



DECÀLEG DE COMUNICACIÓ CLARA a l'Ajuntament de Castelldefels



ÍNDEX

Introducció	3
Criteri 1. Planifica abans d'escriure	4
Criteri 2. Pensa sempre en la ciutadania	5
Criteri 3. Tria el canal i el format adequats	6
Criteri 4. Utilitza un llenguatge planer, clar i concís	7
Criteri 5. Prioritza el verb i la veu activa	8
Criteri 6. Utilitza un to respectuós, proper i inclusiu	9
Criteri 7. Organitza la informació amb una estructura entenedora	10
Criteri 8. Cuida el disseny i la llegibilitat segons criteris normatius	11
Criteri 9. Garanteix la usabilitat i l'accessibilitat	12
Criteri 10. Revisa, avalua i millora contínuament els continguts	13
Conclusions	14

Introducció

La comunicació entre l'administració pública i la ciutadania és un element clau per garantir el bon funcionament dels serveis públics, l'exercici efectiu dels drets i la confiança en les institucions. En aquest context, la comunicació clara esdevé una eina fonamental per assegurar que la informació que emet l'Ajuntament sigui comprensible, accessible i útil per a totes les persones, independentment del seu nivell de coneixement, edat o situació personal.

La comunicació clara consisteix a transmetre informació rellevant d'una manera directa, transparent i entenedora, utilitzant el format més fàcil de comprendre per al públic destinatari. No es tracta només d'escriure correctament, sinó d'organitzar els continguts amb una estructura lògica, fer servir un llenguatge planer i concís, aplicar un disseny que faciliti la lectura i garantir l'accessibilitat dels continguts, especialment en els entorns digitals. Això permet que la ciutadania pugui trobar la informació que necessita, entendre-la i utilitzar-la adequadament per fer tràmits, prendre decisions o exercir els seus drets.

En l'àmbit de les administracions públiques, el llenguatge clar no és únicament una bona pràctica comunicativa, sinó també una responsabilitat institucional. Les comunicacions municipals – com ara notificacions, formularis, webs, instruccions o materials formatius – tenen un impacte directe en la vida quotidiana de les persones. Quan aquestes comunicacions són confuses, excessivament tècniques o mal estructurades, poden generar dubtes, errors, reclamacions i una percepció de distància entre l'administració i la ciutadania. En canvi, una comunicació clara contribueix a fer l'Ajuntament més proper, transparent i eficient.

Aquest enfocament està avalat per la norma ISO 24495-1:2023, Plain Language – Governing Principles and Guidelines, que estableix un marc de referència internacional per promoure l'ús del llenguatge clar en tota mena de documents escrits, tant impresos com digitals. La norma defineix que un text està redactat en llenguatge clar quan els lectors als quals s'adreça poden trobar fàcilment la informació, comprendre-la sense dificultats i fer-la servir per assolir el seu propòsit. Tot i que és d'aplicació voluntària, la base de consens internacional la converteix en una guia de bones pràctiques especialment rellevant per a les administracions públiques.

La comunicació clara aporta beneficis tant per a la ciutadania com per a l'organització. Per a la ciutadania, facilita la comprensió de la informació, redueix errors i dubtes, i garanteix un accés equitatiu als serveis municipals. Per a l'Ajuntament, millora l'eficiència interna, redueix el nombre de consultes i queixes, optimitza els recursos disponibles i reforça la confiança i la relació amb la ciutadania. A més, nombrosos estudis han demostrat que escriure en un llenguatge clar estalvia temps i diners – o ambdues coses – a lectors i organitzacions.

Aquest decàleg s'adreça al personal de l'Ajuntament de Castelldefels amb l'objectiu d'oferir uns criteris clars i compartits per aplicar el llenguatge i la comunicació clara en el dia a dia de la feina municipal. La finalitat és contribuir a una cultura comunicativa comuna, transversal i orientada al servei públic, en què comunicar amb claredat no sigui una excepció, sinó una pràctica habitual i una expressió de respecte cap a la ciutadania.

Criteri 1. Planifica abans d'escriure

La comunicació clara és un element essencial del servei públic i comença abans de la redacció del contingut. La planificació prèvia d'una comunicació permet garantir que el missatge compleixi el seu objectiu, sigui comprensible per a la ciutadania i respongui als criteris de qualitat, transparència i eficiència propis de l'administració pública. Quan no es planifica adequadament, els textos poden resultar confusos, excessivament llargs o poc estructurats, fet que dificulta la comprensió de la informació i pot generar errors, consultes innecessàries o desconfiança.

