

Ajuntament de Viladecans

Servei de consultoria per a la definició i conducció de grups de *testatge* de productes i serveis municipals, conjuntament amb la *Ciutadania*.

INFORME DE DIAGNÒSTIC I RESULTATS DE LA SESSIÓ DE CODISSENY DE LA COMUNICACIÓ ESCRITA

SCIENCE FOR CHANGE

5 de desembre de 2025

Òscar Larraga

Índex

Introducció	2
1. Metodologia	3
2. Diagnosi de la comunicació escrita	4
2.1 Estructura i contingut	4
2.1.1 Notificacions	4
2.1.2 Citacions	5
2.1.3 Cartes informatives	5
2.1.4 Requeriments	6
2.1.5 Respostes	6
2.1.6 Altres comunicacions escrites	6
2.2 Llenguatge	7
2.3 Disseny i accessibilitat	8
3. El taller participatiu	9
Agenda de la sessió	10
Participació	10
4. Anàlisi dels resultats	11
4.1 Percepcions generals	11
Comentaris sobre la carta del Departament d'Educació	11
Comentaris sobre la carta de l'Àrea de Govern Intern i Gestió de Recursos Municipals	12
Reflexions compartides	13
4.2 Llenguatge i accessibilitat	13
4.3 Estructura i contingut	15
5. Manual de comunicació	16
6. Conclusions	17

Introducció

El present informe és el primer d'un conjunt de lliurables que responen al Servei de consultoria per a la definició i conducció de grups de testeig de productes i serveis municipals, conjuntament amb la ciutadania, en el marc de la iniciativa TESTERS, desenvolupada per l'àrea d'Innovació Social i Govern Relacional de l'Ajuntament de Viladecans.

L'objectiu del projecte és codissenyar amb la ciutadania del municipi de Viladecans tres serveis o productes municipals per obtenir informació sobre la percepció general de cada servei o producte, així com per generar propostes de millora a través de tallers col·laboratius amb la ciutadania. En conseqüència, per a dissenyar aquests tallers i poder extreure el màxim profit i coneixement de les persones participants, SFC s'ha compromès a realitzar una anàlisi i diagnòstic previ de cada servei o producte que es desitgi testejar.

Aquest document està destinat a l'anàlisi i diagnòstic del primer servei a testejar, així com dels resultats del taller participatiu i les propostes generades durant la sessió. Aquest servei ha estat encomanat per l'Ajuntament de Viladecans i es tracta de les cartes informatives que s'envia a la ciutadania des dels diferents departaments de l'Ajuntament, incloent-hi notificacions i resolucions jurídic-administratives. Amb el coneixement tècnic de Science For Change i la participació ciutadana, es pretén adequar el llenguatge de les cartes de l'Ajuntament per tal que siguin més clares i entenedores, així com homogeneïtzar l'estil per tots els departaments de l'Ajuntament i garantir l'ús de llenguatge inclusiu i coherent.

Els objectius que planteja aquest diagnòstic són:

1. Detectar quins dissenys, estructures i vocabulari que s'utilitzen en les cartes de comunicació de l'Ajuntament són més entenedores per la ciutadania.
2. Establir propostes i paràmetres d'intel·ligibilitat a testejar amb la ciutadania.
3. Homogeneïtzar la forma de comunicació de les cartes.
4. Formular un manual de comunicació integral per l'Ajuntament de Viladecans.

1. Metodologia

Per a la realització de l'anàlisi i el diagnòstic de les cartes de comunicació de l'Ajuntament de Viladecans, s'han tingut en compte els quatre elements bàsics de la comprensió escrita: l'estructura i el contingut, el llenguatge, el disseny i l'accessibilitat.

Estructura i contingut: la forma com el contingut de la carta està organitzat. L'ordre de la informació i la relació que s'estableix entre les diferents idees generant coherència i cohesió. Així mateix, en aquesta secció també hem introduït la quantitat, la qualitat i la rellevància de la informació que aporta el document.

Llenguatge: fa referència al vocabulari i a l'estructura sintàctica que es fa servir per expressar el conjunt d'idees que inclou el text. En aquest sentit, l'adequació i la correcció són claus per poder aconseguir intel·ligibilitat. És important tenir en compte que el llenguatge també està lligat, no només a la intel·ligibilitat, sinó a la inclusivitat i el rigor.

Disseny: s'entén com els atributs visuals que contribueixen a la comprensió de la carta. Són tots aquells elements no-lingüístic que intervenen en el procés de comprensió del contingut d'una carta.

Accessibilitat: és un aspecte transversal que es relaciona directament amb el públic al qual va dirigit i, per tant, també es pot vincular amb l'adequació, però lligat a les habilitats de comprensió lectora del receptor, en lloc de la temàtica o al contingut del document.

