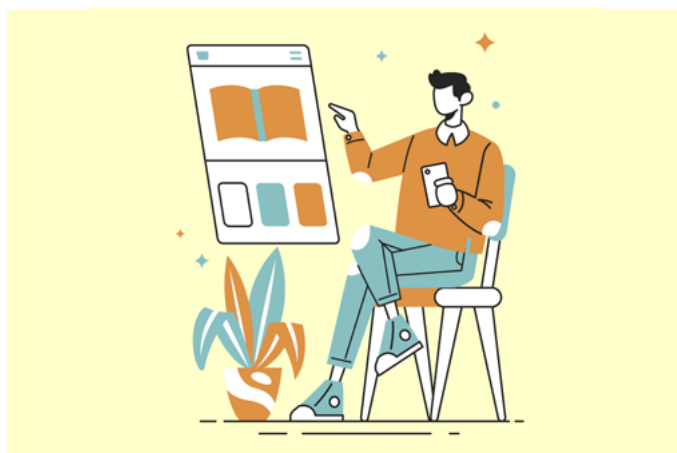
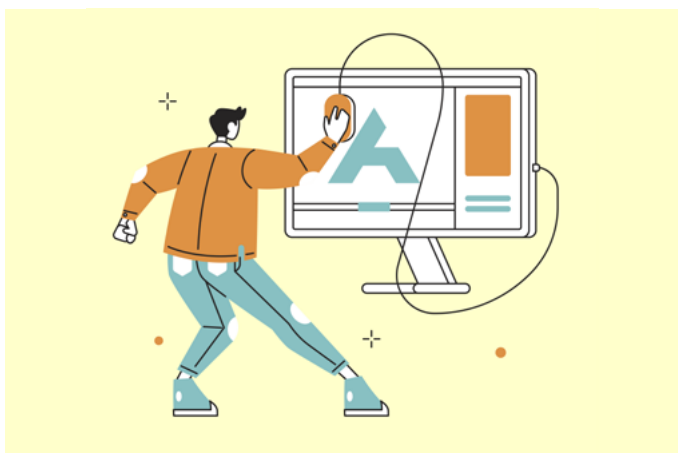


GUIA de

COMUNICACIÓ CLARA



**Generalitat
de Catalunya**

Índex

Què és	5
Què és la comunicació clara i per a què serveix	5
Orígens del llenguatge planer i la comunicació clara	6
El llenguatge administratiu	6
Consells generals per implementar la comunicació clara	7
Beneficis que ens aporta	7
Set mites del llenguatge planer	8
Per on començo	9
Llista de control	11
Procés de disseny	13
Com hem d'escriure?	15
Llenguatge clar / Com aplico el llenguatge senzill i clar als meus textos	15
Escriu en llenguatge natural	16
Redacta textos curts	16
Empra un llenguatge no discriminatori	17
Complementa els textos amb imatges o vídeos	18
Tractament: com ens adrecem a la ciutadania	18
Sinònims	19
Per què he d'emprar sinònims	19
Alguns exemples de sinònims en textos administratius	19
Connectors	21
Què són els connectors i per a què serveixen	21
Adverbis	24
Usos dels adverbis en el llenguatge planer	24
Alternatives als adverbis acabats en <i>-ment</i>	25
Adjectius	26
Usos dels adjectius en el llenguatge planer	26
Què cal evitar	26
Tecnicismes innecessaris	27
Paraules buides	27
Veu passiva.....	28
Construccions impersonals	29
Frases negatives.....	29
Argot, modismes i termes de marca.....	29

Estructura	31
Ordre sintàctic	31
Per què hem de respectar l'ordre sintàctic	31
Brevetat i concisió	32
Consells per redactar textos breus	32
Llistes	33
Usos de les llistes	33
Set recomanacions per redactar llistes	33
Puntuació	34
Els signes de puntuació: usos i errors	34
Principals signes de puntuació i usos	35
Errors en l'ús dels signes de puntuació	35
Incisos	37
Com s'han de fer incisos	37
Exemples de locucions que introdueixen incisos	37
Disseny gràfic	39
Estils gràfics	39
Tipografia, mida i interlineat	39
Alineació del text	40
Negreta	41
Cursiva	42
Subratllat	43
Majúscules	43
Títols i subtítols	44
Els títols i els subtítols al llenguatge planer	44
Plantilles	45
Les plantilles i el llenguatge planer	45
Colors	45
Els colors i el llenguatge planer	45
Imatges	46
Les imatges i el llenguatge planer	46



QUÈ ÉS

Què és la comunicació clara i per a què serveix

El llenguatge planer, també conegut com a *llenguatge senzill* o *llenguatge ciutadà*, 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”**, segons el TERMCAT. Aquest estil d’escriptura ajuda el lector a entendre el contingut la primera vegada que el llegeix. Així mateix, la comunicació clara és la **“transmissió directa, transparent i eficaç d’informació rellevant per a la ciutadania a través de qualsevol tipus de canals i mitjans”**.

A l’Administració, l’ús del llenguatge planer i la comunicació clara permeten que les comunicacions que rep la ciutadania (notificacions i avisos, sancions, respostes a consultes...) siguin clares i es puguin entendre amb facilitat. També fa que els tràmits estiguin redactats d’una manera entenedora i que tothom els pugui fer sense demanar ajuda o, fins i tot, que els textos jurídics els comprengui la majoria de la població.

Escriure en llenguatge planer és explicar la informació amb claredat, sense utilitzar paraules innecessàries o argot tècnic; és transmetre tota la informació de manera breu i clara.

La comunicació clara va dirigida a tota la població, independentment de l’edat, del grau d’alfabetització, del lloc on es troba, dels mitjans econòmics de què disposa, etc., i està basada en una sèrie de **normes de redacció que faciliten la comprensió dels textos, així com uns models d’estructura entenedora i un disseny gràfic adequat**.

Orígens del llenguatge planer i la comunicació clara

El moviment a favor del llenguatge planer va néixer als Estats Units als anys setanta i promovia la simplificació de la llengua anglesa. Des de llavors aquesta idea s'ha aplicat a moltes llengües.

En l'àmbit estatal, els treballs sobre llenguatge planer, sobretot el català, van començar a finals del segle passat. La Generalitat de Catalunya en va ser la principal promotora, però altres administracions, incloses les locals, també hi van participar. Van aparèixer recomanacions de redacció més senzilla amb consells extrets dels manuals que existien en anglès. Un dels llenguatges d'especialitat en què el llenguatge planer va tenir més incidència va ser el llenguatge jurídic i administratiu. A poc a poc i amb la normalització lingüística, s'ha anat estenent aquesta manera de comunicar, fins a arribar al dia d'avui.¹

El llenguatge administratiu

Els textos de llenguatge administratiu tenen unes particularitats que conviden a aplicar-hi els principis i mètodes de la tramitació entenedora, ja que:

- Determinen l'exercici de drets i deures i, per tant, quan no s'entenen perjudiquen aquest exercici i generen consultes i errors que augmenten la càrrega de treball de les unitats administratives.
- Sovint generen angoixa en les persones destinatàries.
- Han de ser entesos per qui els llegeix, i això s'aconseguiria emprant un llenguatge planer, d'ús ampli. Alhora, han de ser precisos, que és el propòsit d'un llenguatge d'especialitat com ara el llenguatge administratiu.
- Empren un llenguatge d'especialitat que combina termes tècnics que no tenen un equivalent planer, amb termes i expressions que tenen equivalents exactes en el llenguatge planer, però que persegueixen diferenciar-se'n; per exemple, efectuar el pagament per pagar.
- Sovint es generen a partir de plantilles, la qual cosa permet una economia d'escala a l'hora d'aplicar un procés de disseny als documents. Així, un document redissenyat pot beneficiar milers de persones cada any.

¹ GELPÍ, Cristina. «Llenguatge planer a Espanya». *Revista Bibliogràfica de Geografia y Ciencias Sociales* [en línia] [Barcelona: Universitat de Barcelona], vol. XI, núm. 687 (15 de novembre de 2006). <<http://www.ub.es/geocrit/b3w-687.htm>>.

Consells generals per implementar la comunicació clara

- Identificar l'audiència.
- Organitzar el contingut de manera lògica.
- Dissenyar documents fàcils de llegir.
- Utilitzar frases i paràgrafs curts (una idea per frase).
- Utilitzar la veu activa i els pronoms personals.
- Dissenyar el contingut amb llistes i taules.
- Limitar l'ús de paraules tècniques, d'argot i de sigles.

