



## DEL LLENGUATGE PLANER A LA COMUNICACIÓ CLARA. INTRODUCCIÓ A LA SECCIÓ MONOGRÀFICA

Anna Arnall Duch, Ona Domènech-Bagaria, Sheila Queralt Estevez\*

### Resum

Durant els anys vuitanta del segle XX el llenguatge administratiu i jurídic català va experimentar un procés de modernització inspirat en els principis del llenguatge planer. La *Revista de Llengua i Dret* (RLD) va tenir-hi un paper clau com a espai acadèmic que va impulsar, especialment des de les ciències del llenguatge, la reflexió i l'anàlisi sobre com s'havia de dur a terme aquest procés amb rigor. Ara, després de 40 anys, el llenguatge planer ha evolucionat cap a la comunicació clara, un àmbit amb un caràcter marcadament interdisciplinari, que aporta noves solucions per a la comunicació planera entre les administracions públiques i la ciutadania. Amb la voluntat d'apropar aquestes novetats a les administracions dels territoris de parla catalana, l'RLD publica aquesta secció monogràfica, que recull les últimes recerques fetes en l'àmbit, així com un conjunt d'experiències extrapolables a diverses administracions. En aquesta introducció, delimitem conceptes clau com ara llenguatge planer i comunicació clara; expliquem com el moviment internacional del llenguatge planer ens va afectar i va evolucionar cap a la comunicació clara, i donem compte succintament de les iniciatives que s'estan duent a terme en els àmbits públics catalanoparlants i hispanoparlants.


Paraules clau: llenguatge planer; llenguatge clar; llenguatge administratiu; llenguatge jurídic; lectura fàcil; comunicació clara; Administració pública; dret a comprendre; intel·ligència artificial; simplificació de textos; disseny jurídic; *legal design*.


### FROM PLAIN LANGUAGE TO CLEAR COMMUNICATION: INTRODUCTION TO THE MONOGRAPHIC SECTION


#### Abstract

*In the 1980s, Catalan administrative and legal language experienced a process of modernisation inspired by plain language principles. The Journal of Language and Law (RLD) played a key role in this as an academic space that promoted – especially from language sciences– reflection and analysis on how to rigorously carry out the process. Forty years later, plain language has evolved into clear communication, a distinctly interdisciplinary field, which provides new solutions for plain communication between public administrations and citizens. With the aim of ensuring these new developments reach administrations in Catalan-speaking regions, the RLD is publishing this monographic section, which contains the latest research conducted in the field and a series of experiences that can be extrapolated to various administrations. This introduction describes key concepts such as plain language and clear communication. We explain how the international plain language movement affected us and developed into clear communication, and we briefly consider the initiatives being carried out in the Catalan-speaking and Spanish-speaking public sphere.*

**Keywords:** Catalan plain language; Catalan clear language; Spanish plain language; Spanish clear language; administrative language; legal language; easy reading; clear communication; public administration; right to understand; artificial intelligence; simplification of texts; legal design.

\* Anna Arnall Duch, doctora en lingüística aplicada i professional especialitzada en llenguatge jurídic, membre de la secció Estudis sobre llenguatge administratiu i jurídic, i coordinadora de la secció monogràfica. [anna@traduccionsnexes.cat](mailto:anna@traduccionsnexes.cat).  0002-7994-4869.

Ona Domènech-Bagaria, professora agregada dels Estudis d'Arts i Humanitats de la Universitat Oberta de Catalunya, coordinadora de la secció Estudis sobre llenguatge administratiu i jurídic, i coordinadora de la secció monogràfica. [odomenechb@uoc.edu](mailto:odomenechb@uoc.edu). [@OnaDom](https://orcid.org/0002-3674-1826).  0002-3674-1826.

Sheila Queralt Estevez, investigadora experta en lingüística forense i directora del Laboratori SQ-Lingüístas Forenses, membre de la secció Estudis sobre llenguatge administratiu i jurídic, i coordinadora de la secció monogràfica. [sheila.queralt@cllicenciats.cat](mailto:sheila.queralt@cllicenciats.cat). [@DrSheilaQueralt](https://orcid.org/0002-0641-0727).  0002-0641-0727.

**Citació recomanada:** Arnall Duch, Anna, Domènech-Bagaria, Ona, i Queralt Estevez, Sheila. (2024). Del llenguatge planer a la comunicació clara. Introducció a la secció monogràfica. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 82, 1-11. <https://doi.org/10.58992/rld.i82.2024.4390>

## **Sumari**

### Introducció

#### 1 Antecedents de la comunicació clara: el llenguatge planer

##### 1.1 El llenguatge planer als territoris de parla catalana

##### 1.2 El llenguatge planer als territoris de parla hispana

#### 2 Del llenguatge planer a la comunicació clara

#### 3 Iniciatives de comunicació clara als territoris de parla catalana i hispana

#### 4 Els continguts de la secció monogràfica

#### 5 Bibliografia

## Introducció

D'acord amb el [TERMCAT](#), el *llenguatge planer* és un “estil d’escriptura simple i eficient que permet als lectors comprendre fàcilment el text escrit, que es basa en l’ús d’expressions concises i clares, una estructura lingüística ordenada i un bon disseny del document”, i té com a sinònims complementaris les formes *llenguatge ciutadà*, *llenguatge clar* i *llenguatge senzill*.

