha una bretxa entre l'Administració i la ciutadania, que el govern obert és un desconegut, que la transparència com a concepte ho és menys però que també queda molt per avançar i que no s'entén el llenguatge administratiu.

A aquesta situació s'hi arriba des d'una tradició jurídica pròpia d'Espanya des de finals del segle XIX les característiques del qual va definir molt bé el professor de la Universitat Pompeu Fabra Daniel Cassany (Plain language in Spain, article publicat el 2005 a la revista Clarity), i que van transmetre al llenguatge administratiu:

- Ús duna sintaxi que tendia a ser llarga i complicada, amb moltes oracions subordinades.
- Vocabulari que incloïa paraules rarament usades en llenguatge quotidià parlat i escrit.
- Documents organitzats en extenses seccions i paràgrafs amb estructures rígides i obsoletes.
- Modismes afalagadors per a funcionaris i humiliant per als ciutadans, que reflecteixen una visió jeràrquica de la societat. Serveixin com a exemple locucions com La vostra Il·lustríssima o Excel·lentíssim Senyor.

Aquests punts defineixen una manera de redactar i d'expressar-se que servien com un obstacle poderós, una barrera invisible entre una elit i la resta de la societat, cosa que ajudava a perpetuar una situació. A més, s'entenia que la pompositat, la dificultat en les expressions, l'ús de cultismes o d'expressions en llatí eren mostres de més nivell intel·lectual i també de classe. Afortunadament, aquesta situació comença a virar amb la transició democràtica a Espanya, seguint l'estela iniciada a altres països com Suècia, els Estats Units o la Gran Bretanya.

Si bé són molt interessants les referències que es puguin comentar, no és l'objecte d'aquest text i remetem a les obres “El dret a entendre” (Estrella Montolío i Mario Tascón) i “El discurs a l'àmbit de l'Administració. Una perspectiva lingüística” (Iria da Cunha), o els articles “Una mirada a l'ús de llenguatge clar a l'àmbit judicial

llatinoamericà" (Claudia Poblete i Pablo Fuenzalida) o "Llenguatge clar. Dret a comprendre el Dret" (Germán Arenas) per conèixer una mica millor tant experiències internacionals com el desenvolupament del llenguatge clar a Espanya.

Només com a apunt i en relació al tema que estem tractant, vull esmentar que no és casual que el llenguatge clar es desenvolupi primer als països que han estat referència en transparència i accés a la informació pública (la Llei per a la Llibertat de Premsa i del Dret d'accés a les actes públiques de Suècia el 1776; la Llei per la Llibertat de la Informació (FOIA) dels Estats Units de 1966). És una qüestió que té a veure amb allò cultural.

Ingemar Strandvik, traductor suec responsable de la gestió de qualitat a la Direcció General de la Traducció de la Comissió Europea, assenyala en la seva ponència La modernització del llenguatge jurídic a Suècia: ensenyaments aplicables a altres tradicions? que "a Suècia hi ha la convicció que, per al bon funcionament de la democràcia i per a la seguretat jurídica, és essencial que les autoritats públiques es comuniquin de manera clara i comprensible amb els ciutadans, de manera que aquests els entenguin".

I afegeix que "es considera que aquesta comprensió constitueix una condició perquè els ciutadans puguin exercir els seus drets fonamentals, perquè vulguin participar a la vida política, perquè tinguin confiança en les autoritats i acatin les seves decisions. Per si això no fos poc, es considera a més que una comunicació eficaç estalvia temps i diners". La relació amb el govern obert, tant en el vessant de participació com en el de transparència, és evident.

Tornant al desenvolupament a Espanya, a l'esquema següent es poden veure els esdeveniments més destacats en el desenvolupament del llenguatge clar a Espanya des de la perspectiva de l'acció dels poders públics.

1881-1985. Punto de partida:Tradición lenguaje jurídico español (arcaico, jerárquico, complejo)
1986. Orden por la que se regula la confección de material impreso. Presidencia del Gobierno
1990. Manual de estilo del lenguaje administrativo. INAP
2002. Carta de derechos de los ciudadanos ante la justicia. Ministerio de Justicia
2002. Se crea la Associació Lectura Fácil en Barcelona, pionera en España
2005. Plan de Transparencia Judicial. Ministerio de Justicia
2009. Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico
2011. Informe de la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico
2011. Convenio marco de colaboración para promover la claridad del lenguaje jurídico. RAE -Juristas
2014. Convenio RAE y CGPJ
2016. Proposición no de Ley sobre actuaciones para promover la claridad en el lenguaje jurídico. Congreso de los Diputados
2022. Acuerdo Defensor del Pueblo - RAE
2022. Manifiesto 'Archiletras'. Por un lenguaje claro en la Administración
2022. Comisión para la claridad y modernización del lenguaje jurídico

Font: elaboració pròpia basada a Da Cunha; Poblete i Fuenzalida; Montoli i Tascó; i Cassany.

En aquest llistat cal destacar per la seva transcendència punts com el Manual d'estil de l'INAP, la Carta de Drets dels ciutadans davant la Justícia o la creació de la Comissió per a la Modernització del Llenguatge Jurídic, que va suposar una fita quant a la profunditat del anàlisi de la situació, el nivell dels professionals implicats, la qualitat de les seves aportacions i el compromís mostrat pel propi govern estatal, que va bridir una sèrie de recomanacions a les institucions, als professionals de Justícia i als mitjans de comunicació. Aquests fets posen les bases per continuar avançant cap al canvi cultural, a més d'altres iniciatives que es van generant en paral·lel durant la darrera dècada.

Entre aquestes iniciatives, podem assenyalar, per una banda, el XII Seminari Internacional de Llengua i Periodisme, organitzat per la Fundació San Millán de la Cogolla i la Fundació de l'Espanyol Urgent (FUNDEU), que sota el títol Llenguatge clar, repte de la societat del segle XXI, va posar al llenguatge clar com a focus de la comunicació, va comptar amb un excel·lent nivell de ponències i va atreure una important convocatòria mediàtica (en part per la presència de la reina Letizia). D'altra banda, es comencen a publicar manuals sobre comunicació clara, com la Guia Comunicació Clara de l'Ajuntament de Madrid (2017), i també es presenta la guia Accessibilitat cognitiva, Lectura Fàcil i Llenguatge Clar a l'Administració Pública Local, editada per la FEMP i l'Institut Lectura Fàcil (2017).

Aquestes apostes han mantingut el seu recorregut, que podem observar a la redacció i entrega del Manifest Archiletras al President del Govern, els presidents de les Corts i altres institucions de l'Estat; a la signatura d'un conveni de col·laboració entre el Defensor del Poble i la Reial Acadèmia de la Llengua (RAE) per promoure l'ús del llenguatge clar a l'Administració: oa l'aposta que ha realitzat l'INAP i altres entitats per a la formació de personal empleat públic en matèria de llenguatge clar.

Comunicació i transparència

Aquesta breu posada en situació situacióens ha permès aproximar-nos a una sèrie de realitats: que venim d´una tradició que ha obstaculitzat les relacions entre Administració i ciutadania, que hi ha qüestions culturals que han exercit de fre, que en altres països es vincula la claredat a la millora de la qualitat democràtica i que hi ha dades que corroboren una percepció que qualsevol de nosaltres en podria tenir sense necessitat: a l'Administració no se l'entén.