Beneficis que ens aporta

Per què hem de fer servir una comunicació clara? Principalment perquè tothom entengui el que volem comunicar, però, a més a més, perquè:

- Permet llegir el text més ràpidament.
- Convida la ciutadania a llegir el contingut.
- Fa que la comunicació sigui més eficient.
- Disminueix el temps de lectura.
- Redueix els malentesos.
- Millora l'experiència ciutadana.
- Redueix les trucades, els missatges electrònics i les queixes de la ciutadania.
- Incrementa la confiança de la ciutadania.

A més a més, en el cas dels webs i aplicacions mòbils:

- Augmenta l'accessibilitat dels productes i serveis digitals.
- Fa que els textos es trobin amb més facilitat als cercadors digitals (millora el posicionament web).

Set mites del llenguatge planer

- 1. No necessito textos en llenguatge planer, perquè qui em llegeix és una persona experta.** Fins i tot les persones expertes necessiten que l'Administració els ho posi fàcil. Si escrivim de forma clara i senzilla, tothom llegirà, entendrà i utilitzarà la informació més ràpidament i això ens estalviarà temps i diners.
- 2. No em valoren seriosament si escric en llenguatge planer.** Si l'usuari o la usuària és capaç d'entendre el contingut del web amb facilitat estem fent bé la feina. Ningú s'ha queixat mai d'haver entès un concepte a la primera; en canvi, quan es produeix el cas contrari, es reben moltes queixes.
- 3. No es pot redactar un text legal en llenguatge planer.** Qualsevol concepte es pot explicar de manera més entenedora, sigui un document legal o un d'econòmic.
- 4. El nivell del llenguatge planer és molt baix.** Emprar un llenguatge senzill no vol dir expressar-se com un infant o de manera inadequada, sinó fer-ho de manera clara i eficaç, perquè la ciutadania entengui el que diem.
- 5. No és prou concís.** Utilitzar un llenguatge planer no significa simplificar conceptes o donar explicacions incompletes, sinó dir exactament el que es necessita saber de la forma més clara possible.
- 6. No hem de canviar la manera de comunicar-nos si la que fem servir usa fórmules que s'han fet servir sempre.** Està demostrat que el llenguatge senzill funciona millor que el que abusa de la terminologia legal tradicional o de les fórmules del llenguatge empresarial.
- 7. No és prou professional.** No es tracta només de paraules senzilles i frases curtes. El llenguatge senzill inclou totes les tècniques per a una comunicació clara, des de la planificació del document (qui l'ha de llegir, quin registre ha de tenir, quin n'és l'objectiu), fins a l'organització (parts del document, format, títols i subtítols), la redacció (construcció de frases, elecció de paraules, connexió de les idees) i la prova de documents massius amb una mostra de lectors objectiu.



PER ON COMENÇO

Aquí tens una planificació que et pot servir a l'hora de crear documents en comunicació clara des de zero.

Sobre quin tema redacto el document?

És un tema ampli o molt concret? Es pot dividir en diversos subtemes?

Per què faig el document?

- Què vull que passi un cop la persona a qui va destinat el document el llegeixi?
- Què s'ha de fer després de llegir el document?
- Quina informació prèvia ha de tenir la persona que llegeix el text, si és que n'ha de tenir?

Per a qui redacto el document?

Enumera els lectors possibles i crea personatges per descriure'ls.

Com rebrà el document la persona destinatària?

Per correu electrònic, per correu postal, a través del web... Imagina l'entorn de la persona destinatària quan vegi per primera vegada el que escrius.

Quin és el meu missatge clau?

Tots els documents tenen una idea clau i la persona destinatària final ha de saber quina és d'un cop d'ull.

Quines preguntes o inquietuds tindrà la persona que llegeixi el text?

Cal pensar en qui llegirà el document abans de redactar-lo.

Com revisaré i comprovaré l'eficàcia del document?

Cal tenir una política de revisions, sigui mitjançant un corrector lingüístic o amb la revisió d'un altre usuari o usuària.



LLISTA DE CONTROL

Llista de control (*checklist*) de la comunicació clara

Si vols saber per on començar, aquesta llista de control et donarà una idea de com n'és de planer el teu text. Com més punts de la llista compleixi el text, més planer i entenedor serà.

- **El títol dona una idea de què tracta el contingut.**
Fes un títol que enganxi, però també que sigui explicatiu. Si la persona a la qual va destinat no l'entén, no continuarà llegint el text.
- **Les frases tenen menys de 30 paraules.**
És preferible que les frases no siguin ni gaire curtes ni gaire llargues. S'aconsella utilitzar només una subordinada per concepte.
- **En frases llargues s'utilitzen bé els signes de puntuació.**
De vegades cal fer frases llargues. En aquests casos, prova de llegir-les en veu alta i, si no t'ofegues, és que has utilitzat bé les comes, els punts i coma, els punts i la resta de signes de puntuació.
- **Al principi del text hi ha una introducció que contextualitza el document.**
Comença el document amb una introducció que expliqui quin tipus de document és, quin objectiu té i com està organitzat.

- **El contingut està dividit en seccions amb títols entenedors.**

Quan s'estructura la informació en blocs és més fàcil de llegir. Els títols de les seccions ajuden la persona destinatària a entendre quina informació es trobarà.

- **Les enumeracions es presenten en format de llista.**

D'un cop d'ull pots localitzar una llista al document, sigui amb pics (*bullets*), amb números, amb guionets, etc.

- **L'ordre sintàctic de les frases és subjecte + verb + complements del verb.**

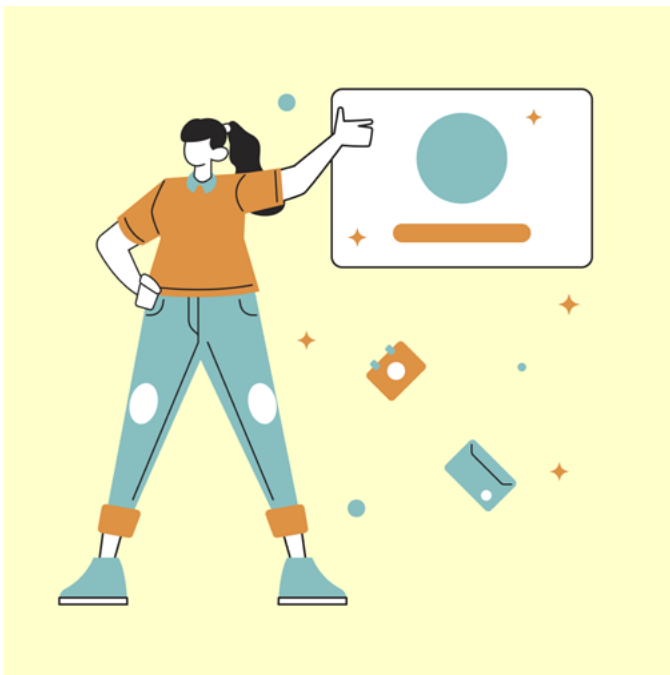
La manera més senzilla de redactar una frase és començar per qui fa l'acció (subjecte), continuar per l'acció (verb) i acabar amb el resultat de l'acció (complements del verb). Sovint els canvis en l'ordre gramatical dificulten la comprensió del text.

- **Els verbs estan en veu activa.**

Sempre és millor reconèixer el subjecte actiu d'una frase a la primera, que és el que succeeix amb la veu activa. Les oracions passives, en canvi, posen l'èmfasi en el resultat de l'acció del verb, més que no pas en qui o què l'executa.

- **Les paraules tècniques, les abreviatures i les sigles estan explicades.**

No tothom sap el significat d'una sigla o d'una abreviatura, i tampoc el d'una paraula tècnica. Cal pensar en totes les persones que llegiran el text, no només en les que tenen un gran coneixement sobre el tema.



PROCÉS DE DISSENY

Què és el procés de disseny i com s'aplica

Els textos que publica una administració són un component fonamental dels serveis públics i es poden obtenir mitjançant un procés de disseny de serveis. Si seguim una metodologia de disseny centrada en els usuaris, com la que la Generalitat recull a la **Guia de serveis digitals**, aconseguirem textos eficaços, que les persones destinatàries entendran amb poc esforç i sense confusions.

Si disposem ja d'un text, per redissenyar-lo convé seguir cinc passos:

1. **Comprensió** del text i del seu context, en tres eixos:

- **Anàlisi interna**, amb la unitat promotora del text, per identificar què pretén dir el text, a qui va destinat i en quin context es rebrà, i quins dubtes i errors d'interpretació genera més habitualment. Si cal, els serveis jurídics han d'indicar quin contingut mínim ha de tenir el text segons la normativa.