Planificar implica, en primer lloc, definir amb claredat l'objectiu de la comunicació. Abans d'iniciar la redacció, cal determinar si el missatge té com a finalitat informar, explicar un procediment, comunicar un canvi, sol·licitar una acció concreta o donar resposta a una obligació administrativa. Cada comunicació requereix un enfocament diferent pel que fa al contingut, el llenguatge i el grau de detall, i tenir clar aquest objectiu permet estructurar millor la informació i seleccionar només allò que és realment rellevant.

Un altre aspecte important és la identificació del públic destinatari. Les comunicacions municipals s'adrecen sovint a una ciutadania diversa, amb diferents nivells de coneixement, habilitats digitals i situacions personals. Anticipar aquestes diferències ajuda a adaptar el llenguatge, el to i el format del missatge, i a evitar tecnicismes o formulacions que puguin dificultar la comprensió i frustrar la finalitat de la comunicació realitzada.

La planificació també requereix concretar el missatge principal que es vol transmetre. Una comunicació clara ha de tenir una idea central ben definida, a partir de la qual s'organitza la resta del contingut. Identificar aquesta idea ajuda a prioritzar la informació, eliminar redundàncies i evitar incorporar dades que no aporten valor. L'objectiu és que la persona destinatària pugui entendre ràpidament què se li comunica, què ha de fer i, si és pertinent, en quin termini. A més, cal valorar prèviament el canal i el format més adequats per difondre la informació. No tots els continguts funcionen igual en tots els suports. La web municipal, els documents impresos, les notificacions electròniques o les xarxes socials responen a necessitats diferents i requereixen un tractament específic del contingut. Escollir correctament el canal facilita l'accés a la informació i millora l'experiència de la ciutadania.

En aquest procés de planificació, també és important preveure l'estructura del contingut abans de redactar-lo. Pensar l'ordre de la informació, definir quins elements han d'aparèixer en primer lloc i decidir com s'organitzaran els apartats permet construir textos més clars i coherents. Una estructura ben definida ajuda la persona destinatària a identificar ràpidament la informació rellevant i a comprendre el contingut sense haver de fer un esforç addicional.

Finalment, la planificació ha d'incorporar des del principi criteris d'accessibilitat i inclusió. Cal tenir en compte que la informació municipal ha de ser accessible per a totes les persones, independentment de les seves capacitats o condicions, i evitar així modificacions posteriors.



En definitiva, planificar abans d'escriure és un pas imprescindible per assegurar una comunicació clara, eficaç i orientada al servei públic. Aquesta pràctica contribueix a millorar la qualitat de les comunicacions municipals, optimitzar els recursos interns i reforçar la confiança de la ciutadania en l'Ajuntament.

Criteri 2. Pensa sempre en la ciutadania

En qualsevol acció comunicativa de l'Ajuntament, cal adoptar una perspectiva centrada en la ciutadania. L'objectiu no és només transmetre informació, sinó fer-ho d'una manera comprensible, accessible i útil per a totes les persones que utilitzen els serveis municipals. Això implica posar-se en el lloc de la persona destinatària i valorar quina informació necessita i com és millor presentar-la.

Un bon punt de partida és conèixer la diversitat de perfils que consulten els canals municipals: edats diferents, nivells de formació diversos, experiència desigual amb l'administració, competències digitals diverses o possibles dificultats sensorials o cognitives. Aquestes diferències poden condicionar la interpretació d'un mateix missatge. Per això és important utilitzar un llenguatge clar i planer, evitant tecnicismes i terminologia administrativa innecessària. Si cal utilitzar termes especialitzats, convé contextualitzar-los i oferir exemples o petites explicacions que permetin la comprensió de tots els públics.

També és útil anticipar els dubtes i les necessitats de la ciutadania abans de redactar. Algunes preguntes clau poden ser: Què necessita saber? Quines accions haurà de fer? Quin és el propòsit del missatge? Aquesta reflexió ajuda a prioritzar la informació essencial i a eliminar detalls que poden distreure. Per exemple, en un comunicat sobre un canvi normatiu, és important destacar primer què canvia, el motiu del canvi, a qui afecta i què cal fer, i deixar els detalls legals per a annexos o apartats secundaris.

L'estructura del contingut també és determinant. La informació ha de seguir una lògica intuïtiva per a la ciutadania, i no respondre a criteris interns de l'administració. Els títols i subtítols han de ser clars i descriptius, i permet identificar el contingut de cadascun d'ells. Els paràgrafs han de ser curts i agrupats per temes. L'ús de llistes, esquemes o quadres pot ajudar a presentar continguts complexos de manera visual, simplificada i més fàcil d'interpretar.

La inclusió i l'accessibilitat són igualment essencials. Cal garantir que els textos siguin llegibles per a persones amb diferents necessitats: contrast adequat, tipografies clares, textos alternatius per a imatges, subtítols en vídeos i estructures de navegació accessibles. També és important utilitzar un llenguatge respectuós i inclusiu, que reflecteixi la diversitat i eviti discriminacions per motiu de gènere, origen, ideologia, edat o capacitat.