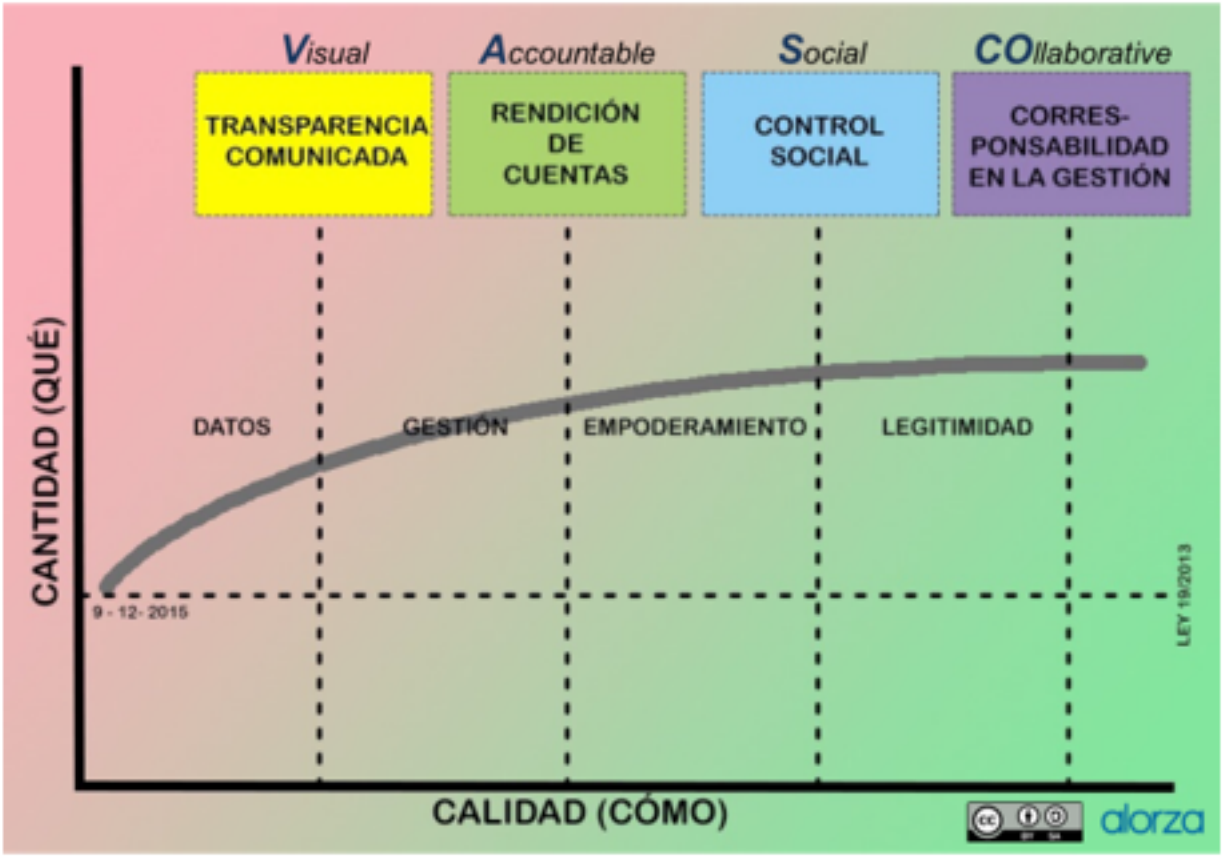
En aquest sentit, la comunicació juga un paper clau en la interacció amb la ciutadania i, en particular, per a la millora de la transparència. La relació entre totes dues ha estat tractada des de l'àmbit acadèmic i professional en la producció científica vinculada al govern obert.

A la imatge a continuació. es mostra el Diagrama de Govern Obert, una de les representacions gràfiques més populars sobre aquesta matèria. En aquesta infografia, elaborada el 2012 per Armel Le Coz i Cyril Lage (membres del col·lectiu d'innovació democràtica francès Democratie Ouverte), s'estableix la relació dels tres pilars del govern obert (transparència, participació i col·laboració) amb una sèrie d'objectius i eines per assolir-los.

Font: Diagrama de Govern Obert de Le Coz and Lage. Traducció a l'espanyol per Salazar i Sánchez

La comunicació se situa com un element essencial, tant de manera explícita com a estratègia dins del monitoreig de les polítiques públiques, com de manera implícita en la pedagogia del govern obert, els tres punts del qual (visualització de dades, exhibició del procés de governança, infografies) , que en definitiva són maneres de comunicar l'acció de govern.

La relació entre comunicació i transparència també la podem trobar en aquesta infografia d'Alberto Ortiz de Zárate, publicada el 2015, en què sintetitza les claus del que ha anomenat model VASCO per avançar en transparència.



Font: Full de ruta per avançar en transparència, per Alberto Ortiz de Zárate [6]

El primer pas cap als que posteriorment va denominar transparència efectiva és el de “publicar continguts atractius i didàctics, que permetin la seva lectura en diversos nivells de profunditat i que aportin alguna interactivitat. Estem parlant, sobretot, de representar la informació en gràfics, visualitzacions, infografies i mapes, amb ús de llenguatge clar”.

Ja trobem una referència breu al llenguatge clar, com a part d'un format de comunicació en què els elements visuals (propis de la comunicació clara) han de tenir molt de protagonisme per oferir una informació de qualitat, i que permeti no només accedir a la informació , sinó utilitzar-la. Aquí trobem un punt en comú amb les accions clau en la definició de llenguatge clar de la IPLF que vam veure a l'inici: trobar, entendre i fer servir la informació.

Aquesta visió ha estat compartida posteriorment per diversos autors de l'ecosistema de la transparència, des de la visió més formal, vinculada al llenguatge jurídic que ofereix Joaquín Meseguer Yebra (en articles com aquest [7] o als fils que publica a la xarxa social Twitter), o altres més informals, com el supervillano Incomprensit [8] de Juan Carlos G. Melián i Rafa Camacho.

Recentment Álvaro Ramírez-Alujas va compartir una versió personal actualitzada del clàssic esquema de Govern Obert que van proposar Le Coz i Lage, en què situa de forma explícita el llenguatge clar com a element clau per a la transparència i la rendició de comptes.

Font: [“Esquema de govern obert” per Álvaro Ramírez-Alujas (@redmatriz a Twitter).] [9]

La claredat i la llei

Després d'aquestes referències comptem amb prou motius per aplicar el llenguatge clar a les nostres administracions si volem aconseguir un avenç real en transparència, que sigui útil per a la ciutadania i tingui un impacte que millori la transparència de les institucions.

Si ens quedéssim en els arguments que hem vist fins ara, es podria interpretar que es tracta d'unes mesures que van més enllà de les obligacions de transparència, que si una entitat inclou la claredat de manera transversal a la comunicació i als portals de transparència donaria un gran pas endavant. Seria una cosa així com un extra, una acció per pujar nota, però la realitat (jurídicament parlant) no és aquesta: simplement s'estaria donant compliment a la legislació vigent. Perquè la claredat és llei. No és, per tant, un valor afegit, és un deure.

A l'ordenament jurídic espanyol trobem diverses referències relatives al deure de l'Administració de subministrar informació i comunicar-se de manera clara amb la ciutadania.