- **Empatia**, és a dir, coneixement de què entenen, senten i fan les persones destinatàries en rebre el text. Per esbrinar-ho, cal citar usuaris perquè llegeixin el text en veu alta i vagin comentant tot el que en pensin.
 - **Referents externs**, és a dir, recerca de textos d'altres unitats administratives, o fins i tot de l'entorn privat, que pretenguin resoldre necessitats comunicatives semblants. Analitzar-los ens mostrarà les dificultats comunicatives que les institucions autores han identificat i les estratègies que han aplicat per resoldre-les.
2. **Diagnosi** dels aspectes a millorar en el text (frases massa llargues, termes no definits o amb alternatives més planeres...), amb l'ajuda d'una llista de control.
 3. **Reescriptura**, corregint les mancances identificades en els passos anteriors.
 4. **Disseny gràfic** per donar forma al text mitjançant elements com la mida i el color de la lletra, la tabulació o, fins i tot, l'ús d'icones. Aquests elements permeten que l'ull detecti sense esforç l'estructura del document i faciliten la navegació pel text i la seva assimilació.
 5. **Validació** interna (a càrrec de la unitat responsable, els serveis lingüístics i, si cal, els serveis jurídics) per garantir la correcció del text, i externa (mitjançant testos a usuaris) per garantir-ne la comprensió.



COM HEM D'ESCRIURE?

Llenguatge clar / Com aplico el llenguatge senzill i clar als meus textos

L'ús d'un llenguatge senzill i clar és clau perquè s'entengui allò que estem dient. La manera més fàcil de fer-ho és utilitzar el **llenguatge natural de la ciutadania**. Aquí tens alguns consells generals:

- **Empra un llenguatge comú, comprensible i precís:** fes servir paraules que la ciutadania també usa. Fug d'arcaïsmes, de tecnicismes i d'estrangerismes.
- **Parla en català estàndard:** tria les paraules més adequades i evita les dialectals o informals.
- **Fes servir paraules curtes i simples:** com més simples, millor s'entenen (per exemple, és millor *problema* que *problemàtica*).
- **Utilitza les abreviacions amb cura:** qui llegeix el document no té per què conèixer el significat d'abreviatures, sigles i símbols que per a nosaltres són molt comuns.
- **Distingeix el llenguatge segons el públic al qual va adreçat:** si és per a la ciutadania en general o per a un grup de persones amb coneixements més especialitzats.

Escriu en llenguatge natural

Utilitza **paraules senzilles i familiars per al teu públic** en lloc de paraules complicades que confonguin la persona a qui t'adreces. Per exemple, si hi ha dues paraules que tenen un significat semblant, tria la que el teu públic conegui més, la que sigui més probable que s'utilitzi. Això farà que entengui més ràpidament el que vols dir.

- cefalea > **mal de cap**
- intencionalitat > **intenció**
- influenciar > **influir**
- finalitat > **fi**
- tipologia > **tipus**
- problemàtica > **problema**
- emolument > **remuneració**

Un exemple de bona pràctica és el cercador de tràmits del web gencat.cat, que funciona amb llenguatge natural. Per exemple, si algú cerca *discoteques*, automàticament el cercador li ofereix tràmits relacionats amb la categoria *oci nocturn*, terme que possiblement qui ha fet la cerca no usa mai.

L'objectiu d'utilitzar el llenguatge natural és comunicar-se amb els mateixos recursos que fa servir la ciutadania quan parla, és a dir, emprant les formes més clares del llenguatge per transmetre bé el contingut del missatge.

Redacta textos curts

Has de tenir cura de la llargària dels textos. No hi ha una mida estàndard, però es recomana no fer paràgrafs massa curts o massa llargs. Tan dolent per a la lectura és que les frases siguin molt curtes com que siguin molt llargues. Si són massa curtes, pot semblar que les idees no estan connectades. Si són massa llargues, la lectura es fa pesada i es perd el fil del contingut. L'estil més adequat és aquell que combina frases breus amb oracions coordinades i subordinades amb un sentit lògic.

Com a consell general, es recomana expressar una idea per frase; per tant, intenta evitar els paràgrafs d'una sola frase. Quan et calgui utilitzar frases subordinades, utilitza la puntuació per separar-les i enllaça les idees amb connectors.

Pel que fa als titulars, és millor fer-los curts que llargs. Es recomana que no sobrepassin els cent caràcters.



Què he de fer si em posen una multa? Es pot reclamar? Cal identificar el conductor? Aquí tens un recull de tràmits relacionats amb les sancions de trànsit com el pagament de multes, la identificació de persones conductores o la subscripció a les notificacions electròniques.

Exemple de títol curt, només amb vint-i-nou caràcters: “Em posen una multa de trànsit”.

Empra un llenguatge no discriminatori

S’ha d’utilitzar un llenguatge que no discrimini ningú per raons de gènere, lloc de procedència, discapacitat, malaltia, condició social, ètnia, ideologia, edat, cultura, religió o opció sexual. Per aquest motiu:

- Evitem **paraules ambigües** que poden donar peu a malentesos o males interpretacions.
- En català el masculí és el gènere no marcat; per tant, podem usar el masculí plural per a col·lectius que poden estar constituïts tant per homes com per dones. Ara bé, com a alternativa al masculí genèric el català disposa de diversos recursos lingüístics:
 - Les **formes genèriques**. Per exemple:
 - Mots col·lectius (personal, població, alumnat, comunitat, veïnat, equip de direcció, personal docent, ciutadania, població).
 - Formes genèriques per a noms de professions, titulacions i càrrecs (docència, presidència, gerència, alcaldia).
 - Expressions despersonalitzades (Amb la col·laboració de; Cognoms i nom, etc.).
 - Mots epicens (persona, part, víctima, nadó, infant).
 - Altres recursos com el tractament de vós, l’ús de frases i perífrasis o la substitució del substantiu masculí per un adjectiu.
 - Les formes dobles, només en determinats contextos.

- Les formes dobles senceres s'usen per fer visibles les dones en les referències genèriques a professions, oficis, càrrecs o funcions, i en les salutacions. Per exemple: el director o la directora; el metge o la metgessa; benvolguts, benvolgudes, etc.
- Les formes dobles abreujades s'usen en textos breus i esquemàtics: formularis, llistes, taules i gràfics. Per exemple: advocat/ada, animador/a, etc.
- Quan l'ús d'aquests recursos va en detriment de la claredat del text, és preferible usar el masculí plural.
- Evitem **expressions ofensives**: és millor *persona amb discapacitat* o *amb la mobilitat reduïda* que *disminuït*; és millor *la població immigrada* que *els immigrants*; és millor *la població reclusa* o *interna* que *els presos*.

Complementa els textos amb imatges o vídeos

Els recursos gràfics serveixen per fer més atractiu el contingut i poden ajudar a entendre millor el que es vol comunicar.

Les imatges poden tenir una funció descriptiva del contingut que acompanyen o bé tenir una funció purament estètica.

Tractament: com ens adrecem a la ciutadania

Es recomana que quan ens adrecem a la ciutadania el tractament sigui de *tu* (segona persona del singular), ja que ens hi dirigim com a persona individual.

No obstant això, també es pot utilitzar la forma *vós* (segona persona del singular que concorda amb la segona del plural) en els casos en què la relació sigui formal.

I també es pot canviar en els casos següents:

- Per referir-nos a organitzacions (empreses i entitats) podem posar un subjecte (l'organització mateixa, els professionals que hi treballen...) per flexionar el verb en tercera persona (singular o plural) i evitar la forma de tractament personal. Aquest criteri s'ha d'aplicar quan no sigui coherent interpel·lar la persona que la representa sinó l'organització mateixa. Per exemple, en un formulari: *L'empresa/organització/entitat ha rebut altres subvencions?*
- Només quan no sigui possible aplicar el punt anterior o quan aplicar-lo doni com a resultat estructures forçades, aleshores es podria fer servir la segona persona del plural: *Heu signat [els professionals].*

Sinònims

Per què he d'emprar sinònims

Un dels indicadors que estem utilitzant un llenguatge planer és l'ús de les paraules amb el seu significat precís. L'ús de sinònims de vegades ens pot ajudar a trobar les paraules més adequades per a cada text i a evitar les més abstractes o ambigües. Tingues present que:

- Si vols evitar les repeticions que empobreixen l'expressió i dificulten la llegibilitat del missatge, pots usar els pronoms o els sinònims. També les pots evitar emprant els connectors (*per tant, perquè, però, i...*) per introduir idees o conceptes.
- Si fas servir les paraules adequades evitaràs les expressions comodins amb un significat vague: *cosa, dir, estar, fer, problema, tema, tenir...*

Utilitzar sinònims aporta riquesa lèxica i precisió al nostre text, i ens ajuda a:

- Ser precisos.
- Evitar repeticions.
- Adequar-nos al registre.