Al costat d’aquestes denominacions, però, en trobem d’altres com ara *lectura fàcil*, *llenguatge fàcil de comprendre* o *comunicació clara*, que també fan referència a aquesta recerca de la comprensibilitat i que conformen un conjunt amb molta diversitat denominativa. Així ho recull Matamala en la seva contribució a aquesta secció monogràfica, en què proposa, davant d’aquesta confusió terminològica, adoptar la denominació *llenguatge entenedor*, que correspondria a “totes aquelles varietats lingüístiques que tenen com a objectiu millorar el grau de comprensibilitat d’un text”.

Si ampliem la mirada més enllà del que és estrictament lingüístic, podem parlar de *comunicació clara*, entesa com “la transmissió directa, transparent i eficaç d’informació rellevant per a la ciutadania a través de qualsevol tipus de canals i mitjans”, que s’aconsegueix aplicant unes normes de redacció que facilitin la comprensió dels textos, però també uns models d’estructura entenedora i un disseny gràfic adequat.<sup>1</sup>

Aquest tipus de comunicació és transversal, ja que s’aplica a una gran varietat d’àmbits, com ara l’Administració pública, el dret, la salut, l’educació i el sector privat. La seva finalitat és garantir que qualsevol persona pugui entendre fàcilment la informació que rep, sigui un document administratiu, una sentència judicial, un informe mèdic o un contracte comercial. Així, la comunicació clara contribueix a augmentar la transparència, l’eficàcia i la participació en les relacions entre institucions i ciutadans.

En un món cada cop més interconnectat i divers, la necessitat d’una comunicació clara s’ha fet més evident, ja que facilita la comprensió, redueix errors i promou la inclusió social. L’auge de l’administració electrònica, la societat accelerada en què vivim i una ciutadania que reivindica cada vegada més el dret a comprendre obliguen l’Administració pública a comunicar d’una manera més clara i efectiva.

La importància de la comunicació clara en l’àmbit de l’Administració pública als territoris de parla catalana és evident: millora la comprensió de les normes i, per tant, dels drets i deures de la ciutadania; redueix la frustració que experimenten molts ciutadans a l’hora de fer tràmits electrònics; escurça la distància entre la ciutadania i l’Administració; disminueix el nombre de queixes i reclamacions, i genera un estalvi de costos i temps. En definitiva, la comunicació clara contribueix a un millor servei a la ciutadania i a una gestió administrativa més sostenible, democràtica i transparent.

És per això que aquest 2024 la *Revista de Llengua i Dret* ha volgut dedicar la jornada anual<sup>2</sup> i la publicació d’aquesta secció monogràfica a donar a conèixer l’estat de la qüestió d’aquest camp d’estudi i destacar-ne la utilitat per a l’Administració pública, no només de Catalunya, sinó també d’altres governs i administracions d’Andorra, les Illes Balears i el País Valencià.

La secció que aquí presentem recull les últimes recerques fetes en l’àmbit de la comunicació clara des de perspectives com ara el dret, el disseny, la lectura fàcil, la lingüística o la intel·ligència artificial. Precedeix la secció monogràfica aquesta introducció en què delimitem els conceptes clau de l’àmbit (que són *llenguatge planer*, *lectura fàcil* i *comunicació clara*); expliquem breument com el moviment internacional de llenguatge planer va afectar la llengua catalana i la castellana; contextualitzem el nou camp anomenat *comunicació*

---

1 [Guia de comunicació clara](#) de la Generalitat de Catalunya, p. 5.

2 La jornada va tenir lloc el 27 de setembre passat i es va titular “Del llenguatge planer cap a la comunicació clara en l’àmbit de l’Administració pública”. En podeu llegir un resum en aquest [apunt d’Anna Arnall](#) al *Blog de la Revista de Llengua i Dret*.

*clara*, i donem compte succintament de les iniciatives més rellevants que s'estan duent a terme a territoris de parla catalana i hispana.

Confiam que tot plegat ens permeti reflexionar sobre el camí que encara ens queda per recórrer des de l'àmbit de l'Administració pública, per garantir una comunicació efectiva i transparent.

## 1 Antecedents de la comunicació clara: el llenguatge planer

### 1.1 El llenguatge planer als territoris de parla catalana

La filosofia de la comunicació clara va arribar als territoris de parla catalana als anys 80 del segle XX. Aleshores, però, l'anomenàvem *llenguatge planer* i es basava sobretot en les contribucions de les ciències del llenguatge, en concret, dels estudis de llenguatges d'especialitat com ho són l'administratiu i el jurídic.