Finalment, pensar en la ciutadania significa escoltar-la. Cal oferir canals de retroalimentació – formularis, bústies de contacte o de reclamacions i enquestes – que permetin detectar oportunitats de millora, aclarir dubtes i conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries. Això converteix la comunicació en un procés participatiu, reforça la transparència i la confiança, i permet orientar l'actuació de l'Ajuntament cap a una millor prestació del serveis públics.



Posar la ciutadania al centre és un compromís institucional: garantir que la informació sigui clara, rellevant i accessible contribueix a millorar l'eficàcia dels serveis municipals i a reforçar una relació propera i confiable amb la comunitat.

Criteri 3. Tria el canal i el format adequats

La comunicació efectiva amb la ciutadania depèn no només del contingut del missatge, sinó també del canal i del format escollit per transmetre'l. Triar adequadament el mitjà de difusió garanteix que la informació arribi de manera clara, comprensible i oportuna a les persones destinatàries, adaptant-se a les seves necessitats i circumstàncies. Aquesta decisió ha de basar-se en l'objectiu del missatge, el tipus de contingut i el perfil del públic a qui es dirigeix.

L'enviament d'una comunicació amb un contingut adequat, clar i correctament elaborat no garanteix, per si sol, l'assoliment dels objectius comunicatius previstos. Quan no s'utilitzen el canal i el format més adequats per al públic destinatari, es dificulta que el missatge arribi de manera efectiva a tots els col·lectius als quals s'adreça. Aquesta circumstància pot limitar-ne la comprensió, l'abast i l'impacte, i acabar frustrant la finalitat de la comunicació i els resultats que es pretenien obtenir.

En primer lloc, cal determinar quin és canal més adequat segons la naturalesa del missatge. Els canals digitals, com la web municipal o les aplicacions mòbils, són ideals per a informació que cal consultar de manera ràpida i que requereix actualització constant, com avisos sobre talls de subministrament, canvis en horaris de serveis o notícies d'interès immediat i sense prescindir del fet que els missatges per canals digitals no arribaran a tots els públics. Els documents impresos, en canvi, són més adients per a materials que requereixen un nivell de detall elevat o que cal conservar, com guies, manuals o informes oficials. Les xarxes socials poden ser útils per transmetre missatges breus, generar consciència ciutadana o promoure la participació ciutadana, però convé utilitzar-les amb moderació i sempre amb un llenguatge clar i respectuós.

El format del contingut ha de complementar el canal escollit i facilitar la comprensió de la informació. Els documents textuais permeten detallar procediments i normativa, mentre que vídeos i infografies resulten especialment efectius per explicar processos complexos o mostrar visualment informació que, en format escrit, podria resultar confusa. Per exemple, una infografia pot resumir els passos per realitzar un tràmit administratiu, mentre que un vídeo pot mostrar el funcionament d'una nova aplicació municipal. Aquests recursos ajuden les persones a comprendre de manera pràctica què han de fer. En missatges complexos, la combinació de diversos formats, com un document explicatiu amb una infografia resumida, permet arribar a més perfils de ciutadania i millorar la retenció de la informació.

És fonamental tenir en compte també el moment i la situació de recepció del missatge. La informació urgent s'ha de transmetre de forma immediata, clara i concisa, mentre que els documents informatius o orientatius poden distribuir-se amb més detall i profunditat. Conèixer com, quan i en quines circumstàncies la ciutadania accedeix a la informació ajuda a escollir la millor combinació de canal i format, la qual cosa augmenta l'eficàcia comunicativa.

Un altre aspecte rellevant és l'adaptabilitat del contingut a diferents suports i dispositius. Els documents digitals s'han d'optimitzar per a la lectura en pantalla i s'ha d'assegurar que s'adaptin a diferents dispositius. Les presentacions visuals, vídeos i infografies han de respectar criteris d'accessibilitat, amb contrast de colors adequat, subtítols i textos alternatius per a persones amb discapacitat visual o auditiva. Aquesta cura garanteix que cap col·lectiu quedi exclòs i que el missatge arribi a tothom amb la mateixa claredat i qualitat.



Recorda que la tria de canal i format és una decisió estratègica que influeix directament en la comprensió, l'ús i la satisfacció de la ciutadania. Fer-ho correctament ajuda a reduir dubtes, evitar malentesos i incrementar l'eficiència de la comunicació municipal.