Alguns exemples de sinònims en textos administratius

- **Implementar:** *acomplir, aplicar, desenvolupar, dur a terme, efectuar, executar, fer, implantar, materialitzar, operar, portar a cap, portar a terme, posar en pràctica, realitzar...*
- **Document:** *acta, carta, comprovant, credencial, diploma, dossier, expedient, informe, justificant, plec, procés, protocol, comunicació, escrit, estudi, memòria, monogràfic, obra, tesi, tractat...*
- **Gestió:** *diligència, tràmit, acte, tasca, acció, pas...*
- **Consultar:** *documentar-se, esbrinar, estudiar, indagar, valorar...*
- **Tramitar:** *cursar, fer diligències, gestionar, resoldre, complir, expedir...*
- **Error:** *equivocació, errada, malentès, confusió, incorrecció, badada, fallada, negligència, omissió, pífia...*

- **Ajuda:** *acompanyament, assistència, auxili, cooperació, empara, emparament, favor, gràcia, suport, subsidi, contribució, pensió, prestació, assignació, aportació, contribució...*
- **Demandar:** *sol·licitar, reclamar, requerir, qüestionar, sondar, necessitar, exigir...*

Exemples en l'ús de sinònims

No recomanat

És important **garantir** la continuïtat dels calendaris de vacunació dels infants i adults nous per **garantir** la màxima protecció contra les malalties incloses al calendari de vacunacions.



Recomanat

És important **garantir** la continuïtat dels calendaris de vacunació dels infants i adults nous per **assegurar** la màxima protecció contra les malalties incloses al calendari de vacunacions.

No recomanat

Introdueix el **codi identificador** de la gestió (ID), que és un **codi** alfanumèric que s'obté amb l'acusament de rebuda de la gestió, i el número d'identificació (DNI, NIE, passaport, NIF d'empresa o document d'empresa estrangera) que es va posar al formulari de sol·licitud. Amb aquest **codi identificador** podràs consultar-ne l'estat sense certificat digital.



Recomanat

Introdueix **l'identificador** de la gestió (ID), que és un **codi** alfanumèric que s'obté amb l'acusament de rebuda de la gestió, i el número d'identificació (DNI, NIE, passaport, NIF d'empresa o document d'empresa estrangera) que es va posar al formulari de sol·licitud. Amb aquest **identificador** podràs consultar-ne l'estat sense certificat digital.

Connectors

Què són els connectors i per a què serveixen

Sovint repetim les mateixes construccions per unir frases o idees. Existeixen molts connectors que ajuden a enllaçar les idees, reforcen la coherència del missatge i faciliten la comprensió. Generalment, van entre signes de puntuació (comes, punts i coma).

N'hi ha de molts tipus, aquí us n'ofereixo una llista amb exemples.

Per indicar causa:

- atès que
- com que
- vist que
- ja que
- perquè
- tenint en compte que
- a causa de / a causa que
- gràcies a
- a força de
- a raó de
- per culpa de
- degut a (la nova gramàtica catalana admet aquesta construcció que abans no acceptava)

La forma **doncs** usada en sentit causal és inadequada.

**Es van introduir diverses variables, doncs era necessari...*

Es van introduir diverses variables, ja que era necessari...

Per indicar conseqüència:

- en conseqüència / a conseqüència de / consegüentment
- per consegüent
- per tant
- així és que
- de manera que
- per això

- per aquest fet
- doncs
- cosa que

Per indicar condició:

- si
- només de / només que
- posat que
- en cas de / en cas que
- a condició de / a condició que

Per indicar finalitat:

- a fi de / a fi que
- per tal de / per tal que
- amb l'objectiu de / amb l'objectiu que
- perquè
- per

Per indicar oposició i concessió:

- en canvi
- en contra
- al contrari
- tanmateix
- ara bé
- amb tot
- malgrat tot
- això no obstant / no obstant això

Sovint s'utilitza l'adverbi **tanmateix** com a sinònim de l'expressió **així mateix**, però cal recordar que aquest adverbi és d'oposició, per indicar un contrast entre dos elements, i equival a *malgrat tot, no obstant això...* Per exemple:

- *Va arribar l'estiu passat i, tanmateix, ja parla català amb força fluïdesa.*
- *Tots dos tenen opcions per aconseguir la feina; tanmateix, només un s'hi podrà quedar.*

En canvi, l'expressió *així mateix* significa 'també', 'de la mateixa manera' i 'a més'. Per exemple:

- *Ens van dir que havíem de presentar el carnet d'identitat i, així mateix, tots els documents acreditatius.*
- *Les sessions col·lectives són informatives. Així mateix, ofereixen suport individualitzat, si convé.*

Per introduir un tema:

- L'objectiu principal de...
- Ens proposem d'exposar...
- Aquest escrit / informe / document tracta de...
- Us adreçem aquest escrit per...

Per encetar un tema nou:

- Respecte de X...
- Pel que fa a X...
- Quant a X...
- Sobre (la qüestió de)...
- Un altre punt és...
- El punt següent tracta de...

Per marcar l'ordre:

- Primer, / Primerament, / En primer lloc, / D'entrada,
- Segon, / En segon lloc,
- Tercer, / En tercer lloc,
- En darrer lloc, / Finalment, / Per acabar, / En últim terme,

Per fer distincions:

- D'una banda, / D'un costat,
- De l'altra (banda), / De l'altre (costat),
- D'altra banda, / Altrament,

Per continuar sobre un mateix punt:

- A més a més, / A més, / Encara més,
- Després / Tot seguit / Així mateix,

Per posar èmfasi en un punt:

- És a dir, / Això és, / Igualment,
- En altres paraules, / Dit d'una altra manera,

- Tal com s'ha dit, / Cal tornar a dir que... / S'ha de tenir en compte que...
- El més important és... / La idea central és... / Convé ressaltar que...
- Val la pena dir que... / Cal insistir que...

Per posar exemples:

- Per exemple, / Un bon exemple d'això és... / N'és un bon exemple...
- Es pot exemplificar... / Com a exemple...
- En particular, / En concret, / Com ara... / En el cas de... / Una bona mostra...

Per resumir:

- En resum, / Resumint el que... / Recollint el més important...
- Breument, / En poques paraules, / D'una forma breu...
- En conjunt, / Globalment,

Per acabar:

- En conclusió, / En definitiva, / En conseqüència, / Així doncs,
- Per concloure, / Per acabar, / Finalment,

La forma per últim és preferible no usar-la:

- *Per últim, analitzem l'abast de les investigacions...*
- **Finalment**, analitzem l'abast de les investigacions...

Adverbis

Usos dels adverbis en el llenguatge planer

Els adverbis són paraules o construccions que complementen un verb, un adjectiu, altres adverbis i fins i tot oracions completes. En general, expressen circumstàncies com poden ser la manera, el lloc, el temps, la quantitat, el dubte, etc.

En la redacció en llenguatge planer es recomana evitar l'excés d'adverbis acabats en *-ment*, perquè:

- Construeixen oracions pesades.
- Suposen una pèrdua de riquesa i vivacitat d'expressió.

Tingues present que en català, a diferència del castellà, quan es relacionen dos o més adverbis acabats en *-ment* no se suprimeix cap dels sufixos:

- *Públicament i privadament.*
- *Més políticament que econòmicament.*
- *No només socialment sinó també geogràficament.*

Alternatives als adverbis acabats en *-ment*

- actualment: *avui dia*
- especialment, essencialment, principalment: *sobretot*
- excessivament: *massa, gaire*
- finalment: *al final*
- freqüentment: *sovint*
- lentament: *a poc a poc*
- inicialment: *d'entrada, al començament, al principi*
- obligatòriament, necessàriament: *per força*
- permanentment: *sempre*
- possiblement: *potser*
- posteriorment: *després*
- pràcticament: *gairebé*
- pròximament: *aviat*
- ràpidament: *de pressa*
- recentment: *fa poc*
- seguidament: *tot seguit, ara, de seguida*
- sensiblement: *força*
- sobtadament: *de sobte, de cop, de cop i volta*
- solament, exclusivament: *només, tan sols*
- suficientment: *prou*
- totalment, plenament, íntegrament: *del tot*
- únicament: *només, tan sols*