Referència a l'ordenament jurídic d'Espanya	Article	Text
Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.	5.4	La informació subjecta a les obligacions de transparència serà publicada (...) d'una manera clara, estructurada i entenedora per als interessats
	5.5	Tota la informació serà comprensible, d'accés fàcil i gratuït i estarà a la disposició de les persones amb discapacitat en una modalitat subministrada per mitjans o en formats adequats de manera que resultin accessibles i comprensibles, conforme al principi d'accessibilitat universal i disseny per a tothom".
Llei 40/2015 de Règim Jurídic del Sector Públic	Art. 3.1.	Les administracions públiques (...) hauran de respectar en la seva actuació i relacions els principis següents: •b) Simplicitat, claredat i proximitat als ciutadans.
Codi Civil	Art. 1288	La interpretació de les clàusules fosques d'un contracte no ha d'afavorir la part que hagi ocasionat la foscor.
Llei 4/2015, del 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte	Art. 4.a	Totes les comunicacions amb les víctimes, orals o escrites, es faran en un llenguatge clar, senzill i accessible
	Art. 4.b	Es facilitarà a la víctima, des del seu primer contacte amb les autoritats o amb les oficines d'assistència a les víctimes, l'assistència o els suports necessaris perquè es pugui fer entendre davant d'elles, cosa que inclourà la interpretació en les llengües de signes reconegudes legalment i els mitjans de suport a la comunicació oral de persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues.

Font: elaboració pròpia a partir d'aportacions de Montolío i Tascón (2020), Raquel Taranilla (2020) [10] i del propi autor.

Aquests articles són referències suficients perquè ens puguem referir, des d'una perspectiva jurídica, al dret a entendre més enllà del dret a saber. I més enllà de ser una aspiració de bon govern o una concessió a la ciutadania. Són motius jurídics suficients perquè es continuï transitant cap a una Administració més fàcil, més accessible, més propera i, en definitiva, millor.

Es pot pensar que aquesta és una interpretació generosa d'algú que té una projecció favorable o una preferència declarada per aquest assumpte. En aquest cas, podem recordar que l'Informe de la Comissió de modernització del llenguatge jurídic del Ministeri de Justícia, a què abans es va fer referència, titula la seva introducció com a "Dret a comprendre"; i que en aquesta introducció assenyala que la Carta de Drets del Ciutadà davant de la Justícia, aprovada per unanimitat pel Ple del Congrés dels Diputats el 16 d'abril del 2002, reconeix a la ciutadania el dret a comprendre. Per tant, no es tracta d'una interpretació personal ni de part, senzillament és l'esperit de les normes, declarat pels qui les redacten i en vigilen el compliment.

Per la seva banda, el desenvolupament autonòmic de la legislació en matèria de transparència (i fins i tot local en forma d'ordenances) conté referències a la necessitat que les comunicacions i publicacions als portals de transparència siguin clares, accessibles, fàcils de localitzar i de comprendre , amb un enfocament orientat a lexperiència de les persones usuàries.

Aquest desenvolupament ha anat en diversos casos més enllà de la legislació bàsica, i en altres ha estat limitat a seguir l'enunciat de la llei estatal 19/2013. Cal destacar els casos de La Rioja i Castella i Lleó que no tenen cap referència a la claredat en la seva legislació vigent. En el cas de Castella i Lleó, el projecte de llei de reforma a l'anterior legislatura el contemplava, però la dissolució de les Corts amb motiu de les eleccions anticipades el 2022 va acabar amb aquest procés de reforma.

Un altre exemple especial és el del País Basc, ja que la llei a què fa referència la taula no és tal, sinó el projecte de llei que està en tramitació. Ara bé, en els diversos textos que s'han succeït aprovats pel Consell de Govern o remesos a les Corts per estudiar-los, els articles de claredat s'han mantingut invariables. A més, ja hi ha una legislació en vigor que contempla aquesta qüestió i d'una manera més avançada que la legislació nacional, com és

la Llei 2/2016 d'institucions locals d'Euskadi.

Finalment, cal assenyalar que a la Ciutat Autònoma de Ceuta no s'ha trobat text de referència.

A la taula següent es pot trobar un resum de les referències a la claredat en les lleis de transparència de les comunitats autònomes.

Referències legislatives a la claredat en la legislació autonòmica

Àmbit territorial	Llei de Transparència de referència	Part de l'articulat amb referències a la claredat			Altres normes
		Principis	Obligacions / Normes generals	Altres parts de la Llei	
ESPANYA	Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.	5.4	-	-	Art. 3.1.8 Llei 40/2015 de Règim Jurídic del Sector Públic
Andalusia	Llei 1/2014, de 24 de juny, de transparència pública	6.b	9.4	-	-
Aragó	Llei 8/2015, de 25 de març, de transparència de l'activitat pública i participació ciutadana	2.h	6.d	Disposició Addicional 6	-
Canàries	Llei 12/2014, del 26 de desembre, de transparència i d'accés a la informació pública	-	7.e	-	-
Cantàbria	Llei 1/2018, de 21 de març, de transparència de l'activitat pública	2.9		Disposició Addicional 4	Art. 26.2 Reglament desenvolupament Llei 1/2018
Castella-la Manxa	Llei 4/2016, de 15 de desembre, de transparència i bon govern	2.h	7.1		-
Castella i Lleó	Llei 3/2015, de 4 de març, de transparència i participació ciutadana	No consta		-	-
Catalunya	Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern	5.1	6.e	2	-
Comunitat de Madrid	Llei 10/2019, del 10 d'abril, de Transparència i de Participació	6.d	-	-	-
Comunitat Valenciana	Llei 1/2022, de 13 d'abril, de transparència i bon govern	2.4	11.1	-	-
Extremadura	Llei 4/2013, de 21 de maig, de govern obert	4.i	-	-	-
Galícia	Llei 1/2016, de 18 de gener, de transparència i bon govern	6.4	-	-	-
Illes Balears	Llei 4/2011, del 31 de març, de la bona administració i del bon govern	3.g	-	-	-
La Rioja	Llei 3/2014, d'11 de setembre, de transparència i bon govern	No consta			-
Navarra	Llei Foral 5/2018, de 17 de maig, de transparència, accés a la informació pública i bon govern	-	11.e	-	
País Basc	Projecte de Llei de Transparència, Participació Ciutadana i Bon Govern del Sector Públic Basc	4.2n (Projecte de Llei)	-	-	Art. 50.5 Llei 2/2016 Institucions Locals d'Euskadi
Principat d'Astúries	Llei 8/2018, de 14 de setembre, de transparència, bon govern i grups d'interès	-	5.1	-	-
Regió de Múrcia	Llei 12/2014, de 16 de desembre, de transparència i participació ciutadana de la comunitat autònoma	3.n			-
Ceuta	No escau	No escau			
Melilla	Reglament de Transparència i Accés a la Informació Pública de la Ciutat Autònoma de Melilla	3.d	-	-	-

Exemples d'aplicació

Hem vist que el llenguatge clar aplicat a l'Administració en general ia la transparència en particular és bo, necessari i obligatori. Ara bé, com podem aplicar-ho a les nostres administracions? A continuació, veurem alguns exemples d'aplicacions reals, tant a portals de transparència com a comunicació.