L'interès pel llenguatge planer durant els anys 80 –i no abans o després– s'explica per l'aprovació dels estatuts d'autonomia de Catalunya (el 1979), València (el 1982) i les Illes Balears (el 1983), els quals van reinstaurar l'oficialitat de la llengua catalana, prohibida i perseguida durant el règim franquista. Aquesta reinstauració, d'una banda, va propiciar un marc legal suficient per impulsar lleis de normalització lingüística que van fixar funcions de la llengua catalana noves en els àmbits administratiu i jurídic, i de l'altra, va fer aflorar la necessitat de restablir el llenguatge administratiu català, un llenguatge que feia més de 250 anys que no s'utilitzava lliurement a l'àmbit públic –sense comptar el breu període de la República– i que, per tant, es caracteritzava per un estil més aviat jeràrquic, afalagador, redundant i castellanitzant, més propi d'un règim dictatorial que no pas d'una democràcia.

Aquesta necessitat de restablir el llenguatge administratiu i jurídic català va ser el detonant per iniciar tot un procés de modernització del llenguatge que es va basar en dos principis: el principi d'identitat, que volia recuperar formes pròpies de la rica tradició del català jurídic, i el principi de modernitat, que volia modernitzar la redacció administrativa. Va ser en relació amb aquest segon principi que la llengua catalana va rebre la influència del Plain English Movement, el moviment a favor d'una redacció planera que es va iniciar als Estats Units els anys 70 (Duarte i Montserrat et al., 2002; Domènech Bagaria, 2012). El moviment defensava que la ciutadania havia de poder comprendre els documents jurídics i administratius i promovia la redacció senzilla de documents jurídics, idees que continuen vigents en els principis que propugna el moviment actual de comunicació clara.

En el restabliment del llenguatge administratiu i jurídic català hi van tenir un paper clau la *Revista de Llengua i Dret*, l'aleshores Direcció General de Política Lingüística (DGPL) i l'Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC), que va assumir funcions de formació i difusió del nou llenguatge que es va crear.

La *Revista de Llengua i Dret* va néixer el 1983 amb els objectius, entre d'altres, d'esdevenir un nou instrument científic per a la llengua catalana i contribuir a millorar-ne els usos en el marc de l'Administració i en l'àmbit jurídic. Així va ser com va incorporar una secció d'estudis de llenguatge administratiu i jurídic, entesos com a disciplina científica i objecte d'estudi, per als quals es pretenia fixar una metodologia científica que es desenvolupés des del punt de vista lingüístic. Per això, en els primers anys de la *Revista* són nombroses les contribucions que s'hi publiquen sobre l'estudi i la descripció del llenguatge administratiu i jurídic català, l'adopció de models adequats a les necessitats de la democràcia, la lingüística històrica, la terminologia i, fins i tot, experiències comparades, amb especial presència del castellà, el francès i l'italià (Pons i Argelaguet, 2009).

La DGPL va crear la Comissió Assessora de Llenguatge Administratiu (CALA, 1986-2001) –que, en un primer moment, es va anomenar Coordinadora de Llenguatge Administratiu de la Generalitat de Catalunya (1981-1986)–, encarregada de codificar el llenguatge administratiu i jurídic català. En les reunions de la CALA hi van participar representants dels organismes de la Generalitat de Catalunya i de l'Administració pública provincial i municipal (EAPC, Parlament de Catalunya, Diputació de Barcelona i Ajuntament de Barcelona, entre d'altres), representants d'altres institucions com ara les universitats i el Col·legi d'Advocats de Barcelona, a través del Seminari de Documentació Jurídica (Marí i Mayans, 1984), i també representants d'altres territoris del domini lingüístic català, com són el País Valencià, les Illes Balears, Andorra i la Catalunya Nord.

La CALA es va ocupar de codificar terminologia jurídica i administrativa –tasca que, més endavant, va assumir el TERMCAT– i de fixar criteris estilístics i convencions per a la redacció administrativa. Per això va impulsar la publicació de recursos que codificaven i establien els criteris lingüístics concrets que permetien materialitzar sobre el paper el principi de claredat que propugnava el Plain English Movement. Aquests criteris es van difondre, en un primer moment, mitjançant el butlletí *Llengua i Administració* (1982-1994) i, més tard, es van aplegar en el *Manual de llenguatge administratiu* (publicat per primera vegada el 1991 i reeditat fins a sis vegades), de Carles Duarte i Montserrat, Àlex Alsina i Segimon Sibina. En l'àmbit valencià, el *Manual de llenguatge administratiu valencià* (1984) va difondre aquests criteris, adaptats a les particularitats lingüístiques valencianes i a les necessitats que la situació valenciana presentava.

Així mateix, aquests criteris inspirats en el llenguatge planer es van extrapolar a l'àmbit jurídic (Xirinachs, 2012), la qual cosa va donar lloc a publicacions com ara *Introducció al llenguatge jurídic* (1990), de Carles Duarte i Montserrat, i Pilar de Broto i Ribas, i *La redacció de les lleis* (1995), del Grup d'Estudis de Tècnica Legislativa (GRETEL). També cal fer esment dels opuscles de la col·lecció “Criteris Lingüístics” de la DGPL, que recullen i amplien els acords fixats a la CALA: *Majúscules i minúscules* (2a edició, 1992), *Abreviacions* (1997), *Criteris de traducció de noms, denominacions i topònims* (1999), *Criteris de traducció de textos normatius del castellà al català* (1999) i *Documentació jurídica i administrativa* (2002).