Adjectius

Usos dels adjectius en el llenguatge planer

- Per norma general, els col·locarem després del nom:
 - *Una llarga crisi.*
 - *Una crisi llarga.*
- Alerta!, a vegades l'ordre canvia el sentit. No és el mateix *simple pregunta* que *pregunta simple*, o *diverses persones* que *persones diverses*.
- Quan un nom té més d'un complement, un dels adjectius pot precedir el nom.
 - *Una llarga crisi política.*
 - *Una considerable afluència de públic.*
- Quan l'adjectiu complementa dos o més noms de gènere diferent, s'escriu en masculí i en plural:
 - *Una presentació i un col·loqui curts.*
 - *Un ordinador i una taula nous.*
- Si l'adjectiu va davant dels noms, la concordança de gènere i nombre només es fa amb el primer nom.
 - *Bon resultat i feina.*
 - *Màxima dedicació i esforç.*
- Si es vol evitar la construcció [nom femení] + [adjectiu masculí] (per exemple, *un ordinador* i *una taula nous*), es pot repetir l'adjectiu o invertir l'ordre dels noms:
 - *Un ordinador nou i una taula nova.*
 - *Una taula i un ordinador nous.*

Què cal evitar

Expressions i construccions que hem d'evitar quan utilitzem un llenguatge planer

- tecnicismes innecessaris
- paraules buides
- veu passiva
- construccions impersonals
- frases negatives
- argot, modismes i termes de marca

Tecnicismes innecessaris

Sovint, quan redactem continguts molt especialitzats, per ser més precisos utilitzem tecnicismes que la majoria de lectors desconeixen. Quan redactem textos divulgatius adreçats a un públic general, els termes utilitzats han de ser prou coneguts, perquè si no correm el risc que no s'entenguin.

Ara bé, si és imprescindible utilitzar tecnicismes cal fer-ho sempre amb moderació i definint-los breument amb paraules planeres per arribar al màxim de població possible.

Aquí tens algunes expressions amb formes equivalents que són més entenedores:

- en la data de finalització: *quan finalitzi*
- autoliquidar impostos: *presentar impostos*
- arrendatari: *que lloga*
- amb anterioritat: *abans*
- criteris de baremació: *com es puntua*
- obtenir la condició de beneficiari: *ser persona beneficiària*
- baremació: *puntuació*
- donar resposta: *respondre*
- entitat financera: *banc o caixa*
- fer saber: *comunicar*
- implementar: *aplicar*
- potestatiu: *voluntari*
- vinculant: *que uneix o obliga*

Paraules buides

De vegades fem paraules que anomenem **buides** perquè no aporten significat a les frases. Generalment són adjectius que podem evitar. Per exemple:

- *Relació existent*
- *Diferents situacions*
- *L'anàlisi realitzada...*

D'altra banda, existeixen **verbs comodí** que no concreten l'acció, com per exemple *haver-hi* o *fer*. Tot es pot fer, tot es pot realitzar, però cal especificar més per donar una informació més acurada. Alguns consells:

1. Si el verb *fer* va seguit d'un substantiu com a complement directe, és millor utilitzar el verb corresponent, per exemple:
 - *fer una anàlisi: analitzar*
 - *procedir a una avaluació: avaluar*
 - *realitzar un examen: examinar*
2. És preferible no usar verbs buits per expressar accions que es poden expressar amb un verb amb el significat precís:
 - *Fer: inventar, provocar, estalviar...*

No obstant això, utilitzar verbs buits és adequat, tot i que no se n'ha d'abusar.

També hi ha verbs amb un **significat molt precís**, però que s'utilitzen de forma inadequada, com *procedir*, *realitzar*, etc.

Pel que fa a les **paraules comodí**, com *factor*, *element*, *fet*, *assumpte*, *qüestió*, *conjunt*, *tema*, *problema*, *dir*, *fer*, *posar*, etc., és recomanable de substituir-les per un sinònim amb un significat més exacte.

Veus passives

En general, es recomana no utilitzar construccions passives perquè són més difícils d'interpretar i disminueixen la llegibilitat del text. S'aconsegueix un estil més directe situant el subjecte al començament i fent servir formes verbals personals.

- *Les persones que vulguin demanar la subvenció han d'emplenar la sol·licitud.*
- ~~*La sol·licitud ha de ser emplenada per les persones que vulguin demanar una sol·licitud.*~~
- *L'òrgan competent presenta periòdicament al web les llistes de puntuació.*
- ~~*Les llistes de puntuació són presentades periòdicament al web per l'òrgan competent.*~~

No obstant això, la passiva es pot utilitzar per dos motius:

- Per invisibilitzar l'agent de l'acció que expressa el verb.
 - *El Palau de la Generalitat es va construir el 1400.*
- Per centrar l'atenció en l'objecte i no en l'agent de l'acció que expressa el verb.
 - *Aquesta acció és exigida per la llei escrita, pel principi general de la diligència necessària i per un sentit general de justícia o equitat.*

Construccions impersonals

Per aconseguir un estil clar i directe, t'aconsellem fer explícit el subjecte de les oracions perquè el lector sàpiga qui fa l'acció del verb. Les oracions impersonals, com que amaguen el responsable de l'acció, resulten poc clares.

Es poden utilitzar, per exemple, quan no sabem qui és el subjecte de l'oració o quan no volem explicitar el subjecte d'una acció, perquè no és significatiu o no és útil; però és aconsellable no abusar-ne.

Per exemple, a la frase següent el subjecte no ens interessa:

- *Es van perdre dades arran d'una inundació.*

En canvi, a la frase següent el subjecte és important perquè és qui fa l'acció i necessitem saber-ho:

- *L'Agència Catalana de l'Habitatge emetrà un dictamen sobre els pisos de protecció oficial (millor que: S'emetrà un dictamen...)*

Frases negatives

Per norma general, les frases afirmatives acostumen a ser més clares i entenedores que les frases negatives. A més a més, dir el que no es pot fer abans que el que es pot fer, per exemple, en un tràmit, té una connotació negativa. Cal destacar sempre el fet positiu i, si no hi ha més remei, el negatiu.

Per tant, es recomana de redactar els textos en positiu, mitjançant frases afirmatives, i evitar l'abús de frases negatives. Per exemple:

- *El termini per sol·licitar l'ajut comença el 25 de juliol.*
- *El termini per sol·licitar l'ajut no comença fins al 25 de juliol.*

Argot, modismes i termes de marca

L'argot, els modismes i les formes col·loquials del català, com *petar-ho*, *can seixanta*, *abusananos*, *birra*, *estirar la pota* o *fer el toc*, no són adequats en textos administratius i jurídics perquè són propis d'un registre informal. En canvi, en els textos propis de canals com les xarxes socials sí que ho són quan volem captar l'atenció d'algun tipus concret de públic (per exemple, la gent jove o els que viuen en un lloc determinat).

El que cal evitar en tot tipus de textos és l'ús d'expressions col·loquials de l'anglès o el castellà.

Els termes de marca són aquells que inventa una organització, empresa o entitat per referir-se a processos o productes. Aquestes paraules triguen molt a entrar en el vocabulari comú i s'han de substituir per termes explícits o almenys acompanyar-les d'aquests.

D'altra banda, si utilitzes un terme tècnic, assegura't abans que el públic en coneix el significat.



ESTRUCTURA

Com afecta l'estructura de la informació a la comunicació clara

Ordre sintàctic

Per què hem de respectar l'ordre sintàctic

Les frases, com més senzilles siguin i més ben estructurades estiguin, millor s'entenen. Per això cal respectar l'ordre sintàctic:

SUBJECTE + VERB + COMPLEMENTS (DIRECTE + INDIRECTE + CIRCUMSTANCIAL)

Els complements circumstancials de temps i de lloc es poden situar a l'inici de l'oració. Així, el lector els retindrà millor, ja que s'eviten estructures forçades, pronoms duplicats, excés de signes de puntuació, possessius innecessaris, etc.

Exemple de frase estructurada respectant l'ordre natural dels elements:

La Generalitat construirà deu habitatges de protecció oficial per a joves a Argentona el 2022.

- **Subjecte:** qui fa l'acció (*la Generalitat*).
- **Verb:** quina acció fa (*construir*).
- **Complement directe:** quin resultat té l'acció (*deu habitatges de protecció oficial*).
- **Complement indirecte:** qui és el destinatari de l'acció (*joves*).
- **Complement circumstancial de lloc, temps o mode:** quan, com o on (*a Argentina, el 2022*).

Brevetat i concisió

Per què hem de fer textos breus i concisos

Poques paraules i ben dites: aquesta hauria de ser la màxima dels textos en comunicació clara.

En el cas d'Internet, el **lector no es llegeix una pàgina web de la mateixa manera que la pàgina d'un llibre** –és a dir, de principi a fi–, sinó que n'escaneja el text. Per això els continguts han d'oferir la informació de manera ràpida, eficaç i sense distraccions.