Criteri 4. Utilitza un llenguatge planer, clar i concís

La claredat d'un missatge no depèn només del contingut, sinó també de com s'escriu. El llenguatge planer ajuda la ciutadania a comprendre la informació de manera ràpida i precisa. Per aconseguir-ho cal utilitzar paraules d'ús habitual, frases curtes i una estructura natural i directa. Quan el text és concís, el lector pot assimilar la informació sense haver de rellegir-la ni fer un esforç addicional per entendre-la.

Cal evitar tecnicismes innecessaris. Si s'han d'utilitzar termes especialitzats de normativa o procediments tècnics, convé explicar-los breument. Per exemple: *"Cal presentar una autoliquidació complementària d'impostos quan hi hagi errors que afectin la Hisenda pública"*. Una explicació curta com aquesta permet entendre el terme sense coneixements previs.

L'ús de paraules senzilles també facilita la lectura. És recomanable substituir termes complexos per alternatives més conegudes: tipus en lloc de tipologia, pagament en lloc de retribució, aproximat en lloc d'aproximatiu. Igualment, cal eliminar redundàncies i paraules que no aporten informació. Dir: *"Aquest any acabaran les obres"* és suficient; no cal dir *"sembla ser que..."*.

Les frases positives i l'ús preferent de la veu activa fan els textos més entenedors. Per exemple: *"El termini per sol·licitar l'ajut comença el 25 de juliol"* és més clar que *"El termini no comença fins..."*. Això reforça la comprensió i transmet seguretat.

També convé evitar estrangerismes i expressions col·loquials que poden generar confusió. Quan un terme prové d'un altre idioma, és millor oferir-ne la versió en català: correu electrònic en lloc d'email. D'aquesta manera, totes les persones – independentment del seu domini lingüístic – poden entendre el missatge.

És important moderar l'ús de nominalitzacions, gerundis i possessius que allarguen les frases sense aportar claredat. Per exemple: *"Hem investigat aquesta qüestió"* és més directa que *"S'ha dut a terme una investigació..."* i *"Compra l'entrada aquí"* és més natural que *"Compra la teva entrada aquí"*.

Cal evitar l'ús innecessari d'abreviatures, sigles i acrònims, ja que poden dificultar la comprensió dels continguts, especialment per a les persones que no estan familiaritzades amb el llenguatge administratiu o amb l'àmbit específic de què es tracta. Sempre que sigui possible, és preferible escriure els termes complets. Quan sigui necessari utilitzar abreviatures, sigles o acrònims, aquests s'han d'identificar prèviament mitjançant la seva denominació desenvolupada la primera vegada que apareguin en el text.

L'objectiu de la comunicació a realitzar no és posar de manifest els coneixements lingüístics de qui l'elabora, sinó garantir que el missatge sigui comprensible i accessible per al conjunt de les persones destinatàries. Per aquest motiu, és essencial utilitzar un llenguatge planer, clar i concís, que faciliti la lectura i la comprensió del contingut. L'ús d'un llenguatge senzill i directe contribueix a evitar interpretacions errònies, afavoreix la transmissió eficaç de la informació i assegura que el missatge arribi de manera adequada a tots els públics als quals s'adreça, independentment del seu nivell de coneixement o especialització.



El llenguatge planer ha d'anar acompanyat d'una estructura clara i visualment accessible. Paràgrafs curts, llistes, subtítols i connectors ajuden la lectura i faciliten trobar la informació rellevant. Quan es redacta amb cura i amb la intenció de fer-se entendre, millora la confiança de la ciutadania i s'assegura una comunicació eficaç, inclusiva i professional.

Criteri 5. Prioritza el verb i la veu activa

La manera com redactem els textos administratius influeix directament en la claredat. Prioritzar el verb i utilitzar la veu activa ajuda a crear comunicacions més directes, precises i fàcils d'entendre. Quan situem l'acció i el subjecte de manera explícita, evitem ambigüitats i facilitem que la ciutadania identifiqui ràpidament què ha de fer.

En molts textos administratius és habitual trobar la veu passiva o estructures impersonals, però aquestes fórmules allunyen la lectura de la persona usuària. Per exemple: *"La sol·licitud ha de ser emplenada per les persones interessades"* es pot convertir en *"Les persones interessades han d'emplenar la sol·licitud"*. El resultat és un missatge més dinàmic i entenedor, amb el subjecte principal en primer pla.

També és important reduir les nominalitzacions – convertir verbs en noms –, perquè fan els textos més pesats i abstractes. *"Hem revisat el projecte"* és més clar i natural que *"S'ha fet una revisió del projecte"*. Aquest tipus de reformulació facilita la comprensió i evita que el lector hagi de rellegir la frase.