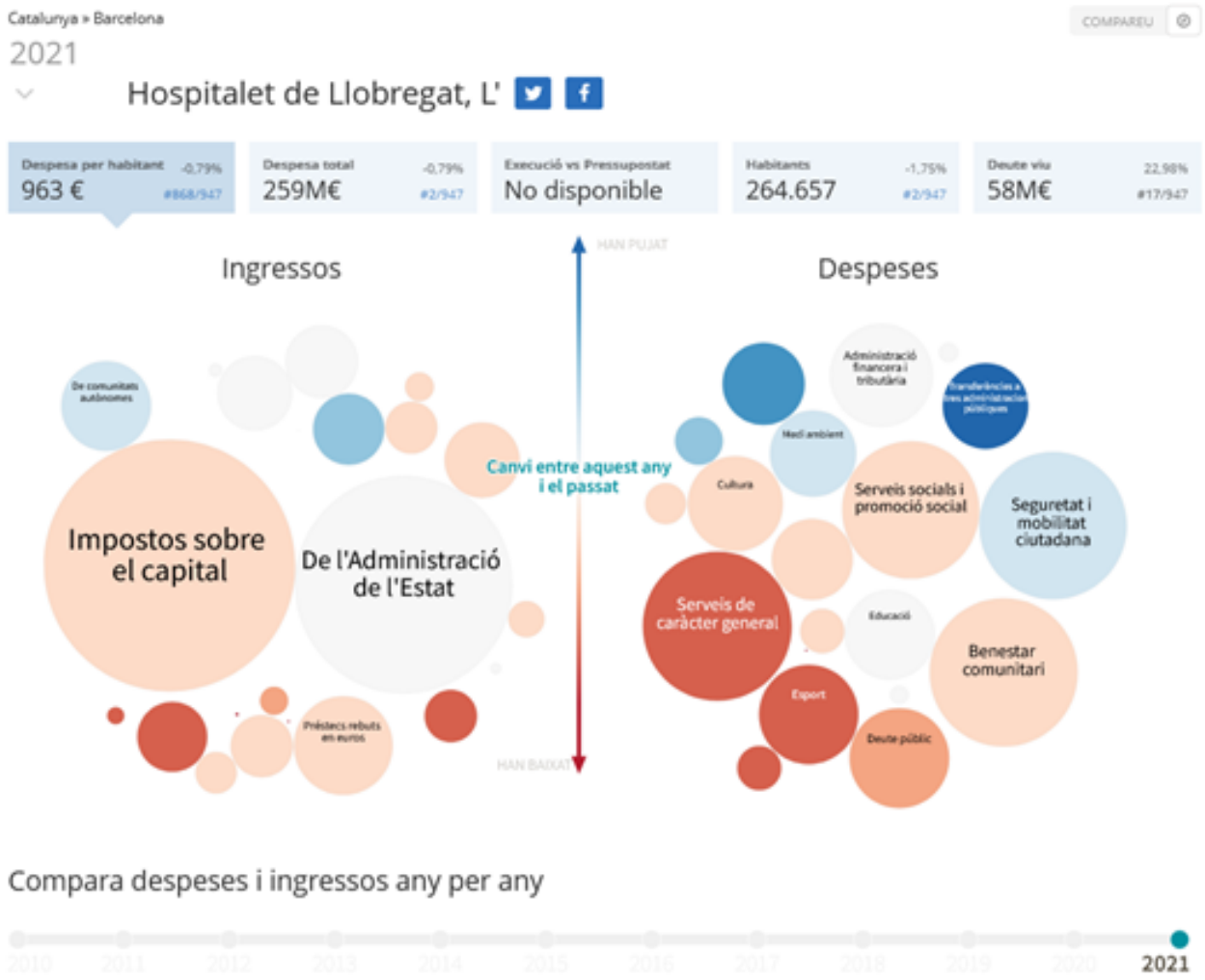
Claredat als portals de transparència

En aquest punt ens referirem als pressupostos comprensibles, al disseny ia manera de fer atrativa la informació continguda al portal, així com una recomanació sobre escolta activa i enfortiment de la participació de la ciutadania al portal.

Pressuposts comprensibles

Aquesta és, probablement, la principal aplicació de la claredat pel que fa a portals de transparència, pel nombre d'administracions que compten amb aplicacions pròpies o federades en una Administració més gran. Si bé no podem afirmar que la majoria de portals de transparència de les administracions compten amb solucions d'aquest tipus, sí que és cert que són força nombroses i segueixen en creixement.

Exemple de visualització de pressupostos: L'Hospitalet de Llobregat



Font: Captura de pantalla amb L'Hospitalet de Llobregat [11]com a exemple. Disponible al Portal de Transparència de la Generalitat de Catalunya [12], que ofereix els pressupostos de les entitats públiques catalanes i la possibilitat de comparar-los.

Aquest tipus d'aplicacions ofereixen els pressupostos en format clar, interactiu, que permet continuar aprofundint les diferents partides, comparar amb anys anteriors, o establir rànquings en funció de diferents variables. Aquestes eines són molt pràctiques perquè qualsevol persona es pot acostar a aquesta matèria, conèixer els principals elements que componen un pressupost o comprovar de manera visual el pes de cada partida. Són mesures que permeten apropar la complexitat de la gestió pública a la ciutadania, molt més que afavorir la fiscalització, si bé hi poden obrir la porta.

A més, dins d'aquestes aplicacions hi sol haver un apartat que incideix en el llenguatge clar, com són els apartats anomenats “Glossari”, “Què significa?” o “Guia”. Aquests espais recullen definicions en format clar de conceptes macroeconòmics que són poc coneguts per la població en general i fins i tot per a les mateixes persones al servei de les administracions públiques.

Exemples de llenguatge clar per explicar conceptes complexos:

Fonts: Ajuntament d'Esplugues. Govern. [13] // CIVIO [14]

La claredat aplicada als pressupostos també es pot mostrar d'altres maneres, no ha de ser necessàriament amb el suport d'aquest tipus d'aplicacions. Per exemple, la Diputació de Barcelona ofereix una sèrie d'esquemes i gràfics que faciliten la comprensió d'aspectes fonamentals, com els que es veuen als exemples a continuació:

Fonts: Pressupost | Transparència. Diputació de Barcelona [15] // Guia de conceptes bàsics del Pressupost. Diputació de Barcelona [16]

Claredat en el disseny

Les pàgines web atrauen més visites si són atractives, això és una cosa coneguda. Als portals de transparència aquesta qüestió també és important, no tant per l'atracció de visitants sinó per la facilitat de navegar i localitzar la informació (recordem la definició de llenguatge clar: trobar, entendre i fer servir). En aquest sentit s'han produït i se segueixen produint molts avenços tant per dissenys propis com per dissenys basats en solucions comercials, que presenten portals visualment atractius per als visitants.

Ara bé, no només d'aspectes estètics tracta el disseny. També de la manera de presentar els conceptes, en aquest cas les categories en què es distribueix un portal. Seguint aquest camí, tenim l'exemple del portal de transparència de la Junta de Castella i Lleó, que mitjançant un estudi basat en la tècnica de card sorting va preguntar a un grup de ciutadans i ciutadanes de diversos perfils sociodemogràfics com preferien que fos el portal . L'experiència es va fer en principi respecte del portal corporatiu de la junta (www.jcyl.es [17]) per després aplicar-se al portal de transparència en referència a les diverses àrees del govern obert a la Comunitat. Podeu consultar el procésen aquest enllaç.