La persona que llegeix un text agraeix que les frases siguin curtes, perquè s'entenen i es recorden millor. Ara bé, tan dolent per a la llegibilitat és que les frases siguin molt curtes com que siguin molt llargues. Si són massa curtes, pot semblar que les idees no estan connectades. Si són massa llargues i contenen incisos i subordinades la lectura es fa pesada i es pot perdre el fil del contingut. Això no vol dir que no es puguin fer frases llargues, però és millor no abusar-ne. L'estil més adequat és aquell que combina frases breus amb oracions coordinades i subordinades connectades amb un sentit lògic.

Pel que fa als paràgrafs, s'aconsella que siguin curts i estiguin separats amb espais en blanc, perquè els paràgrafs llargs i densos dificulten la comprensió dels textos. També es recomana evitar els paràgrafs massa curts.

Consells per redactar textos breus

- Elimina del text el que sigui sobrer, tant si es tracta de textos informatius (notícies, articles) com d'administratius i jurídics.
- Procura que els títols no sobrepassin els cent caràcters.
- Desenvolupa una idea per frase sempre que puguis.

- Si és imprescindible redactar un text més llarg, divideix-lo en paràgrafs i en cadascun desenvolupa-hi només una idea. Per fer més amena la lectura, afegeix-hi imatges il·lustratives.
- Utilitza verbs precisos i elimina els verbs buits (*realitzar, fer...*) que acompanyen verbs substantivats.
- Evita paraules que tenen molts usos, com *aspecte, tema, assumpte, caràcter, cosa, element*, així com expressions del tipus *a nivell de, en base a, en funció de*, etc.
- Controla l'ús dels incisos i les frases subordinades.

Llistes

Usos de les llistes

Els usuaris de les pàgines web no en llegeixen tot el contingut, sinó que escanegen les pàgines i cerquen la informació que necessiten. Una de les eines més efectives per estructurar la informació són les llistes amb vinyetes, que destaquen un contingut i donen estructura i jerarquia visual al text.

En els textos no digitals, les llistes també ajuden a la lectura i, per tant, poden emprarse per fer una comunicació més clara.

Les llistes, a més, criden l'atenció perquè tenen marges i vinyetes, poden ser numerades o no, escurcen els textos i impliquen una relació entre els ítems.

Set recomanacions per redactar llistes

El Nielsen Norman Group ha publicat una llista de set recomanacions per redactar llistes en textos digitals que es poden aplicar a qualsevol escrit en comunicació clara.

1. ESCRIU ÍTEMS D'UNA LLARGÀRIA SIMILAR.

Tots els elements de la llista estan relacionats entre si amb el mateix nivell d'importància. Si, a més a més, l'extensió és similar en nombre de caràcters, tots tindran la mateixa rellevància i el text es veurà més ordenat.

2. UTILITZA LLISTES NUMERADES NOMÉS QUAN LA SEQÜÈNCIA O EL NOMBRE D'ELEMENTS SIGUI IMPORTANT.

Les llistes numerades són per a casos en què els ítems han d'estar ordenats,

com ara els passos d'un procediment. Si no són importants ni l'ordre ni el comptatge, és millor no utilitzar els nombres.

3. Redacta els textos de forma paral·lela.

Cada element ha d'estar redactat de forma consistent. La millor manera de fer-ho és que tots els elements tinguin la mateixa estructura. Per exemple, començar amb un verb en infinitiu, o amb un substantiu, i que tots els fragments siguin frases completes.

4. Evita repetir la mateixa paraula a l'inici de cada ítem.

Es recomana col·locar les paraules clau a l'inici de la frase per ajudar a diferenciar les opcions. Evita l'ús d'articles i paraules repetitives a l'inici dels elements (*un, una, la, el*, etc.).

5. Descriu la llista amb una frase clara.

La frase introductòria que hi ha abans de la llista indica al lector què és aquella llista i per què és important.

6. Sigues consistent en el format.

Hi ha regles bàsiques en l'ús de majúscules i signes de puntuació.

- *Si la llista són frases, cada ítem comença amb majúscula i acaba amb un punt.*
- *Si són fragments, no es posa ni majúscula inicial ni puntuació al final.*

7. No abuis de les llistes.

L'ús excessiu de llistes fa perdre efectivitat al text, pot resultar aclaparador perquè qui llegeix el text no sap on mirar. Si hi ha tres o més elements, fes una llista vertical. Si només tens un parell d'ítems, funciona millor una oració.

Intenta no fer llistes de llistes, i, si en fas, procura que es puguin diferenciar entre si, amb un sagnat (marge), amb una vinyeta diferent, etc.

Puntuació

Els signes de puntuació: usos i errors

Els signes de puntuació són l'eina que utilitzem per fer que un text sigui comprensible i per transmetre a qui el llegeix els matisos que tindria en llengua oral. Per exemple, ens serveixen per marcar les pauses.

La puntuació està relacionada amb la sintaxi, l'entonació i l'expressió.

Principals signes de puntuació i usos

- **La coma (,):** representa una pausa breu que es reflecteix oralment en l'entonació.
- **El punt (.):** representa una pausa forta que indica que la frase té un significat complet i gramaticalment independent.
- **El punt i coma (;):** representa una pausa mitjana que separa oracions de sentit complet però que estan connectades semànticament. És a dir, l'oració que segueix el punt i coma afegeix un matís o una informació nova.
- **Els dos punts (:):** representen una pausa mitjana que denota una relació de proximitat entre els dos fragments que s'uneixen.
- **Els punts suspensius (...):** suspenen l'oració o, si són entre claudàtors, ometen un fragment en una cita textual.
- **L'interrogant i l'admiració (!):** assenyalen una entonació interrogativa (pregunta) o exclamativa (expressió).
- **Els parèntesis ():** delimiten un incís que està més allunyat del sentit i de la sintaxi del context que no pas un incís delimitat per comes.
- **Els guions (— —):** indiquen un incís i es poden intercanviar amb la coma i amb els parèntesis.
- **El guionet (-):** separa o uneix mots o xifres.
- **Les cometes («»):** distingeixen un fragment de text respecte del text general, com les citacions textuales.
- **Els claudàtors (□):** delimiten afegits externs a un text original.
- **La barra inclinada (/):** indica una oposició o alternança entre els elements que separa.

Errors en l'ús dels signes de puntuació

No s'ha d'escriure una **coma** entre el subjecte i el verb de l'oració:

- *Els nens de 3 a 6 anys, comencen l'escola el 5 de setembre.*
- *Els nens de 3 a 6 anys comencen l'escola el 5 de setembre.*

No s'ha d'escriure una **coma** entre el verb i l'objecte directe:

- ~~El conseller ha presentat, el projecte de remodelació de les escoles.~~
- El conseller ha presentat el projecte de remodelació de les escoles.

No s'ha d'escriure una coma entre paraules o expressions repetides per donar èmfasi:

- ~~La seva filla és llesta, llesta.~~
- La seva filla és llesta llesta.

No s'ha d'escriure un **punt** a les xifres que indiquen anys o ordre:

- ~~L'home va arribar a la Lluna el 1.969.~~
- L'home va arribar a la Lluna el 1969.
- ~~A la pàgina 1.345 de l'Enciclopèdia catalana hi ha una fotografia.~~
- A la pàgina 1345 de l'Enciclopèdia catalana hi ha una fotografia.

No s'ha d'escriure un **punt** després dels signes d'exclamació i interrogació, ni als títols o subtítols, ni a les dates:

- ~~Bon dia tingueu!.~~
- Bon dia tingueu!
- ~~Barcelona, 11 de setembre de 2020.~~
- Barcelona, 11 de setembre de 2020

No s'ha d'escriure una majúscula després dels **dos punts** si no hi ha salt de línia:

- ~~Llista de la compra: Patates, cigrons, llet.~~
- Llista de la compra: patates, cigrons, llet.

No s'ha d'escriure un espai abans dels **dos punts**:

- ~~Propòsits del nou curs : aprendre un idioma i anar a classes de cant.~~
- Propòsits del nou curs: aprendre un idioma i anar a classes de cant.

No s'ha d'escriure els **punts suspensius** després de l'abreviatura *etc.*:

- ~~Van obrir la convocatòria a francesos, anglesos, etc...~~
- Van obrir la convocatòria a francesos, anglesos, etc.

No s'ha de deixar espai entre la paraula i el **signe d'interrogació o d'exclamació**:

- ~~A quina hora obre l'oficina ?~~

- *A quina hora obre l'oficina?*
- ~~*Quin munt de gent hi ha a la manifestació!*~~
- *Quin munt de gent hi ha a la manifestació!*

No s'ha d'escriure un guió final davant d'un punt:

- ~~*—Ep! —li va dir—.*~~
- *—Ep! —li va dir.*

Incisos

Com s'han de fer incisos

Un dels aspectes que més pot complicar un text són els incisos, que serveixen per aclarir aspectes dins d'una frase.