Les frases en positiu també milloren la lectura. Les negatives sovint obliguen a *"descodificar"* el missatge. Per exemple: *"El termini per sol·licitar l'ajut comença el 25 de juliol"* és més transparent que *"No es pot sol·licitar l'ajut abans del 25 de juliol"*. Amb un enunciat afirmatiu, la informació és immediata i no genera dubtes.

Prioritzar el verb també implica triar estructures més actives i naturals. *"L'advocada ha presentat la demanda"* és més àgil que *"La demanda ha estat presentada per l'advocada"*. El subjecte, l'acció i l'objecte apareixen en l'ordre habitual, fet que facilita la lectura i dona un to més transparent.

La veu activa contribueix, a més, a fer el llenguatge més inclusiu i proper. Quan el text és clar i orientat a l'acció, és més senzill evitar expressions que puguin discriminar o distanciar la comunicació de la ciutadania. Aquesta manera de redactar millora l'experiència d'ús i ajuda a transmetre transparència i eficàcia.

A més, aporta beneficis tant a les persones usuàries com a l'administració. La ciutadania entén amb més facilitat quines accions ha de dur a terme i redueix errors derivats de frases complexes o impersonals. Al mateix temps, l'administració projecta una imatge de claredat i professionalitat i facilita la consulta, especialment en documents digitals.



Prioritzar el verb i la veu activa és un element essencial per garantir comunicacions clares i accessibles.

El resultat són textos més útils, comprensibles i eficaços per a la ciutadania.

Criteri 6. Utilitza un to respectuós, proper i inclusiu

El to amb què ens adrecem a la ciutadania és clau per assegurar que els missatges siguin clars i fàcils d'entendre. La formalitat no ha de convertir els textos en comunicacions distants o confuses. El llenguatge ha de ser proper, accessible i respectuós, perquè qualsevol persona pugui comprendre la informació ràpidament i sense dificultats. Adoptar aquest to implica tenir present la diversitat de les persones destinatàries i evitar expressions discriminatòries, excloents o excessivament tècniques.

L'ús de formes genèriques és una bona pràctica per referir-se a grups amplis. Expressions com ciutadania, alumnat, personal, persones usuàries o equip de treball permeten redactar textos inclusius i lleugers, sense repetir constantment formes masculines i femenines. Quan sigui necessari concretar el gènere, es poden utilitzar formes dobles com la directora o el director o benvolgudes i benvolguts, però sempre amb moderació i naturalitat.

La inclusivitat també fa referència al respecte envers persones amb discapacitat. Cal evitar termes obsolets o inadequats i utilitzar expressions adequades i actuals, com persona amb discapacitat visual o persona amb discapacitat intel·lectual. Aquesta cura s'ha d'aplicar en qualsevol comunicació per reflectir un entorn més igualitari i respectuós amb totes les realitats.

Pel que fa al tractament directe amb la ciutadania, el vós és la forma recomanada en documents institucionals. Combina formalitat i proximitat i ajuda a mantenir un to cordial i coherent. És important no alternar-lo amb el vostè, perquè la barreja de tractaments resulta incorrecta. Cal, a més, adaptar el registre segons el canal: els missatges a xarxes socials poden ser més directes i col·loquials, mentre que els documents oficials han de mantenir un estil institucional.

Aquest to proper i inclusiu ha d'estar present en tots els canals: documents impresos, webs, correus electrònics, aplicacions i formularis. Cada format requereix petits ajustos, però el respecte, la claredat i la coherència han de mantenir-se. En un web, per exemple, és útil utilitzar paràgrafs breus, subtítols clars i enllaços ben identificats; en documents impresos, les llistes i destacats poden ajudar a fer la informació més accessible.

Un to inclusiu s'ha d'acompanyar d'una redacció clara i directa. Evitar la veu passiva, reduir termes tècnics i moderar les nominalitzacions contribueix a fer els textos més propers. Per exemple, és preferible dir: *"Us notificarem la resolució per correu electrònic"* en lloc de *"Es procedirà a la notificació de la resolució per mitjà de correu electrònic"*. El primer missatge és més directe, entenedor i alineat amb un estil inclusiu.



L'ús d'un to respectuós, proper i inclusiu va més enllà d'escollir les paraules adequades. Significa adaptar el missatge a les necessitats de qui el rep, respectar la seva diversitat i garantir que la comunicació sigui accessible, coherent i clara en tots els formats. Aquest tipus de comunicació reforça la transparència institucional i transmet una imatge d'Administració compromesa amb la ciutadania i la igualtat de tracte.

Criteri 7.

Organitza la informació amb una estructura entenedora

La claredat d'un document depèn tant del llenguatge com de l'estructura. Organitzar la informació de manera entenedora ajuda la ciutadania a trobar ràpidament el que necessita i a comprendre el contingut sense esforç. Per aconseguir-ho, cal ordenar el text seguint un criteri lògic pensat des del punt de vista de la ciutadania.