Informació i escolta activa al Portal de Transparència

El Govern regional murcià també ha treballat la claredat al portal de transparència a través de la formulació de preguntes en to col·loquial que poden ajudar a generar interès ia comprendre millor quins continguts es poden consultar al seu portal. Aquesta secció es diu “Sabies que…?” i planteja qüestions properes, que poden interessar gran part de la població, i en facilitin l'acostament a l'Administració a través del portal de transparència.

Font: Portal de Transparència de la Regió de Múrcia [18]

Un altre aspecte que era destacable d'aquest portal en relació amb la claredat i la comunicació era la secció "Pregunta a l'Oficina de Transparència", que ja no és al Portal. És una bona idea que es podria recuperar per aquesta o altres administracions públiques. A més de la bona pràctica que és en si mateixa l'obertura d'un canal de comunicació amb el portal, l' llenguatge utilitzat era molt adequat per generar confiança i que fos perfectament entenedora. Recuperem aquest antic text a continuació:

Aquesta pàgina és un canal àgil amb l'Oficina de Transparència per a:

- *Ajudar-te a localitzar la informació de transparència.*
-

Ajudar-nos a millorar-la, si consideres que manca algun tipus de contingut rellevant.

- *Conèixer l'estat en què es troba la sol·licitud d'accés a informació pública.*

Ajuda'ns a millorar en la presentació dels nostres continguts, t'agraïm la teva participació.

Aquest formulari envia un correu electrònic atransparència@carm.es.

Si sol·liciteu contestació (indicant la vostra adreça de correu electrònic) es farà pel mateix canal, en el termini màxim d'una setmana

En aquest breu text es poden observar diversos elements destacats:

- Utilitza un to proper (ajudar-nos, ajudar-te, t'agraïm).
- Mostra per què serveix aquest apartat de la web amb claredat.
- Explica el funcionament, allò que cal esperar, gestiona les expectatives i terminis.
- Dóna un paper protagonista de la ciutadania.

Tot plegat són elements valuosos per generar confiança.

Un altre bon exemple que, si bé encara no ha desaparegut, s'ha aturat, és la secció de Notícies del Portal de Transparència d'Utrera. A l'apartat deNotícies, l?ajuntament explicava els continguts del portal i la seva rellevància de cara a millorar la informació i la transparència municipals. Una bona pràctica que fa inactiva des de ja fa dos anys i que és fàcil d'adoptar i implementar. És una manera d'explicar amb espai i calma la importància dels continguts del portal i com localitzar-los.

Claredat en el dret d'accés a la informació pública

Sol·licitar informació pública és una carrera d'obstacles per a la ciutadania: bretxa digital, dificultats és amb la identificació electrònica en molts casos, i per descomptat, manca de claredat respecte al tràmit, a qui dirigir-se, què signifiquen les instruccions que es donen. Si bé ha augmentat de mica en mica l'exercici d'aquest dret, no és ni de bon tros una pràctica habitual i potser, en part, estigui motivat no només per la manca de coneixement o d'interès a realitzar-lo, sinó a no entendre per a què serveix i com fer-ho.

Per això, les administracions de diferent naturalesa han publicat guies orientades a la ciutadania, on s'explica de manera més accessible les claus sobre aquest dret. Com a exemple podem citar la guia de la Guia d'accés a la informació per a ciutadans, elaborada per la Regió de Múrcia amb la col·laboració experta d'Access Info, incloent-hi elements de comunicació clara. Està disponibleen aquest enllaç, juntament amb una altra de lectura fàcil (que, recordem, no és el mateix que llenguatge clar) i un protocol dirigit al personal al servei de l'Administració.

Claredat en la comunicació

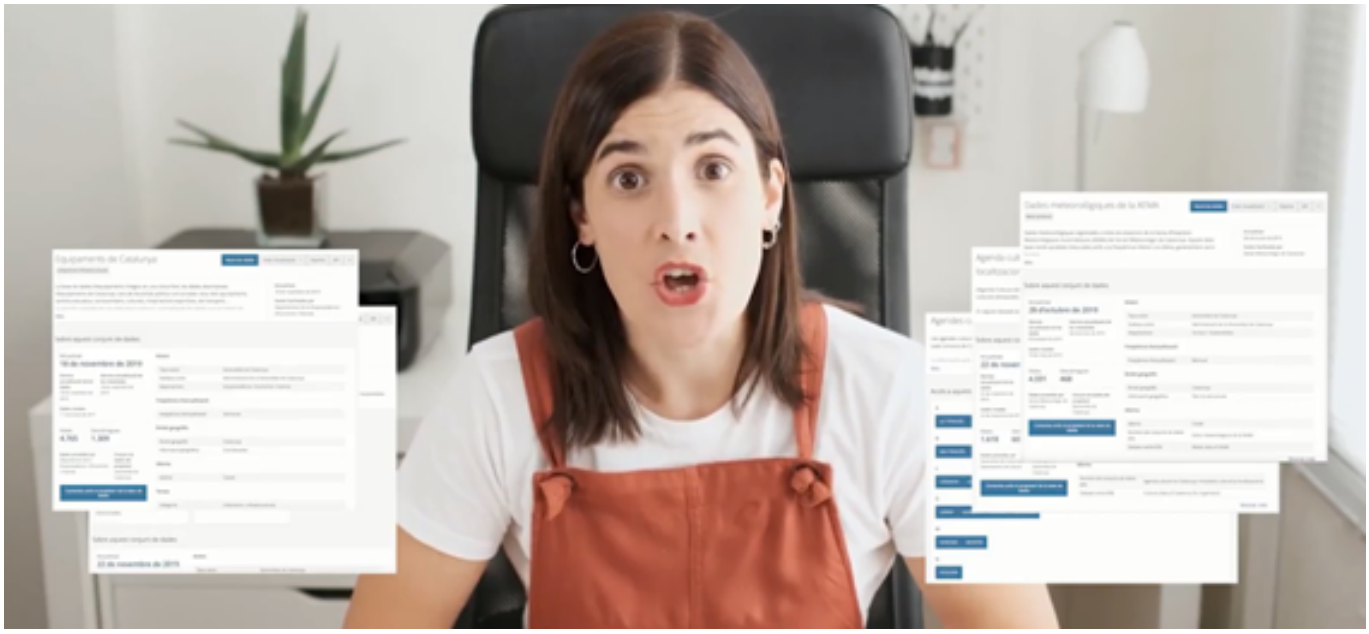
En aquest apartat ens referirem a exemples en xarxes socials i aplicables a altres mitjans de comunicació clàssics, com ara la televisió o la ràdio.

Xarxes socials

Les xarxes socials són el vehicle natural del govern obert. Si bé no són ni han de ser l'únic, perquè això en limitaria molt l'abast. Comunicar amb claredat a través seu és fonamental per captar l'atenció d'un públic el principal interès del qual no sol ser el que fa referència a la transparència.