Són exemples dels criteris de llenguatge planer que establien aquests manuals: la preferència per la veu activa en detriment de la veu passiva; l'ús moderat de nominalitzacions; l'ordenació neutra dels elements de la frase; la supressió d'expressions redundants, jeràrquiques i humiliants; l'ús restringit d'abreviacions i sigles, i l'ús controlat de les majúscules.

Sobre la base d'aquest model lingüístic, els governs de Catalunya, València, i també Andorra i les Illes Balears, van endegar processos per modernitzar els documents administratius i jurídics adreçats a la ciutadania, i aplicar-hi els criteris de llenguatge planer. Es tractava de documents que aleshores només eren en suport paper, atès que encara no existia el suport digital.

Les obres abans esmentades han esdevingut referents i fonts d'inspiració per als manuals de llenguatge jurídic que avui dia publiquen institucions de sectors com ara l'Administració pública o les universitats, o també de l'àmbit professional. En altres paraules, el model lingüístic de llenguatge jurídic català, basat en la genuïnitat i la claredat, té una clara continuïtat en els manuals d'avui dia (Arnall Duch, 2019). Són una mostra d'aquests manuals els següents: *Redacció de documents jurídics i administratius* (2011), del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya; *Manual de documentació administrativa* (2016), de l'Acadèmia Valenciana de la Llengua; *Llibre d'estil de les lleis i altres textos del Parlament de Catalunya* (2018); *Llibre d'estil del Govern de les Illes Balears* (2a edició, 2018); *Català jurídic* (2024), de la Universitat d'Andorra, i el recent *Manual d'elaboració de normes de la Generalitat de Catalunya* (2024).

No obstant l'elevat nombre de publicacions i les múltiples accions de formació i difusió, cal apuntar que la implementació d'aquest nou model de català jurídic no va ser total. Van quedar alguns àmbits públics i privats que van restar impermeables a les pràctiques del llenguatge planer. Així mateix, les contribucions

dels manuals abans esmentats continuen sent sobretot lingüístiques i regulen tímidament el disseny dels documents administratius, sense incorporar-hi, per exemple, estratègies basades en el disseny gràfic. Tampoc fan referència al disseny de les aplicacions informàtiques ni a la redacció dels textos que aquestes incorporen i que ja substitueixen en moltes ocasions els documents administratius (pensem, per exemple, en el tràmit d'instància genèrica de qualsevol ajuntament).

## 1.2 El llenguatge planer als territoris de parla hispana

Una de les primeres impulsores del moviment de llenguatge planer en castellà a l'Estat espanyol va ser Luciana Calvo, que va iniciar la seva tasca als anys 80 amb obres com ara *Introducción al estudio del lenguaje administrativo*, publicat per l'editorial Gredos, o bé articles publicats en aquesta mateixa *Revista de Llengua i Dret*, com ara *Viabilidad de una modernización del lenguaje administrativo español y de otras lenguas peninsulares* (1983) o *El subcódigo de la etiqueta en el lenguaje administrativo castellano* (1985). El seu treball pioner va posar les bases per a la modernització del llenguatge administratiu castellà, destacant la necessitat d'usar un llenguatge més planer i comprensible per al ciutadà. La seva aportació va ser fonamental per sensibilitzar, tant les institucions com els professionals de la llengua i el dret, sobre la necessitat d'adoptar un llenguatge més accessible i transparent.

El Ministeri per a les Administracions Públiques de l'Administració estatal va ser el departament que va impulsar els primers seminaris i grups de treball sobre el tema, però cal esperar fins als anys 90 per trobar publicades les primeres guies adreçades al cos estatal de funcionaris: *Manual de estilo del lenguaje administrativo* (1990) o *Manual de documentos administrativos* (1994). Un dels altres punts d'inflexió més significatius va ser l'aprovació de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que va incloure la necessitat de garantir una comunicació clara i transparent entre les institucions i la ciutadania.

Cap a finals del segle XX cal destacar els treballs d'Heraclia Castellón Alcalá, que va representar la continuïtat de la labor de Calvo i un nou impuls en l'estudi teòric sobre el llenguatge administratiu castellà. Castellón va elaborar diversos treballs entre els quals destaquem *Análisis normativo del lenguaje administrativo* (1998), publicat en aquesta mateixa *Revista*, i *El lenguaje administrativo. Formas y uso* (2001).

Malgrat que totes aquestes accions van representar millores en la comunicació administrativa, la implementació va ser escassa i la incidència no va arribar a àmbits com ara l'Administració local o altres sectors del món jurídic.<sup>3</sup> El fet que la *Revista de Llengua i Dret* fos l'única revista en tot l'Estat espanyol que s'ocupés de l'estudi interdisciplinari de la llengua i el dret, i recollís els treballs no només de la llengua catalana, sinó també de la castellana, francesa i italiana, evidencia el poc interès per aquest camp que hi havia en aquells moments en els territoris únicament castellanoparlants (Nagore Laín, 2009).