És recomanable presentar primer la informació més important: l'objectiu del document, l'acció que cal dur a terme, els terminis o les dades imprescindibles per fer un tràmit. Un cop explicats aquests elements, es poden incorporar els detalls i les explicacions complementàries seguint una seqüència clara. Aquest ordre progressiu evita que el lector hagi de buscar la informació principal entre paràgrafs llargs o apartats secundaris.

Els títols i subtítols clars són imprescindibles per estructurar el contingut i permet identificar el contingut de cadascun d'ells. Han de descriure amb precisió què conté cada secció i ajuden a anticipar el que s'hi trobarà. Aquesta jerarquia és especialment útil en documents digitals, on la lectura sovint és ràpida i fragmentada.

També és important redactar paràgrafs breus, amb una sola idea principal. Quan es concentren moltes idees en un mateix bloc, la lectura es torna feixuga i poden aparèixer malentesos. La divisió del contingut en fragments curts facilita seguir el fil argumental, sobretot en documents extensos o complexos. Quan sigui útil, es poden incorporar llistes, esquemes o elements destacats. Les llistes ajuden a presentar requisits, passos o elements relacionats d'una manera clara i simplificada. Els destacats —com en text en negreta o els quadres informatius— permeten remarcar avisos o informació essencial. Cal utilitzar aquests recursos amb moderació per reforçar l'estructura sense saturar el text.

Una bona estructura també requereix una disposició visual coherent. És important separar bé els apartats, evitar concentracions excessives d'informació i mantenir una organització visual que acompanyi l'ordre del contingut. Aquesta coherència és necessària tant en documents impresos com en formats digitals, especialment en webs i aplicacions. Una estructura visual clara permet al lector identificar ràpidament els continguts principals, establir relacions entre els diferents apartats i assimilar la informació amb menys esforç.



Aplica aquests criteris per crear documents més clars, accessibles i útils. Quan l'estructura acompanya el contingut, la ciutadania pot comprendre millor la informació i utilitzar-la de manera més eficient. Per a l'Ajuntament de Castelldefels, aquesta pràctica és essencial per garantir una comunicació transparent i orientada a les necessitats reals de les persones usuàries.

Criteri 8.

Cuida el disseny i la llegibilitat segons criteris normatius

El disseny dels documents municipals ha de seguir criteris clars i coherents que facilitin la lectura i la comprensió. La comunicació clara no depèn només del contingut, sinó també de com es presenta visualment. Per això, el disseny ha de ser funcional i contribuir a una lectura ordenada i accessible en tots els canals.

Pel que fa a la tipografia, és important utilitzar lletres clares i senzilles, adequades al mitjà i que facilitin la lectura. Cal evitar tipografies decoratives o complexes, especialment en textos informatius o administratius. La mida mínima recomanada és de 12 punts en documents impresos i digitals descarregables, i s'ha d'utilitzar la tipografia Calibri. En pàgines web i aplicacions, és preferible utilitzar una mida d'aproximadament 16 punts, tenint en compte la diversitat de pantalles i dispositius.

L'alineació del text ha de ser preferentment justificada i l'interlineat, senzill. Cal mantenir la coherència en els marges, els interlineats i l'espaiat, i garantir una separació adequada i constant entre línies i paràgrafs.

Els espais en blanc són essencials per ordenar el document. Aquests espais eviten la concentració d'informació i ajuden a separar apartats i blocs de contingut. Aquesta distribució millora l'experiència de lectura i facilita que la ciutadania identifiqui ràpidament cada secció.

El contrast de colors ha de ser suficient per assegurar la llegibilitat en qualsevol suport. El text ha de destacar clarament sobre el fons i evitar combinacions que dificultin la visió o generin confusió, especialment per a les persones amb discapacitat visual o daltonisme. L'ús del color ha de ser coherent i s'ha de reservar per destacar informació rellevant o reforçar l'estructura, però sense que sigui l'únic recurs per transmetre informació.

Els elements visuals —com icones, quadres, esquemes o infografies— han de tenir una funció clara de suport. Han de complementar el text, no substituir-lo ni afegir informació que no aparegui descrita. A més, aquests recursos s'han d'utilitzar de manera coherent i homogènia en tots els documents municipals per mantenir una identitat visual consistent, sense fer-ne un ús abusiu que dificulti la comprensió del missatge o que, quan escaigui, redueixi la formalitat exigida.



Aplica aquests criteris de disseny i llegibilitat per millorar la comprensió i reduir errors o consultes innecessàries. Quan el disseny acompanya el contingut, els documents esdevenen més clars i accessibles i faciliten la realització de tràmits. Cuidar aquests aspectes és una responsabilitat compartida de tot el personal municipal i contribueix a oferir un servei públic més eficient i de qualitat.