Els incisos poden obstaculitzar la informació principal i fer que el lector perdi el sentit del contingut. Per evitar-ho, cal fer servir correctament la puntuació; concretament, les comes, els guionets o els parèntesis, que s'utilitzen en funció de l'allunyament de l'incís respecte al sentit del discurs. Així, de menys a més allunyat, utilitzarem la coma, el guió i els parèntesis.

- La coma introdueix un incís molt lligat al text, com pot ser un complement circumstancial.
- Els guions marquen un contrast més bruscat, en què l'autor fa una observació a part o un comentari.
- Els parèntesis són aclariments complementaris, que s'afegeixen al text.

La regla principal **per comprovar si un incís s'ha redactat correctament és veure si el text principal s'entén sense l'incís.**

Exemples de locucions que introdueixen incisos

T'oferim alguns exemples amb frases on s'utilitzen incisos que generalment se separen amb signes de puntuació.

- **Al capdavant:** *No ens queixem que, al **capdavant**, el menú d'aquest restaurant és prou bo.*
- **Al contrari:** ***Al contrari** que jo, en Pere va estudiar oposicions.*
- **A més a més:** *Han plantat arbres a la plaça i, **a més a més**, hi posaran una font.*

- **Ara bé:** *Instal·lar plaques solars fotovoltaïques a casa és una bona opció; **ara bé**, és car.*
- **Ben mirat:** *El problema no era tan difícil de resoldre, **ben mirat**.*
- **(Com) per exemple:** *Els estudis de lletres, **com per exemple** Història, tenen moltes sortides professionals en la docència.*
- **D'entrada:** *No vull fer la inscripció, **d'entrada**.*
- **De fet:** *No cal que diguis res, **de fet**.*
- **Doncs:** *Si no ets culpable, per què has anat a la policia, **doncs**?*
- **En canvi:** *Els mariners van abandonar el vaixell; el capità, **en canvi**, s'hi va quedar.*
- **En conseqüència, per consegüent:** ***Per consegüent**, has d'anar a l'escola tant sí com no.*
- **En definitiva:** ***En definitiva**, cal que estudiïs molt per aconseguir un lloc de feina.*
- **En primer lloc, en segon lloc...:** ***En primer lloc**, cal descarregar el formulari i, **en segon lloc**, omplir-lo amb les teves dades.*
- **En realitat:** ***En realitat**, els documents que s'han de presentar no són tants.*
- **En tot cas:** ***En tot cas**, et pots presentar a l'oficina per fer el tràmit.*
- **És a dir, o sigui:** *La documentació s'ha d'omplir digitalment, és a dir, amb l'ordinador, la tauleta o el mòbil.*
- **Excepte:** *Tots els nens van anar a l'excursió, **excepte** els que no van emplenar el formulari.*
- **Finalment:** ***Finalment**, els formularis s'han publicat al web.*
- **Llevat:** *Sempre fem servir farina de blat integral, **llevat** de quan fem els pastissos per als celíacs.*
- **Malgrat:** ***Malgrat** haver estudiat tres carreres, encara no té feina.*
- **Pel que sembla:** ***Pel que sembla**, cal anar a l'oficina per fer el tràmit si no disposes de certificat digital.*
- **Per tant:** ***Per tant**, cal actuar d'acord amb aquesta normativa.*
- **Probablement:** *Els usuaris del web amb discapacitat visual, **probablement** un 10% del total, utilitzen un lector de pantalla.*
- **Respectivament:** *En Josep i en Joan, de 12 i 14 anys **respectivament**, van de viatge a Irlanda aquest estiu.*
- **Tanmateix:** *Les abreviatures s'escriuen amb punts; les sigles i els símbols, **tanmateix**, s'escriuen sense punts.*



DISSENY GRÀFIC

Com afecta el disseny a la comunicació clara

Estils gràfics

Els estils gràfics al llenguatge planer

Com ens poden ajudar la tipografia, la mida, l'interlineat, l'alineació i altres elements gràfics a escriure un text en llenguatge planer.

Tipografia, mida i interlineat

L'ús d'una tipografia o d'una altra pot fer que el text sigui més llegible o més difícil d'entendre. La mida també és important per arribar al màxim de lectors.

Per a documents impresos es recomana l'ús de la tipografia **Arial** i, en webs o aplicacions mòbils, s'utilitza la família **Open Sans**. Ambdues són famílies tipogràfiques sense *serif*, que també s'anomenen *de pal sec*. Aquest tipus de tipografies són simples, netes, sense contrastos entre els traços grossos i prims, amb modulació vertical i els vèrtexs rectes. El contrari són les tipografies amb gràcia o *serif*, que tenen ornaments a les terminacions dels traços, com ara les Times New Roman, Georgia o Garamond.

Pel que fa a la **mida de les lletres**, es recomana que, per a textos impresos, el cos de lletra sigui, com a mínim, d'11 píxels. Una mida inferior a 9 píxels és molt difícil de llegir, tant en un document imprès com de lectura en pantalla.

L'interlineat és l'espai que hi ha entre les línies d'un text. En **textos impresos**, per a un cos d'11, es recomana un interlineat simple o múltiple (1,15), ja que un d'1,5 és excessiu. En cas de textos molt extensos, es pot reduir el cos a 10 i mantenir l'interlineat a 1,15. En **textos digitals**, per una qüestió d'accessibilitat, es recomana que l'interlineat sigui de, com a mínim, un espai i mig (1,5) dins dels paràgrafs; i entre paràgrafs ha de ser, com a mínim, 1,5 vegades més gran que l'interlineat dins dels paràgrafs (3).

Consell: no utilitzis mides diferents en un mateix document. Existeixen altres recursos per destacar la informació sense haver de canviar la mida de la lletra, com ara la negreta o la cursiva.

Alineació del text

L'alineació del text a la dreta, a l'esquerra o als dos marges (justificada) és un dels factors que afecten la llegibilitat. Quan alineem els textos a l'esquerra, la persona que els llegeix troba l'inici de la línia amb facilitat. A més a més, com que les paraules no es tallen al final, són més fàcils de llegir. De forma general, un text amb alineació a l'esquerra és més accessible.

No obstant això, els **textos impresos**, com per exemple novel·les o diaris, tradicionalment s'han presentat amb l'alineació justificada als dos costats. Aquesta forma de presentar els textos estira els espais d'un paràgraf per omplir tota l'amplada de la línia. Si es decideix justificar tot el text, cal procurar que els espais entre les paraules siguin regulars i que no es formin els anomenats "*rius*", buits que es formen de manera vertical al text. Cal tenir en compte les normes de separació de les paraules.

No és recomanable justificar els textos si tenen menys de cinquanta caràcters.

En **textos digitals** no es recomana utilitzar l'alineació justificada perquè, a més de la possibilitat que apareguin rius que distreuen els lectors, és més difícil saber quina línia s'està llegint. La forma irregular del text alineat a l'esquerra, en canvi, serveix de guia. Per a les persones amb alguna disfunció cognitiva, com ara la dislèxia, aquest tipus de text és especialment beneficiós. Segons les recomanacions de la versió 2.1 de les *Directrius d'accessibilitat de contingut del web (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG)*, el text no ha d'estar justificat (criteri 1.4.8, "Presentació visual").

Les **normes APA**, els estàndards creats per l'Associació Estatinidena de Psicologia per unificar a escala internacional la forma de presentar treballs escrits, principalment en graus o en investigacions, recomanen l'ús de l'alineació a l'esquerra.

També recomana l'alineació a l'esquerra l'Associació de Llengües Modernes dels Estats Units en les seves **normes MLA**, un estil i un format de citació per a revistes, llibres i altres tipus de textos acadèmics.

Negreta

La lletra tipogràfica més usual per a qualsevol text és la rodona, però de vegades és necessari destacar-ne alguna paraula o alguna part per cridar l'atenció del lector. Un dels recursos per fer-ho és la **negreta**.

La principal funció de la negreta és fer més fàcil la localització visual d'una o més paraules dins d'un document, sigui imprès o digital. Les paraules en negreta destaquen dins del text i la persona que el llegeix les veu per sobre de la resta. Per tant, si es vol posar èmfasi en un concepte, es pot emprar aquest recurs.