## 2 Del llenguatge planer a la comunicació clara

L'acabament del segle XX i l'entrada al segle XXI va comportar el pas definitiu de la societat industrial a la societat de les tecnologies de la informació i la comunicació, caracteritzada per l'ús massiu d'internet i de les xarxes socials. L'Administració pública no ha estat aliena a la irrupció del món digital i ha anat transformant gradualment tràmits presencials i en suport paper, en tràmits íntegrament electrònics.

---

3 Així es va constatar a la [Jornada de Lenguaje Jurídico Claro](#), organitzada pel Col·legi de Registradors d'Espanya el 22 de febrer de 2024, amb la col·laboració de la revista *Archiletras* i el col·lectiu Enclaro.



Les tecnologies també han impulsat noves línies d'estudi en àrees com ara el disseny o les ciències de la comunicació, i n'han generat de noves com ara la intel·ligència artificial. Totes, sense excepció, aporten noves eines i recursos per fer més planera la comunicació entre les administracions i la ciutadania, la qual cosa ha acabat configurant un nou camp d'estudi interdisciplinari que ha rebut el nom de *comunicació clara*.

Són una mostra d'aquestes eines i recursos els bots de conversa i les aplicacions tecnològiques que resumeixen o generen de forma automàtica textos, i també les estratègies relacionades amb la usabilitat web i la clarificació de documents, com ara l'ús sistemàtic de la llista de control, la presència de definicions, o l'ús d'enllaços o d'elements visuals com ara infografies i icones. Com a eines més recents, destaquem la proposta d'adaptació de l'escala de disseny danesa que proposen Martín-Sanromán et al. en la recerca que publiquen en aquesta secció monogràfica. Es tracta d'una escala que sistematitza les diferents maneres d'explotar el disseny i fa referència a nous elements que poden ser molt útils per a les administracions públiques, com ara la usabilitat web, l'organització de la informació i el disseny estratègic.

En relació amb les darreres novetats tecnològiques, destaquem les noves eines basades en la intel·ligència artificial, per automatitzar la simplificació de textos, que incorporen el català com a llengua de treball i de les quals parla Horacio Saggion en la seva contribució a aquesta secció monogràfica.

D'altra banda, des d'una perspectiva jurídica, la comunicació clara s'empara en el dret a comprendre de la ciutadania, un dret que, durant els últims anys, es troba recollit cada vegada més en la normativa, sigui de manera implícita o explícita. Malgrat aquesta presència creixent, es tracta d'un dret poc delimitat i del qual no s'han concretat les obligacions que genera ni per a qui les genera. Tots aquests aspectes són tractats en profunditat per Carretero en el treball contingut en aquesta secció monogràfica, en el qual fa una proposta sobre com delimitar aquest dret a comprendre i concreta com afecta les administracions públiques.

L'embranzida de la comunicació clara també s'ha vist reforçada per l'avenç del moviment del llenguatge planer en l'àmbit internacional, tal com ho demostren les contínues accions d'impuls en països anglosaxons com els Estats Units, Nova Zelanda o el Canadà, així com la voluntat d'adoptar la comunicació clara per part de nous governs com els de determinats països de Llatinoamèrica (vegeu l'estat de la qüestió que n'ha elaborat Poblete en la seva contribució a aquesta secció monogràfica). Però, sens dubte, una de les fites que han contribuït a la consolidació de la comunicació clara en l'àmbit internacional ha estat l'aprovació de la norma ISO 24495 1:2023 *Plain language. Governing principles and guidelines*, de la qual ja disposem de la traducció oficial al català feta pel TERMCAT.<sup>4</sup>

Aquesta nova norma no és vinculant, però sí que constitueix un marc de referència per a qualsevol país que vulgui implementar la comunicació clara en les comunicacions adreçades a la ciutadania, atès que proporciona definicions, principis i llistes de control que són de gran ajuda per a les administracions públiques que es proposin comunicar de manera comprensible per a tothom. En aquest sentit, resulta molt oportú el treball d'Albanell Sais publicat com a nota en aquest mateix número, atès que recull exemples pràctics i recursos útils per a totes les persones responsables d'implementar les estratègies de comunicació clara.

No podem oblidar, però, que la ciutadania no és un conjunt homogeni, sinó que la conformen persones amb característiques diferents que no tenen el mateix nivell de comprensió dels missatges. En la mateixa norma ISO esmentada més amunt llegim: "No s'ha de confondre el llenguatge planer amb el llenguatge fàcil. El llenguatge planer es pot utilitzar per a un públic general, mentre que el llenguatge fàcil s'utilitza per a persones que tenen dificultats de comprensió lectora. Aquestes dificultats poden ser degudes a problemes de salut, a la falta de fluïdesa en l'idioma o a altres raons." Com hem dit més amunt la contribució de Matamala en aquesta secció monogràfica aborda la variació denominativa i conceptual al voltant del llenguatge fàcil i del llenguatge planer, que l'autora situa en un contínuum de variació lingüística: en un

---

4 [Disponible en català la norma UNE-ISO 24495-1:2024 de llenguatge planer | TERMCAT](#).

extrem hi hauria el llenguatge més comprensible i més simplificat, anomenat tradicionalment *lectura fàcil*, i en l'altre extrem, el llenguatge menys comprensible i menys simplificat, però encara entenedor, que anomenariem *llenguatge planer*, d'acord amb el TERMCAT. I és en aquest extrem on també se situaria la comunicació clara.