Criteri 9. Garanteix la usabilitat i l'accessibilitat

La comunicació clara exigeix que tots els continguts, especialment els digitals, siguin fàcils d'utilitzar i accessibles per al conjunt de la ciutadania, amb independència de les seves capacitats físiques, sensorials o cognitives, o del dispositiu que utilitzin. Garantir la usabilitat i l'accessibilitat no és una opció, sinó una obligació normativa i un requisit essencial per assegurar la igualtat d'accés a la informació i als serveis públics, alhora que es promou l'accés de tots els públics a les comunicacions digitals.

Pel que fa a la facilitat d'ús, els continguts han de permetre que les persones usuàries trobin la informació de manera ràpida i intuïtiva. En entorns digitals, això implica dissenyar pàgines web i documents amb una navegació clara, coherent i previsible. Els menús han de ser comprensibles, amb denominacions senzilles i coherents, i s'ha d'evitar la saturació d'opcions que pugui desorientar la ciutadania. Els elements interactius, com ara botons o enllaços, han d'estar clarament identificats i indicar quina acció permeten realitzar.

Els sistemes de cerca, especialment en els entorns digitals, han de facilitar que la ciutadania localitzi la informació que necessita de manera ràpida, senzilla i intuïtiva. Per aconseguir-ho, és fonamental que els títols, epígrafs i denominacions dels continguts utilitzin un llenguatge clar, directe i proper al vocabulari habitual de les persones usuàries.

Els títols han de descriure amb precisió el contingut que encapçalen, evitar tecnicismes innecessaris, sigles poc conegudes o fórmules excessivament administratives, i mantenir una extensió raonable que en faciliti la lectura i la comprensió immediata. Igualment, han de ser coherents i previsibles, de manera que les persones puguin anticipar fàcilment la informació que trobaran en accedir-hi. Una denominació clara dels continguts no només millora l'experiència de navegació, sinó que també incrementa l'eficàcia dels cercadors interns i externs, facilita la recuperació de la informació i contribueix a una relació més accessible i eficient entre l'Administració i la ciutadania.

Els enllaços han de ser descriptius, de manera que permetin entendre el contingut de destinació sense necessitat de context addicional. Cal evitar fórmules genèriques com [clica aquí](#) o més informació, ja que evitar

aquestes fórmules millora la comprensió general i l'experiència de les persones que utilitzen lectors de pantalla.

L'accessibilitat s'ha de tenir en compte des de la fase inicial de disseny dels continguts. El contrast entre el text i el fons ha de complir els requisits mínims establerts (una relació de contrast d'almenys 4,5:1 per a textos normals i de 3:1 per a textos grans), per garantir la llegibilitat de les persones amb baixa visió i una correcta visualització en diferents dispositius.

Totes les imatges, icones i elements visuals rellevants han d'incloure text alternatiu descriptiu que transmeti la informació essencial. En el cas d'elements purament decoratius, cal indicar-los adequadament perquè no interfereixin en la lectura amb tecnologies d'assistència.

Els documents digitals, especialment els PDF, s'han de generar de manera accessible, utilitzant estils, etiquetes i estructures adequades perquè siguin compatibles amb les tecnologies d'assistència. També cal completar les metadades del document, com ara el títol i l'idioma.

En els continguts audiovisuals, com ara els vídeos, s'han d'incorporar subtítols i transcripcions i, sempre que sigui possible, audiodescripcions, per garantir l'accés a la informació a les persones amb discapacitat auditiva o visual.

Igualment, cal assegurar que els continguts digitals siguin compatibles amb diferents dispositius, especialment telèfons mòbils i tauletes, mitjançant un disseny responsiu que eviti desplaçaments laterals o elements inacessibles.

Finalment, és imprescindible revisar i validar la usabilitat i l'accessibilitat abans de publicar qualsevol contingut, mitjançant eines de verificació i, si escau, proves amb persones usuàries. Detectar i corregir barreres d'accés prèviament a la publicació permet garantir una comunicació municipal clara, inclusiva i respectuosa amb la diversitat.



Garantir la usabilitat i l'accessibilitat és una condició imprescindible per a una comunicació pública de qualitat i un element clau per reforçar la confiança de la ciutadania en l'Administració.

Criteri 10.

Revisa, avalua i millora contínuament els continguts

La comunicació clara no acaba en el moment en què el contingut es redacta o es publica, sinó que requereix un procés sistemàtic de revisió, avaluació i millora contínua. Abans de difondre qualsevol document, comunicació o contingut digital, és imprescindible dedicar temps a verificar que compleix els criteris de claredat, correcció lingüística, coherència visual, usabilitat i accessibilitat establerts per l'organització i per la normativa vigent.