En aquest punt cal destacar especialment l'àrea de govern obert de la Generalitat de Catalunya (@governobertcat a Twitter). A més d'una bona estratègia i planificació de comunicacions, aquest compte destaca per l'edició de vídeos per compartir al vostre canal de YouTube relacionats amb el dret d'accés a la informació pública o les dades obertes. En aquests vídeos la protagonista és un personatge, la Mar, que explica d'una manera molt clara, molt propera, com en una conversa col·loquial, per a què serveix i com fer els tràmits per sol·licitar informació o com treure'n profit per al dia a dia de la informació disponible a portals de dades obertes.

Aquests continguts, a més, es poden distribuir per diversos canals, des del propi canal de YouTube, les diferents xarxes socials, la pàgina web o el mailing. És un contingut molt fàcil de compartir i l'abast del qual (amb un bon disseny i guió) té una alta durabilitat.



Font: Canal YouTube de la Generalitat de Catalunya [19]. Captura de pantalla d'un dels vídeos protagonitzats pel personatge de la Mar: “Navegueu pel portal de dades obertes de la Generalitat: hi trobareu un munt d'informació!”

Els vídeos que han servit com a exemple anteriorment es donen la mà amb una altra buna pràctica comunicativa de la Generalitat de Catalunya en matèria de transparència i claredat, com són els anuncis per a ràdio i televisió sobre la bústia ètica (per denunciar possibles actituds il·legals o poc ètiques) o el dret d'accés a la informació pública. En un format estàndard dels anuncis clàssics de televisió (de 40 segons), emesos a les cadenes autonòmiques (TV3 i també a les emissores de Catalunya Ràdio), expliquen d'una manera propera com es pot exercir aquest dret i quines utilitats té. Un encert en tota regla, ja que apropa qüestions relatives a la transparència i la integritat pública a la població mitjançant un dels principals vehicles comunicatius: els mitjans de comunicació de masses.

Fonts: Campanya a TV de la Generalitat de Catalunya sobre dret a saber [20] // Campanya a TV de la Generalitat de Catalunya sobre la bústia ètica [21]

Un altre bon exemple, aplicat a ràdio exclusivament en aquest cas, és la campanya “Canari, coneix el teu dret a saber ia preguntar” del Comissionat de Transparència de Canàries, en què anima la població a exercir aquest dret a través de dues falques de ràdio de 20 segons, també amb un llenguatge accessible i fàcil de comprendre per a tota la ciutadania.

Com ho puc fer?

Aplicar la claredat no és senzill. Requereix compromís que es tradueix en temps i en inversió de recursos. La voluntat d'augmentar la claredat comporta una inversió més gran en recursos econòmics (formació, assistència d'especialistes) i de temps, ja que cal sortir de la zona de confort, abandonar la comoditat de repetir fórmules o formats que estan molt implantats i aprenents per altres que requereixen un no menyspreable esforç. Aquesta inversió, però, té el seu retorn en la mateixa mesura: el llenguatge clar, un cop instaurat, estalvia temps i costos de servei.

Per exemple, pensem en allò que s'estalviaria en hores d'atenció ciutadana, trucades, respostes a formularis, sol·licituds. Un cas real és la instauració de la nova multa de trànsit a l'Ajuntament de Madrid, un exemple paradigmàtic a Espanya (ampliar informació [22]).

Es pot aprendre i avançar en aquesta matèria de diverses formes, a més de les esmentades de formació i assistència externa, i ara n'esmentarem algunes.

Publicacions i llocs web interessants

Diverses administracions han aportat algunes guies en diversos formats per ajudar a clarificar el llenguatge i la comunicació. Presentarem algunes emmarcades molt breument en el context en què es publiquen.

País Basc

A Euskadi trobem l'exemple més longeu de política orientada al llenguatge clar a Espanya. L'Institut Basc d'Administració Pública (IVAP) va constituir l'Àrea de Llenguatge Administratiu el 1993, moguts per la necessitat de publicar en èuscar tots els textos normatius administratius. En aquest procés, com sol recordar apunta a les intervencions públiques el responsable d'aquesta àrea, Xabier Amatria, es van copiar tots els defectes que arrossegava el llenguatge jurídic espanyol, i van crear aquesta secció dins de l'Àrea d'Euskera, que segueix funcionant avui, per revertir aquesta situació.

Aquesta Àrea té diverses funcions, entre les quals destaca l'edició d'un bloc,Llenguatge administratiu clar [23], des del qual es pot accedir a tota la seva activitat. El seu darrer llibre és “20 consells per millorar la qualitat dels textos jurídics” (en catalàen aquest enllaç [24]), una breu i didàctica relació de consells i exemples.

Euskadi també va destacar en matèria de govern obert i claredat a través del Pla Estratègic de Governança i Innovació Pública – PEGIP 2020 (substituït pel nou pla ARDATZ 2030), que comptava amb un espai específic sobre llenguatge clar i lectura fàcil. A més, OGP Local Euskadi, la iniciativa subnacional de l'Open Government Partnership a Euskadi, presenta les notícies del bloc amb la possibilitat de consultar-les en format de lectura fàcil.

Ajuntament de Madrid

La iniciativa de l'Ajuntament té com a antecedent el Manual del Llenguatge Administratiu de l'Ajuntament de Madrid (2007), publicat en col·laboració amb diversos professors de la Universitat Rey Juan Carlos.

Després, ja el 2017 s'inicia el projecte de Comunicació Clara, impulsat directament pel Gabinet de l'Alcaldia, que va presentar un dels documents més reconeguts en matèria de llenguatge clar, l'esmentada multa de trànsit, un treball la Delegació de Transparència coordinava el desenvolupament dels treballs, cosa que mostra una vegada més la connexió entre llenguatge clar i transparència.

A més a més, es va publicar la Guia de Comunicació Clara de l'Ajuntament de Madrid (2017), disponible en aquest enllaç.

Regió de Múrcia

El juliol de 2021 es va constituir al si de l'Administració regional murciana (CARM) un Grup de Treball per aconseguir els principis de simplicitat i claredat del llenguatge administratiu en les seves actuacions. Ja ha presentat una primera publicació al juliol de 2022, titulada “Guia de llenguatge clar per a l'administració pública de la Comunitat Autònoma de la Regió de Múrcia: recomanacions per a la descripció de procediments i documents administratius”, disponible aquí [25].

Aragó

El Govern d'Aragó també ha iniciat una aposta per la claredat amb la publicació de dos documents, el “Manual destil de llenguatge clar. Criteris per a la redacció de textos clars a internet [26]”i la “Guia de bones pràctiques de Comunicació clara [27]”, que es complementen amb un innovador projecte sobre lectura fàcil anomenatGovern Fàcil [28], en què l'Administració col·labora amb entitats del tercer sector (CERMI Aragó) i persones amb dificultats cognitives per a l'elaboració de documents i textos legals en lectura fàcil.

Catalunya

Catalunya ha estat la darrera Administració pública a Espanya que ha sumat una nova eina en matèria de llenguatge clar, amb la publicació de la guia interactiva “Llenguatge planer [29]”, que suposa un avenç respecte a les guies publicades i comentades fins ara. És un material digital, molt visual i amb un disseny atractiu que planteja les qüestions bàsiques sobre llenguatge clar de manera molt accessible.

Enquestes

Si volem saber com li agradaria a la ciutadania veure els continguts o rebre la informació, quina millor manera que preguntar-li? A més de l'exemple que comentem anteriorment a Castella i Lleó, hi ha municipis on s'han realitzat estudis per conèixer aquests aspectes.