### 3 Iniciatives de comunicació clara als territoris de parla catalana i hispana

Al segle XXI, a Catalunya l'impuls de noves iniciatives basades en la comunicació clara ha vingut sobretot de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana —a diferència dels anys 80, en què la unitat impulsora va ser la DGPL—, la qual ha treballat els últims anys per elevar la comunicació clara a la categoria de política de Govern. Ho ha aconseguit gràcies a l'aprovació dels acords de Govern [GOV/29/2024, de 6 de febrer](#), i [GOV/217/2024, de 8 d'octubre](#), que impulsen la comunicació clara a la Generalitat de Catalunya amb mesures diverses: la publicació de la *Guia de comunicació clara* (2024), la creació d'un Comitè Director transversal, l'impuls de múltiples accions de formació, la creació d'una xarxa de lingüistes referents i la creació d'una comissió d'experts per a la definició de l'estratègia de transformació de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i la millora dels serveis públics (CETRA), constituïda per dotze grups de treball en àmbits prioritaris, un dels quals és justament el de la comunicació clara.

Semblantment, al País Valencià el departament que impulsa accions de comunicació clara és el Servei de Sistemes d'Informació d'Atenció Ciutadana i Millora Contínua de la Generalitat Valenciana, el qual també té en marxa un conjunt de línies d'actuació encaminades a facilitar la relació del ciutadà amb l'Administració. En són una mostra la promoció d'un marc legal sòlid, la publicació de la [Guia PROP](#) (2023), la posada en marxa del bot de conversa en llengua de signes i l'obertura d'oficines d'atenció ciutadana presencial. Per a més informació sobre les actuacions de la Generalitat de Catalunya i la Generalitat Valenciana, us remetem al resum i vídeo de la jornada organitzada el passat setembre sobre comunicació clara.<sup>5</sup>

En relació amb les Illes Balears, cal esmentar que el Llibre d'estil del Govern de les Illes Balears i el Material didàctic de llenguatge administratiu (elaborat per l'Escola Balear d'Administració Pública, EBAP) inclouen recomanacions i criteris sobre comunicació clara. A més, el Govern balear participa en l'adaptació del projecte "arText" al català, un assistent de redacció de textos en llenguatge clar, que s'implementarà com a eina útil per al cos de funcionaris. I l'EBAP, en el marc del Pla de formació per al personal de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, ofereix el curs "La comunicació clara a l'administració".

I finalment, el Govern d'Andorra també té molt present la necessitat de comunicar de forma clara qualsevol tràmit o document adreçat a la ciutadania. Ja fa més de 25 anys que l'Administració pública andorrana té línies de treball obertes, que s'han vist reforçades per la Llei de la llengua pròpia i oficial, aprovada aquest 2024.<sup>6</sup> Aquesta norma fa una referència explícita al fet que el llenguatge de l'Administració ha de ser "accessible, acurat i comprensible" i preveu nous mecanismes per implementar accions d'una forma més transversal. En aquest sentit, la responsabilitat no recau només sobre el Departament de Política Lingüística, sinó també en altres departaments, com ara la Secretaria d'Estat d'Afers Socials, que ha impulsat la creació de la Unitat de Simplificació Administrativa i Gestió Digital. Aquesta unitat té com a objectius fer més clar el llenguatge dels tràmits i convertir la normativa en format de lectura fàcil, com ha fet, per exemple, amb el Conveni sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat. Us remetem a la nota de Pujol i Gabernet publicada en aquest número per a una explicació exhaustiva de les accions i el marc legal en matèria de comunicació clara a Andorra.

---

<sup>5</sup> Vegeu la nota al peu de pàgina número 2.

<sup>6</sup> [Llei 6/2024, de 25 d'abril, de la llengua pròpia i oficial](#). (BOPA, núm. 59, 29.05.2024).



Pel que fa als territoris de parla hispana, si comparem Espanya i les regions de l'Amèrica Llatina, observem que, a la península, la modernització del llenguatge jurídic ha estat liderada per institucions com ara el Ministeri de Justícia, amb la creació de guies i normatives que han estat claus en aquest procés. Destaca l'*Informe de la Comisión de modernización del lenguaje jurídico* (2011), que s'emmarca en el Pla de transparència judicial endegat pel Ministeri de Justícia espanyol, un dels objectius del qual és acostar al ciutadà el llenguatge dels professionals de la justícia.