En primer lloc, cal revisar el llenguatge utilitzat per assegurar que és senzill, comprensible, directe i adequat al públic destinatari, independentment del seu nivell de coneixement, edat o situació personal. Aquesta revisió ha de permetre detectar frases excessivament llargues, estructures complexes, tecnicismes innecessaris o expressions ambigües que puguin generar confusió. Igualment, és important comprovar que el text manté un to respectuós, proper i inclusiu, que evita discriminacions i que fa un ús correcte de les formes verbals, dels connectors i de la puntuació. La revisió lingüística ha de garantir també la coherència terminològica i l'absència de repeticions o redundàncies que dificultin la lectura.

Paral·lelament, s'ha d'analitzar el disseny i la maquetació del contingut per confirmar que faciliten la comprensió i la lectura. Aquesta revisió inclou verificar que la tipografia és adequada al suport, que la mida de la lletra i l'interlineat són suficients, que els marges i els espais en blanc estan ben equilibrats i que els elements visuals reforcen el missatge en lloc de distorsionar-lo. També cal assegurar que l'estructura visual del document és coherent i homogènia, especialment en textos llargs o en materials que formen part d'una mateixa sèrie o servei.

Un aspecte clau d'aquesta fase és la verificació de l'accessibilitat. Abans de publicar, s'ha de comprovar que el contrast de colors compleix els requisits mínims, que les imatges disposen de text alternatiu adequat, que els enllaços són descriptius i que els documents digitals són compatibles amb lectors de pantalla. En el cas de continguts audiovisuals, cal confirmar que s'han incorporat subtítols, transcripcions o altres recursos que garanteixin l'accés a la informació a totes les persones.

Sempre que sigui possible, és molt recomanable complementar la revisió tècnica amb proves amb altres professionals o amb persones usuàries representatives del públic destinatari. Aquestes proves permeten detectar dificultats de comprensió, problemes de navegació o mancances informatives que no sempre són evidents per a qui ha elaborat el contingut. Les aportacions externes són una eina valuosa per identificar punts de millora i ajustar el missatge a les necessitats reals de la ciutadania.



La comunicació clara s'entén com un procés dinàmic i evolutiu. Els continguts s'han d'actualitzar periòdicament per adaptar-los a canvis normatius, tecnològics o socials i incorporar millores derivades de l'experiència d'ús, de les consultes rebudes o de les avaluacions internes. Adoptar aquesta mirada de millora contínua permet reforçar la qualitat de la comunicació institucional, augmentar la confiança de la ciutadania i garantir que la informació pública sigui realment entenedora, accessible i útil.

Conclusions

La comunicació clara és una eina essencial per garantir que la informació pública sigui comprensible, accessible i útil per a la ciutadania. Aplicar criteris de claredat en la redacció, l'estructura i el disseny dels continguts permet que les persones puguin trobar, entendre i utilitzar la informació necessària en el seu dia a dia, i millorar així l'eficàcia dels serveis municipals.

Els principis recollits en aquest decàleg ofereixen un marc compartit per al personal de l'Ajuntament de Castelldefels per orientar la producció de continguts cap a la simplicitat, la coherència i l'atenció a les necessitats de la ciutadania. Aquests principis han de servir com a estàndards mínims de qualitat a l'hora de dur a terme qualsevol comunicació, amb independència del missatge, del canal utilitzat o dels destinataris a qui s'adreça.

Planificar abans d'escriure, prioritzar la informació rellevant, utilitzar un llenguatge planer, adoptar un to respectuós i inclúsiu, i garantir una estructura clara i accessible són pràctiques que contribueixen a millorar la qualitat global de la comunicació municipal i del servei públic. L'aplicació sistemàtica d'aquests criteris té un impacte directe en l'eficiència de l'organització. Uns continguts clars, entenedors i ben estructurats redueixen dubtes, errors i consultes innecessàries, faciliten la realització de tràmits i contribueixen a una gestió més transparent. Al mateix temps, permeten optimitzar els recursos públics i reforçar la confiança de la ciutadania en l'Ajuntament i en els serveis que presta.

Finalment, la comunicació clara s'ha d'entendre com un procés de millora contínua. La revisió periòdica dels continguts, l'avaluació del grau de comprensió i l'adaptació als canvis normatius, tecnològics i socials són elements clau per mantenir uns estàndards elevats de qualitat i garantir l'accés de la ciutadania a una informació pública clara, comprensible i útil. L'assumpció d'aquests principis constitueix un compromís de l'Ajuntament de Castelldefels amb la transparència, l'eficàcia dels serveis públics i una relació més propera i accessible amb la ciutadania.