En els **documents digitals**, a més, la negreta és semàntica: les marques de negreta de la codificació del text (en llenguatge HTML, per exemple) indiquen que aquella informació és més important que la resta. En un document en paper, la negreta del text —o el color o el format— no aporta cap informació a una persona que no hi veu, o que hi veu molt poc. En canvi, si el document és digital i està ben etiquetat, la persona que utilitza un lector de pantalla pot saber que hi ha parts que estan en negreta i que tenen més importància que les altres (per un canvi de to de veu en llegir les negretes, per exemple).

Cal utilitzar la negreta amb moderació. Llegir textos íntegrament en negreta resulta pesat. Tampoc no es recomana utilitzar-la en gairebé totes les paraules d'una frase, com a l'exemple següent:

*Aquesta és **una frase d'exemple** per mostrar que l'ús de la negreta en moltes **paraules d'una sola frase** no és **recomanable** perquè **perd el sentit**.*

Finalment, es recomana no duplicar els recursos gràfics, com ara posar un text en majúscula i en negreta, ja que la funció tant de la majúscula com de la negreta és destacar un text.

Cursiva

La cursiva és una lletra tipogràfica inclinada a la dreta. El seu ús està regulat per les normes gràfiques d'escriptura. Segons el Programa d'identificació visual (PIV) de la Generalitat de Catalunya, en termes generals s'ha d'evitar l'ús de la cursiva, i també del subratllat i de les versaletes. No obstant això, en determinats casos la cursiva té unes funcions distintives importants.

S'han d'escriure en cursiva:

- Paraules o expressions que s'utilitzen en sentit metalingüístic, és a dir, de les quals donem una informació lingüística. Per exemple: *Cal diferenciar entre el verb pujar i el verb apujar.*
- Títols de llibres, catàlegs, tríptics, publicacions periòdiques, obres de teatre, pel·lícules, programes de ràdio i televisió, obres pictòriques i escultòriques, etc.:
 - *El senyor dels anells (novel·la)*
 - *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (publicació)*
 - *Ara (diari)*
 - *Terra baixa (obra teatral)*
 - *Les quatre estacions (disc)*
 - *El silenci dels anys (obra cinematogràfica)*
 - *La competència (programa radiofònic)*
 - *Telenotícies migdia (programa televisiu)*
 - *Venus de Milo (escultura)*
 - *La Mona Lisa (pintura)*
- Estrangerismes no adaptats al català.
- Noms científics llatins d'animals i plantes.
- Notes o remissions que s'insereixen en un text entre parèntesis.
- Paraules o expressions que són estrangerismes no adaptats, com ara *botellón*, *sine qua non*, *best-seller*, etc.
- Noms propis de naus i aeronaus (avions, dirigibles, vaixells, submarins...), com *l'Air Force One*, *el Prestige* o *l'Ictíneo I*.

En els formularis web o impresos, la lletra cursiva s'utilitza per a les instruccions que s'han de tenir en compte a l'hora d'emplenar-los.

En el cas dels documents impresos convé escriure les adreces d'Internet i les de correu electrònic preferiblement en cursiva per diferenciar-les del context en què apareixen. En els textos digitals no es recomana perquè el mateix disseny gràfic ja identifica els enllaços i correus electrònics amb altres elements (color, subratllat, etc.).

No s'han d'escriure en cursiva:

- Cites textuais. S'han d'escriure entre cometes, encara que estiguin en altres llengües.
- Sigles de les obres que s'escriuen en cursiva, com per exemple el DOGC.
- Manlleus que han estat adaptats al català.

Subratllat

En general es recomana no subratllar paraules dins dels textos, especialment en els textos digitals. En els textos escrits se subratllaven les paraules per donar-los èmfasi.

En textos digitals, les paraules subratllades s'associen sempre a enllaços web i si l'usuari hi fa clic i no passa res (no s'obre cap enllaç), es frustrarà. Es recomana utilitzar aquest recurs únicament per a enllaços.

Majúscules

L'ús de les majúscules –la caixa alta dels textos– està regulat per les normes ortogràfiques.

En general, les majúscules es llegeixen més lentament i amb més dificultat que les minúscules. Per això, si es vol utilitzar un recurs gràfic per destacar informació, és preferible utilitzar la negreta o la cursiva, en comptes de les majúscules. Si tot i així utilitzes les majúscules, recorda els punts següents:

- Evita les majúscules en textos llargs. Si el text ocupa més d'una línia, no és recomanable escriure'l tot sencer en majúscules.
- En textos digitals les majúscules equivalen a cridar. Només s'han d'utilitzar si no és per donar-li aquest sentit concret.

- En llenguatge jurídic, està permès posar en majúscules, per emfasitzar:
 - *Els verbs que representen l'objectiu de la seqüència del document. Per exemple: El departament de Justícia CERTIFICA que la directora [...].*
 - *Els adjectius numerals ordinals que ordenen els fonaments o antecedents. Per exemple: Per resolució [...] SEGON. L'import de la sanció [...] TERCER. Es va citar l'infractor [...].*
 - *Les majúscules s'accentuen sempre.*

Títols i subtítols

Els títols i els subtítols al llenguatge planer

La persona que llegeix un text ha de poder diferenciar gràcies als recursos gràfics un títol o un subtítol, sigui perquè la tipografia és més gran, pel color o perquè es marquen en negreta o en cursiva.

A més a més, en compliment de la normativa d'accessibilitat web, en el cas de productes digitals, els títols han d'estar etiquetats correctament per tal que els lectors de pantalla els puguin diferenciar de la resta de textos.

Els nivells dels títols (1, 2, 3...) han de ser consecutius, és a dir, la normativa gràfica ha de ser gradient. Per exemple, el primer nivell de títol ha d'estar més destacat gràficament que el segon nivell, el segon més que el tercer, i així consecutivament.

Consells:

- Escriu títols curts i que descriguin el contingut que emmarquen.
- Utilitza les mateixes paraules que faria servir el teu lector per cercar el contingut.
- Evita tenir només un subtítol sota un nivell.

Un títol curt i entenedor amb un disseny gràfic destacat fa que el lector sigui capaç de diferenciar-lo de la resta del text i l'entengui més fàcilment.

Consell: si un text és molt llarg el pots fer més entenedor dividint-lo en parts i posant un títol a cada part.

Plantilles

Les plantilles i el llenguatge planer

Les plantilles són les grans aliades del disseny de continguts, ja que recullen com cal organitzar l'espai del text que es vol redactar, sigui una resolució en paper, una pàgina web o una pantalla d'una aplicació mòbil.

És de molta utilitat que cada tipus de document tingui una plantilla pròpia per redactar el contingut de manera eficient i ordenada, per fer servir els recursos gràfics adients (encapçalaments i peus, títols, colors, espais en blanc, negretes, fons, etc.) i per aconseguir que tot tingui un sentit dins de l'Administració de la Generalitat.

Al web d'identitat corporativa hi trobaràs pautes gràfiques, amb plantilles d'exemple, per crear continguts de tota mena, des d'una invitació a un tríptic publicitari. També hi trobaràs models de pàgines web, pantalles d'aplicacions, catàlegs, memòries i moltes coses més.

Colors

Els colors i el llenguatge planer

Un ús correcte del color serveix per millorar la llegibilitat dels textos. El color és un factor determinant en la percepció visual dels continguts i per aquest motiu cal tenir en compte algunes recomanacions:

- Sempre hi ha d'haver un contrast de color; per exemple, entre els textos i el fons en què es mostren.
- L'absència de color genera monotonia (un text només en blanc i negre), però l'excés de color genera estrès (hi ha massa informació per poder-se concentrar).
- Pots aplicar color a tots els continguts, al títol, a la capçalera, al peu i al fons, però sempre respectant les normes del Programa d'identificació visual (PIV).

Recorda: intenta no associar idees a colors, perquè les persones que tenen dèficits o trastorns de la visió, com ara el daltonisme, o que són cegues no podran interpretar el que vols transmetre.

Imatges

Les imatges i el llenguatge planer

Es recomana acompanyar els textos més difícils d'entendre amb imatges que puguin ajudar a comprendre'ls. Per aconseguir-ho, les icones, els gràfics, les il·lustracions o les fotografies han de tenir una funció didàctica, han d'ensenyar alguna cosa.

Alguns consells en l'ús d'imatges:

- Combina sempre que sigui possible el llenguatge visual amb el textual.
- Les imatges i els vídeos han de tenir suficient qualitat.
- En els productes digitals cal donar una alternativa textual a les imatges sempre que siguin informatives (si són decoratives no és necessari).

Consulta on pots descarregar imatges lliures de drets a la versió web de la guia.

© Generalitat de Catalunya

Febrer 2024

Disseny i maquetació: Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions



**Generalitat
de Catalunya**