A Rafelbunyol es va posar en marxa 'Les Coses Clares [30]', una estratègia de promoció i divulgació de la transparència realitzada juntament amb la ciutadania, amb què l'Ajuntament pretén transmetre la informació de publicitat activa d'una manera més clara.

A Quart de Poblet se'n va dur a terme unaconsulta sobre transparència [31]i accés a la informació pública, on es

plantejava entre altres qüestions de quina manera s'informa la població dels serveis i activitats que s'ofereixen tant per internet (portal municipal, xarxes socials, WhatsApp municipal, App municipal, etc) com fos de la xarxa (cartelleria, el Fanalet, fulletons etc); a quina informació voldríeu accedir o quines dades us resulten útils.

L'exemple més recent, i en què es pot participar fins al 30 d'abril, és l'enquesta de satisfacció del Portal de la Transparència de l'Administració General de l'Estat (aquí [32]), en què es planteja un breu qüestionari sobre el disseny i la dificultat de trobar informació o realitzar tràmits. Aquesta enquesta fa un requisit fonamental en aquests caos: l'anonimat. A l'exemple de l'AGE això no té gaire importància a priori, però en petits municipis això suposaria una barrera a la participació molt important.

Eines tecnològiques

La intel·ligència artificial viu un moment d'apogeu, especialment per la popularitat d'eines com ChatGPT i d'altres que estan en desenvolupament. Aquestes eines obren multitud de possibilitats que encara estan per descobrir. Entre les que ja són realitzables hi ha la de demanar-li que expliquin conceptes de manera senzilla, que desenvolupin les idees bàsiques o presentacions sobre algun tema i les que vulguem imaginar per a l'automatització al nostre àmbit de treball.

Però abans d'aquestes i en relació amb la matèria que estem tractant, ja hi ha eines en espanyol per assistir a la redacció de textos més clars. Parlem deClara [33](Prodigiós Volcà) i delSistema arText [34](UNED).

En paraules de la seva creadora, Iria da Cunha, el sistema arText és “és una aplicació tecnològica que té forma d'editor de textos en línia, i que es pot utilitzar gratuïtament i sense necessitat de registre”

Té diferents funcionalitats adreçades a diferents públics. La primera és assistir els ciutadans a la redacció d'escrits dirigits a l'Administració i en diferents gèneres, cadascun amb les seves particularitats (al·legacions, cartes de presentacions, queixes, reclamacions o sol·licituds).

La segona és arText Claro, un assistent per a la redacció de textos administratius adreçats a la ciutadania, que permet a més la introducció de textos per ser analitzats i que es mostrin els punts en què es pot generar confusió. En tot cas, l'aplicació suggereix recomanacions que cal utilitzar si és possible (hi ha termes de vegades insubstituïbles, per exemple, o aparents sinònims que poden canviar matisos importants), per la qual cosa deixa al redactor la llibertat de modificar o no el text.

Per la seva banda, Clara és un analitzador de texts administratius en fase beta. Es poden introduir textos breus i l'eina torna un percentatge que indica la probabilitat que sigui clar en funció de 9 paràmetres. No assenyala les paraules o expressions concretes, però sí de manera genèrica quins d'aquests paràmetres es poden considerar acceptables o no.

En tots dos casos els equips que estan darrere d'aquestes eines col·laboren activament amb administracions públiques.

Algunes recomanacions (més) sobre llenguatge clar

Si bé en totes les publicacions i guies recomanades anteriorment hi ha recomanacions per redactar o comunicar d'una manera més clara, en aquest punt deixarem dos importants que complementen els ja aportats.

D'una banda, una referència internacional és “Com escriure amb claredat”, un document publicat per la Comissió Europea el 2015 i que es resumeix en aquests 10 consells:

Consell 1: Penseu abans d'escriure.

Consell 2: Penseu en el lector.

Consell 3: Doneu forma al vostre document.

Consell 4: Sigueu breu i concís.

Consell 5: Doneu sentit a les vostres frases ordenant-les correctament.

Consell 6: Reduïu el nombre de substantius: les formes verbals donen fluïdesa al text.

Consell 7: Utilitzeu més actives que passives i no indiqueu el subjecte si no cal.

Consell 8: Sigui concret, no abstracte.

Consell 9: Compte amb els falsos amics, els argots i les sigles i abreviatures.

Consell 10: Reviseu i comproveu el que heu escrit."

D'altra banda, les professores Iria da Cunha i María Ángeles Escobar van publicar el 2021 una completa anàlisi de les recomanacions d'experts en llenguatge clar, després d'un rigorós procés de revisió [35]i de selecció de les propostes més freqüents i que van sintetitzar a la taula següent:

Nivell de la llengua	Recomanació
a) Nivell discursiu	Es recomana redactar oracions curtes
	Es recomana redactar paràgrafs breus
	Es recomana utilitzar connectors discursius per enllaçar i ordenar les idees
	Es recomana que cada paràgraf inclogui un sol tema
b) Nivell morfosintàctic	Es recomana utilitzar la veu activa en comptes de la veu passiva
	Es recomana utilitzar a l'oració l'estructura "subjecte + verb + complement"
	Es recomana evitar l'abús d'oracions subordinades
	Es recomana evitar els verbs en gerundi
	Es recomana formular les idees en positiu en comptes de negatiu
	Es recomana esmentar el subjecte de les accions
c) Nivell lèxic	Es recomana utilitzar paraules comunes en comptes de termes, si és possible
	Es recomana explicar el significat dels termes si cal utilitzar-los
	Es recomana utilitzar paraules precises en comptes de paraules ambigües
	Es recomana eliminar paraules innecessàries
	Es recomana evitar els arcaismes
	Es recomana utilitzar paraules concretes en comptes d'abstractes

Font: Da Cunha i Escobar. "Recomanacions sobre llenguatge clar en espanyol en l'àmbit juridicoadministratiu: anàlisi i classificació". Pragmalingüística, 2021, núm. 29, 1 de desembre, pàg. 129–148.https://doi.org/10.25267/Pragmalinguistica.2021.i29.07 [36]

Conclusions

Com a colofó ??i com a complement del que hem vist, compartirem algunes reflexions:

El dret a entendre, un pas més enllà del dret a saber, és una exigència per millorar la qualitat democràtica. La seva promoció és fonamental per defensar la resta de drets, generar confiança i promoure la participació de totes les persones als afers públics.

En aquest sentit, és molt important actuar amb empatia, posar-nos al costat de les persones que rebran els nostres missatges o les dades que compartim. Molt pràctica la cita a la publicació Plain Language del Govern de Canadà el 1991: “Vostè podria sentir-se frustrat si la informació que afecta la seva feina està escrita de manera que només pugui ser compresa per un expert”.

I és que, com assenyalava l'Informe de la Comissió de modernització del llenguatge jurídic a Espanya, “la ciutadania té dret a comprendre, sense la mediació d'un traductor”, les comunicacions verbals o escrites dels professionals del dret”. Aquestes paraules no són ni de bon tros originals, en termes similars podem recordar per exemple Jeremy Bentham, el filòsof anglès del segle XIX que pot resultar familiar per a les persones interessades en transparència pel seu panòptic, i altres referències fins i tot anteriors

També hem d'acceptar la màxima que va enunciar en un passat Congrés Internacional de Trasparència del 2020 la lingüista Raquel Taranilla “el llenguatge és una negociació permanent i hem d'estar oberts a debats permanents”. No podem aspirar a trobar la solució correcta definitiva, perquè com també sol assenyalar Mario Tascón, la llengua és un organisme viu en constant transformació.