Així mateix, l'ús d'eines tecnològiques i la col·laboració amb el món acadèmic han reforçat l'avenç cap a una comunicació més clara i accessible, tal com demostren projectes com ara la Càtedra DIBA-UB sobre Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques. La contribució de Montolío Durán i Bayés Gil en aquest monogràfic ofereix un estat de la qüestió detallat sobre què s'ha fet en comunicació clara en castellà en l'àmbit de l'Administració pública espanyola. I la contribució de Forment Fernández aborda la caracterització del discurs tributari en castellà a través dels incisos.

Per la seva banda, a l'Amèrica Llatina, encara que els avenços sobre comunicació clara han estat significatius, han ocorregut de manera més desigual. Mèxic i Xile n'han estat pioners, però amb enfocaments diferenciats: mentre que a Mèxic l'impuls inicial es va veure afectat pels canvis polítics, Xile ha mantingut un enfocament més constant, recolzat per la *Red de Lenguaje Claro*. L'Argentina i Colòmbia han aconseguit avenços importants, principalment en l'àmbit judicial. No obstant això, països com el Perú i l'Uruguai encara s'enfronten a desafiaments pel que fa a la integració i sistematització de polítiques de llenguatge clar en l'àmbit estatal (vegeu la contribució de Poblete en aquest monogràfic sobre l'estat de la qüestió a l'Amèrica Llatina).

En conclusió, els territoris de parla catalana com ara Catalunya, el País Valencià i Andorra, així com els territoris castellanoparlants de l'Estat espanyol han aconseguit una institucionalització més uniforme del llenguatge clar a l'Administració pública, que ha estat impulsada especialment des de departaments amb competències en atenció ciutadana i justícia. En canvi, a l'Amèrica Llatina el progrés ha depès en gran manera de xarxes locals i iniciatives independents, les quals, tot i haver generat avenços importants, encara s'enfronten a desafiaments en termes de sostenibilitat i cohesió en el pla regional.

#### 4 Els continguts de la secció monogràfica

La secció monogràfica d'aquest número 82 de la *Revista de Llengua i Dret* conté set articles i es complementa amb dues notes que tenen com a objectius, d'una banda, donar a conèixer els resultats de les últimes recerques fetes en l'àmbit de la comunicació clara des de les perspectives del dret, el disseny, la intel·ligència artificial, la lectura fàcil i les ciències del llenguatge. I de l'altra, conèixer les accions que s'han dut a terme en altres territoris de parla catalana, com ara Andorra, i també a Espanya i zones de Llatinoamèrica.

Enceta la secció el text d'Anna Matamala, catedràtica de la Universitat Autònoma de Barcelona, que aborda el tema dels llenguatges entenedors, des del llenguatge fàcil fins al llenguatge planer, tant en textos escrits com orals. L'autora fa un repàs de la situació en el context de Catalunya i posa l'accent en els reptes que la recerca ha d'abordar si el que volem és que tothom pugui exercir drets com ara l'accés a l'educació, la justícia, la cultura, la salut, el transport, el lleure o la participació ciutadana, i pugui viure de manera plena i independent.

A continuació, l'article de Cristina Carretero, jurista de la Universitat Pontifícia de Comillas, aborda la diferència entre les denominacions *dret a comprendre* i *dret a entendre*, i argumenta a favor de la primera; analitza des d'una perspectiva jurídica el dret a comprendre, el defensa com a dret constitucional i fa una proposta per delimitar-lo, dotar-lo de contingut i concretar les obligacions que hauria de comportar per a les administracions públiques.

La contribució de Juan-Ramón Martín-Sanromán, Mercedes Ramos Gutiérrez i Fernando Suárez-Carballo, professors de disseny i comunicació de la Universitat Pontifícia de Salamanca, apunta la importància del disseny jurídic (*legal design*) en la millora dels serveis públics i subratlla la necessitat d'integrar metodologies centrades en l'usuari. La recerca suggereix la implementació d'una escala del disseny jurídic amb cinc esglaons (disseny d'informació, disseny d'interfície, disseny d'experiència d'usuari, disseny de servei i disseny estratègic), com a nova eina que permetria a les administracions públiques avaluar i millorar el disseny de les seves aplicacions.

La contribució d'Horacio Saggion, de la Universitat Pompeu Fabra, tanca aquest conjunt d'articles que aborden els aspectes relacionats amb la comunicació fàcil que han anat prenent cada cop més importància en l'actual societat de la informació i les noves tecnologies, i se centra en l'ús de la intel·ligència artificial (IA) i el processament del llenguatge natural (PLN) per facilitar la creació de textos fàcils de llegir. L'autor, després de destacar la importància de l'accessibilitat a la informació com a dret humà, revisa metodologies tecnològiques actuals orientades a la simplificació lèxica i sintàctica, i planteja reptes com ara la manca de dades de qualitat per entrenar models de IA en aquest camp, a més dels riscos de biaix en els models de llenguatge actuals. Finalment, explora projectes que promouen l'accessibilitat informativa en àmbits com ara la justícia, la ciència i la participació democràtica, amb l'objectiu de millorar la inclusió mitjançant adaptacions lingüístiques adequades.