A l'anàlisi d'aquests quatre components se li aplica a més a més, el factor del canal i el format dels documents informatius, en aquest cas en paper i enviament per correu postal.

Atesa la diversitat de cartes –tant pel que fa al contingut com al departament d'origen– s'ha optat per classificar-les segons la seva naturalesa i creuar les virtuts i els defectes detectats. L'objectiu és identificar connexions entre departaments i tipologies de cartes i extreure conclusions sobre què funciona i què no.

A partir de les cartes que hem rebut per part de l'Ajuntament, s'ha decidit classificar-les de la següent manera:

- a) Notificacions i resolucions
- b) Citacions
- c) Cartes informatives
- d) Requeriments
- e) Sol·licituds
- f) Respostes a instàncies o sol·licituds

Tenint en compte que aquestes cartes han de ser homogeneïtzades i que hi ha diferents departaments que escriuen cartes; és important per l'anàlisi encaixar les diferències entre departaments.

Tipologia de comunicació	Organisme municipal
Notificacions	Departament d'Edificació i Disciplina Urbanística - 2 Àrea de Planificació Territorial Unitat de Gestió Tributària Unitat de Salut Pública i Consum Àrea d'espai públic i Mobilitat Sostenible
Citacions	Departament de Serveis Socials- 2
Cartes	Àrea d'Espai Públic i Mobilitat Sostenible Servei d'Educació Serveis de Seguretat i Convivència - 3
Requeriments	Àrea de Govern Intern i Gestió de Recursos Municipals - 3
Respostes	Serveis Socials -3 Àrea de Govern Intern i Gestió de Recursos Municipals
Altres	Sol·licitud de prestacions econòmiques de caràcter social (Departament de Serveis Socials). Informe respecte a la protecció de dades de caràcter personal. Justificant d'assistència

2. Diagnosi de la comunicació escrita

2.1 Estructura i contingut

Una de les diferències principals entre les cartes analitzades és l'estructura dels elements exposats en elles, així com la flexibilitat o rigidesa de les estructures de cada format de carta. És per aquest motiu que es considera pertinent, fer una anàlisi per separat de cadascuna de les tipologies.

2.1.1 Notificacions

S'han analitzat quatre notificacions de resolucions emeses per l'Ajuntament de Viladecans. Dues emeses pel Departament d'Edificació i Disciplina Urbanística, una des de l'Àrea de Planificació Territorial i una quarta des de la Unitat de Gestió Tributària.

S'observa una estructura rígida i homogènia, ja que totes elles presenten una organització molt semblant, especialment les tres primeres, atès que la notificació de la Unitat de Gestió Tributària compta amb algunes seccions diferents, malgrat que la informació és similar.

L'estructura compartida entre les tres primeres notificacions és la següent:

- Quadre introductor amb la informació identificativa de la notificació, el departament emissor i l'objecte de la notificació.
- Antecedents: on s'explica el recorregut del procés de tramitació des de la presentació dels documents pertinents fins a la resolució, especificant les dates de cada fita i l'avenç del procés.

- Fonaments de dret: on es presenta les diferents regulacions legislatives o accions jurídiques que sustenten la resolució
- Resolució: on s'explicita el dictamen final.

Tot i que l'estructura del document és clara, la lectura pot resultar feixuga, atès que les idees principals es concentren al final. És, però, rellevant destacar que la divisió de la comunicació en quatre parts ben diferenciades n'afavoreix l'accessibilitat. Malgrat això, una persona que no estigui familiaritzada amb aquesta organització podria no comprendre'n la lògica interna i qüestionar la necessitat d'un desplegament estructural tan extens per arribar al conjunt de resolucions situades al final del text.

2.1.2 Citacions

L'estructura del text en les dues citacions estudiades, ambdues provinents del Departament de Serveis Socials, presenten una estructura molt diferent. Tot i que la informació que expressen és la mateixa —data, hora, lloc i motiu de la citació—, ho fan de formes diferents. Una d'elles, consisteix en dues línies de text per informar sobre la data, l'hora i el motiu, seguit de la senyalització del lloc de forma esquemàtica —edifici, adreça i municipi— i, finalment, indica un telèfon on trucar en cas que la persona en qüestió no pogués assistir a la cita. Mentre que l'altre document analitzat, introdueix dues línies per indicar el motiu de la citació i, a continuació presenta la data l'hora i el lloc de l'entrevista a través d'una taula. Per acabar, en forma de nota, indica el telèfon pertinent per si la persona en qüestió no pogués assistir a la cita.

En l'àmbit del contingut, l'estructura és prou similar, però en l'àmbit de la forma i disseny, aquesta apareix alterada. Això porta a afirmar que l'estructura i el disseny d'una comunicació s'influencien una a l'altra.