Per això, la col·laboració és un element fonamental i, per tant, és important comptar amb professionals o formar-se. En aquest sentit, un exemple de col·laboració, més enllà dels que s'han assenyalat al llarg del text, cal destacar la iniciativa de la Diputació de Barcelona, ??amb la creació juntament amb la Universitat de Barcelona (UB) de la Càtedra UB DIBA de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques [37]. Aquesta Càtedra compta amb un equip liderat per la catedràtica Estrella Montolío, referent a la matèria, i està format per membres del grup d'Estudis del Discurs Acadèmic i Professional (EDAP) de la UB, juntament amb altres persones expertes en la matèria.

El pla general de desenvolupament de la Càtedra preveu tres eixos dactuació general per als propers anys:

- l'anàlisi de la qualitat de la comunicació a l'entorn local, en general, i als organismes de gestió tributària, en particular;
- la proposta dactivitats i estudis per millorar processos, formularis, documents, etc.
- la difusió local, nacional i internacional del coneixement generat, especialment als municipis de la província de Barcelona.

Sobre aquests tres eixos cal construir la comunicació del present i del futur. I totes les recomanacions i avenços poden ser aplicables a la transparència.

No hem de témer una pèrdua de rigor per utilitzar un llenguatge més clar. Si es fa servir en l'àmbit jurídic és perquè ofereix garanties i certesa. Si serveix per comunicar una multa i afavorir el pagament voluntari, estalviant costos a la ciutadania i recursos a lAdministració, és rigorós. Si es pot aplicar a la concessió de beques per a estudiants, és rigorós.

I també hem de tenir clar que la ciutadania és capaç de renunciar a drets perquè no entén els tràmits (per exemple, l'Ingrés Mínim Vital, així com altres ajuts i subvencions, una qüestió estudiades per Prodigioso Volcán, o en tro ordre analític per Civio). Aquesta decisió tan dura, que afecta la seva economia familiar, un assumpte molt seriós, no és una elecció per voluntat sinó per incapacitat. I si aquestes persones acaben passant d'alguna cosa que els afecta a la butxaca, imaginem quant els pot importar la informació que es transmeti sobre transparència.

Últimament recordo sovint una afirmació recurrent d'Emilio Guichot, “padrí” de la llei de transparència espanyola, sobre l'ús dels portals i l'exercici del dret d'accés a la informació. Solia dir aquest catedràtic de referència a les seves ponències en fòrums o esdeveniments formatius que, per la mera existència de les lleis de transparència, no s'havia d'esperar una allau de ciutadans desitjosos de fiscalitzar l'acció del Govern. I és veritat, el temps li ha donat la raó. Però el que no podem pretendre tampoc és que facin servir alguna cosa que no coneixen o, pitjor, no entenen. Canviar les dues coses estan a la nostra mà, i la transparència, amb allaus o sense, sí que ha de servir per generar confiança. Posem-nos-hi.
Categories: Articles
Etiquetes: #transparencia#llenguateplaner

- [38]

URL d'origen: https://governobert.diba.cat/news/2023/03/16/llenguatge-clar-clau-per-obrir-transparencia

Enllaços:
[1] https://governobert.diba.cat/
[2] https://governobert.diba.cat/members/gomezscrl
[3] https://governobert.diba.cat/news/2023/03/16/llenguatge-clar-clau-per-obrir-transparencia
[4] https://governobert.diba.cat/sites/governobert.diba.cat/files/el_lenguaje_claro_llave_para_abrir_la_transparenciacc.pdf
[5] https://lenguajeadministrativo.com/wp-content/uploads/2013/05/cmlj-recomendaciones.pdf
[6] https://eadminblog.net/2015/11/08/hoja-de-ruta-para-avanzar-en-transparencia/
[7] https://www.laaab.es/2018/05/derecho-a-entender/
[8] https://mymabogados.com/incomprension-transparencia
[9] https://www.academia.edu/84666402/Esquema_Gobierno_Abierto
[10] https://canal.uned.es/video/5f7435515578f2139858b544
[11] http://pressupostosmunicipals.transparenciacatalunya.cat/places/hospitalet-de-llobregat-l/2021
[12] http://pressupostosmunicipals.transparenciacatalunya.cat/
[13] https://portalobert.esplugues.cat/presupuestos/guia#ingresos-corrientes
[14] https://dondevanmisimpuestos.es/glosario
[15] https://transparencia.diba.cat/es/presupuesto
[16] https://transparencia.diba.cat/sites/transparencia.diba.cat/files/public/imce/comuns/guia_del_pressupost-presspost_incial.pdf
[17] http://www.jcyl.es
[18] https://transparencia.carm.es/web/transparencia/-sabias-que#gsc.tab=0
[19] https://youtu.be/_bREw7Wy4-k
[20] https://youtu.be/IYgaEgodNj4
[21] https://youtu.be/iZMguJR4SVI
[22] https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/LenguajeClaro/Ponencias%20Jornada%202017/7.Caso%20de%20Estudio.pdf
[23] https://www.ivap.euskadi.eus/lenguaje-administrativo-claro/
[24] https://apps.euskadi.eus/z16-a2app/es/s20auUdaWar/s20aupublicaciones/enlaceDescarga/630_0/1?R01HNoPortal=true
[25] https://murciasocial.carm.es/documents/20182/287728/Gu%C3%ADa+de+lenguaje+claro+para+la+administraci%C3%B3n+p%C3%BAblica+de+la+Comunidad+Aut%C3%B3noma+de+la+Regi%C3%B3n+de+Murcia/93ac0ea4-c64d-47df-9307-f461aa8cf2d3
[26] https://www.aragon.es/documents/20127/6649155/Manual+de+estilo+de+lenguaje+claro.PDF
[27] https://www.aragon.es/documents/20127/6649155/Guia+de+buenas+pr%C3%A1cticas+de+comunicaci%C3%

B3n+clara.PDF/d35767ef-3234-97c1-5d1f-d60285489bdf?t=1603876243545
[28] https://transparencia.aragon.es/GobiernoFacil
[29] https://atenciociutadana.gencat.cat/ca/llenguatge-planer/
[30] https://www.rafelbunyol.es/es/noticia/rafelbunyol-concluye-diagnostico-ciudadano-proyecto-transparencia-cosas-claras-participacion-mas-200-personas
[31] http://www.quartdepoblet.org/portal/p_20_contenedor1.jsp?seccion=s_fnot_d4_v1.jsp&contenido=10755&tipo=8&nivel=1400&layout=p_20_contenedor1.jsp&codResi=1&language=es
[32] https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/ParticipacionCiudadana/Contacte-con-nosotros/EncuestadeSatisfaccion.html
[33] https://clara.comunicacionclara.com/
[34] http://sistema-artext.com/
[35] https://revistas.uca.es/index.php/pragma/article/view/6906
[36] https://doi.org/10.25267/Pragmalinguistica.2021.i29.07
[37] https://www.ub.edu/catedres/es/catedras/catedra-ub-diba-de-comunicacion-clara-aplicada-las-administraciones-publicas
[38] https://governobert.diba.cat/node/1855