L'article d'Estrella Montolío Durán i Marc Bayés Gil, de la Universitat de Barcelona, obre el bloc corresponent a experiències concretes d'implementació de la comunicació clara en administracions públiques en llengua espanyola. Els autors aborden l'estat de la qüestió sobre els processos institucionals actuals dirigits a fer més clara la comunicació en l'àmbit administratiu espanyol. I a continuació la contribució de María del Mar Forment Fernández, també investigadora de la Universitat de Barcelona, analitza l'ús dels incisos en el discurs tributari en castellà. L'autora destaca que els incisos són una característica essencial d'aquest discurs i que l'ús excessiu que se'n fa pot dificultar la comprensió, tal com s'apunta en les guies sobre comunicació clara. Finalment, l'article de Claudia Andrea Poblete traça el progrés de la comunicació clara a l'Amèrica Llatina, centrant-se en països com ara Xile, l'Argentina, el Perú, l'Uruguai i Colòmbia. Descriu, entre d'altres, com aquestes regions han avançat en aquest camp gràcies a la creació de xarxes i la implementació de polítiques públiques, encara que el desenvolupament ha estat desigual entre els diferents països.

Per acabar, el número 82 de la *Revista* també publica dues notes que complementen la secció monogràfica i ens ofereixen experiències concretes d'implementació de la comunicació clara en llengua catalana: la primera contribució, elaborada per Marta Pujol Palau i Anna Gabernet, del Servei de Política Lingüística del Govern d'Andorra, dona compte de les iniciatives que s'hi han dut a terme, fent un repàs històric des dels anys 80 fins arribar a les novetats que incorpora la Llei 6/2024, del 25 d'abril, de la llengua pròpia i oficial, aprovada recentment. Clou la contribució un apartat dedicat als reptes de futur que encara el Principat d'Andorra en el camp de la comunicació clara.

D'altra banda, la segona nota, a càrrec de l'advocada, economista i dissenyadora Carlota Albanell Sais, té com a objectiu proporcionar una visió pràctica sobre com s'ha implementat la comunicació clara i el disseny jurídic en diferents sectors i organitzacions. Per això, presenta exemples de bones pràctiques en comunicació clara i disseny jurídic en el sector públic català, com ara documents de la Diputació de Barcelona i de la Generalitat de Catalunya, i també en l'espanyol (Ajuntament de Madrid i Ministeri de Justícia), a més d'exemples del sector privat que poden ser d'interès per a les administracions públiques. Així mateix, facilita recursos útils com ara llibres, llocs web, eines de redacció i guies per implementar la comunicació clara.

## 5 Bibliografia

- Arnall Duch, Anna. (2019). [\*El llenguatge jurídic català: estat de la qüestió i propostes de futur\*](#) [Tesi doctoral]. Universitat Pompeu Fabra.
- Calvo Ramos, Luciana. (1980). *Introducción al estudio del lenguaje administrativo: gramática y textos*. Gredos.
- Calvo Ramos, Luciana. (1983). [\*Viabilidad de una modernización del lenguaje administrativo español y de otras lenguas peninsulares\*](#). *Revista de Llengua i Dret*, 2, 21-31.
- Calvo Ramos, Luciana. (1985). [\*El subcódigo de la etiqueta en el lenguaje administrativo castellano\*](#). *Revista de Llengua i Dret*, 5, 75-92.
- Castellón Alcalá, Heraclia. (1998). [\*Análisis normativo del lenguaje administrativo\*](#). *Revista de Llengua i Dret*, 30, 7-45.
- Castellón Alcalá, Heraclia. (2001). *El lenguaje administrativo. Formas y uso*. La Vela.
- Domènech Bagaria, Ona. (2012). *Traduir del castellà al català: més enllà de la intercomprensió*. Editorial UOC.
- Duarte i Montserrat, Carles, Alsina, Àlex, i Sibina, Segimon. (2002). *Manual de llenguatge administratiu* (6a ed.). Generalitat de Catalunya, Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- Duarte i Montserrat, Carles, i Alamany i Sesé, Raimon. (1986). *Tradició i modernitat en el llenguatge administratiu. Actes del Cicle de conferències sobre tradició i modernitat en l'establiment del llenguatge administratiu*. Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- Instituto Nacional de Administración Pública. (1990). *Manual de estilo del lenguaje administrativo*.
- [\*Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú\*](#). (BOE, núm. 285, 27.11.1992) [Espanya].
- Marí i Mayans, Isidor. (1984). [\*L'elaboració coordinada del llenguatge administratiu català\*](#). *Revista de Llengua i Dret*, 3, 125-131.
- Nagore Laín, Francho. (2009). [\*El proceso modernizador del lenguaje administrativo español: hitos en su historia externa\*](#). *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 52, 13-37.
- Pons Parera, Eva, i Argelaguet i Argemí, Jordi. (2009). [\*Vint-i-cinc anys de la Revista de Llengua i Dret: una aproximació qualitativa i quantitativa als seus continguts\*](#). *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 51, 258-303.
- Xirinachs i Codina, Marta. (2012). La Comissió Assessora de Llenguatge Administratiu (CALA). *Terminàlia*, 5, 65-67.