Dels dos casos analitzats, es pot interpretar que la primera citació és menys efectiu a nivell comunicatiu que el segon, ja que barrejar formes diferents de comunicació per informacions que presenten el mateix tipus de naturalesa és confús. Per altra banda, utilitzar una taula comporta subordinar el disseny al missatge que es vol transmetre tot utilitzant recursos visuals que permeten reduir i esquematitzar una comunicació.

2.1.3 Cartes informatives

Les cartes informatives rebudes, en tractar temàtiques diverses, adopten estructures diferenciades segons el contingut i el departament emissor. En termes generals, totes segueixen un patró que va del més general al més específic. Tot i això, cal destacar que, malgrat que la majoria de les idees clau es presenten a l'inici, n'hi ha algunes que queden relegades al final del document, fet que pot comportar que una part de la ciutadania no les arribi a llegir.

D'altra banda, convé remarcar que aquest tipus de comunicació disposa d'un marge ampli de flexibilitat, que permet ajustar l'estructura i altres components formals per afavorir una lectura més fluida i intel·ligible. Aquesta flexibilitat podria aprofitar-se, així mateix, per reforçar la jerarquització de la informació i garantir que els missatges essencials es destaquin de manera més consistent al llarg del text, augmentant-ne l'efectivitat comunicativa.

2.1.4 Requeriments

S'han estudiat un total de 7 requeriments, entre els quals destaquen dos models. S'ha observat que l'estructura que presenten és diversa. Mentre que hi ha documents que presenten un paràgraf per a l'explicació del context, seguidament s'indiquen els documents a aportar i, finalment, es tanca amb un altre paràgraf que justifica la necessitat de presentar la documentació requerida. Altres documents només presenten dos paràgrafs, un destinat a expressar el context vinculat a les regulacions legislatives pertinents i un altre a indicar els requeriments en qüestió i el termini màxim per dur-los a terme.

Ambdós exemples són comunicacions relativament curtes, però n'hi ha d'altres que ocupen més de dues pàgines. En aquest cas, l'estructura és més complexa. Primerament, s'introdueixen els antecedents, fent referència a dates específiques relacionades a accions i tràmits concrets. A continuació s'especifica la documentació requerida en forma de llista i, per finalitzar, s'expressa de forma molt extensa què comporta no atendre el que se sol·licita fent referència a lleis, organismes institucionals i terminis legals.

Altres exemples mostren un requadre inicial amb les dades de referència, seguit d'un paràgraf que introdueix el context. A continuació, de forma esquemàtica presenta les dades personals de la persona en qüestió i finalment apareix un paràgraf destinat a esmentar el requeriment i un darrer a advertir a la persona interessada sobre què comporta l'incompliment d'aquest.

Com evidència aquesta comparació, hi ha un seguit d'informacions que han d'aparèixer sempre i seria convenient que s'homogeneïtzés la forma d'expressar les idees per tal que la ciutadania es pogués familiaritzar amb una estructura específica. Així mateix, és escaient que l'ús de taules o requadres estiguin al servei del missatge i siguin realment útils. En altres paraules, que no carreguin el disseny i que serveixin per esquematitzar o remarcar la informació.

2.1.5 Respostes

De respostes s'han analitzat tres cartes emeses pel departament de Serveis Socials i una de l'Àrea de Govern Intern i Gestió de Recursos Municipals. Tot i que presenten estructures similars, la comunicació de l'Àrea de Govern Intern mostra una taula a l'inici per identificar l'empresa en qüestió. Més enllà d'aquesta diferència totes les respostes presenten un o dos paràgrafs, prou concisos, que donen resposta a les consultes formulades.

Per una banda, en el cas de la resposta de la Unitat de Gestió Tributària destaca que la informació presentada en el quadre es torna a repetir en el paràgraf posterior, el que comporta que l'ús de la taula sigui redundant. Pel que fa les cartes dels Serveis Socials, s'evidencia que en funció del contingut, la comunicació pot ser més o menys extensa. En qualsevol dels casos, la resposta sempre hauria de tenir un paràgraf sobre els antecedents —el context de la comunicació—, un segon paràgraf on figuri el contingut clau de la resposta i un tercer paràgraf on s'expliqui què pot fer la persona receptora en cas de no estar d'acord amb el que se li explica o en cas de tenir dubtes sobre com procedir.

2.1.6 Altres comunicacions escrites

Respecte de l'estructura de la resta de documents analitzats, atesa la diversitat de les seves finalitats, l'estructura és molt diferent i, per tant, no es pot dur a terme una anàlisi comparativa. Amb tot, s'hi pot destacar la fragmentació de les comunicacions a través de seccions encapçalades per títols que permeten una segmentació de la informació, optimitzant la comprensió de les diferents parts de la

comunicació. Així mateix, l'ús de llistes o esquematitzacions visuals pot assistir a les persones amb més problemes d'accessibilitat en la lectura del missatge.

2.2 Llenguatge

A diferència de l'estructura, el llenguatge utilitzat en les diferents tipologies de comunicacions escrites no presenta variacions tan marcades. No obstant això, s'ha identificat un conjunt de documents que incorporen un registre menys accessible. En general, el to emprat és marcadament **formal**; ara bé, en el cas de les cartes aquest to tendeix a ser més directe i, en les cartes procedents de l'àmbit educatiu, fins i tot més proper i amable. Aquest darrer aspecte pot estar influït, en part, pel disseny gràfic i la disposició visual del contingut.

Tot i que un to més proper pot afavorir l'accessibilitat, convé assenyalar que formalitat i intel·ligibilitat no són conceptes necessàriament vinculats. Així ho demostren diverses citacions i requeriments que, tot i mantenir un registre formal, resulten plenament comprensibles. Per contra, les notificacions presenten sovint un **llenguatge enrevessat, dens i de lectura complexa**. La dificultat no deriva únicament de la quantitat d'informació o de la presència de **continguts tècnics i referències legislatives**, sinó també de l'ús habitual de **tecnicismes** i termes d'escassa freqüència d'ús. Aquest tipus de vocabulari, unit a **frases excessivament llargues** i carregades de subordinacions, dificulta la comprensió dels missatges i pot conduir a la pèrdua del fil conductor. L'excés d'estructures subordinades contribueix a desdibuixar les idees clau i a generar un entramat conceptual que no sempre facilita la lectura.

Cal remarcar, igualment, que aquesta característica no es limita a notificacions i resolucions. En diverses cartes i requeriments també s'han detectat frases extensives, un ús recurrent d'**estructures subordinades** i la presència de paraules o **expressions redundants** que poden ser simplificades sense pèrdua de contingut informatiu. Per exemple, en oracions com “dels antecedents obrants a l'expedient” o “havent superat amb escreix el termini ampliat”, on les paraules *obrant* i *amb escreix* no aporten informació útil. Aquesta tendència apunta a la necessitat de revisar i harmonitzar els criteris de redacció per garantir coherència i claredat en totes les comunicacions.

D'altra banda, és necessari posar de manifest la manca de **llenguatge inclusiu** identificada en alguns documents. No és adequat iniciar una comunicació amb una salutació com ara “Senyors”, tal com s'ha observat en una carta del departament de Serveis Socials. Les comunicacions institucionals han de garantir un ús inclusiu de la llengua, bé mitjançant fórmules que incorporin els dos gèneres (“Senyors i senyores”) o bé mitjançant expressions col·lectives neutres que evitin discriminacions implícites. Incorporar criteris de llenguatge inclusiu no només és una qüestió normativa, sinó també una eina per reforçar la legitimitat institucional i l'accessibilitat comunicativa.

Un altre element a assenyalar, especialment en les comunicacions de caràcter més formal, és la **supressió dels articles**, especialment en introduir conceptes tècnics lligats a tràmits administratius. Són exemples els enunciats següents:

- *Va sol·licitar a aquesta inspecció pròrroga per a presentar la documentació...*, en lloc de *va sol·licitar a aquesta inspecció **una** pròrroga per a presentar la documentació*.
- *Va presentar instància amb número de registre*, en lloc de *va presentar **una** instància amb número de registre*.

La falta d'aquest article pot suposar que la lectura no es realitzi de forma fluida en no sonar natural, i, per tant, que sigui necessari un esforç més elevat per comprendre el missatge. Aquesta condició comporta que el text sigui encara menys accessible per a les persones que més els costa la comprensió lectora.

Ara bé, en la primera frase, la supressió de l'article indefinit no és l'únic factor que pot contribuir a la manca d'intel·ligibilitat de l'oració, sinó que l'**estructura sintàctica** pot tenir un paper clau. Si s'observa detingudament s'evidencia que l'oració presenta la següent estructura: verb + complement indirecte + complement directe + complement circumstancial. Per facilitar la comprensió i la claredat sempre és aconsellable escriure el complement directe a continuació del verb.

Finalment, cal assenyalar que en alguns casos s'han detectat errades ortogràfiques. Per aquest motiu, seria recomanable establir un procés de revisió lingüística abans de la tramesa dels documents.

2.3 Disseny i accessibilitat

En l'àmbit del disseny i l'accessibilitat, es destaca una diferència notable entre les comunicacions emeses pel departament d'Educació i les de la resta de departaments. Mentre que la comunicació d'Educació mostra un enfocament diferenciat, la resta de documents segueixen un model més uniforme, amb un disseny neutre, institucional i formal. Aquest tipus de disseny es vincula sovint a un estil altament verbal, on el text predomina sobre altres elements visuals que podrien millorar la comprensió del contingut.

Aquesta tendència es manifesta també en l'estructura dels textos. La fragmentació de la informació es fa evident només quan es modifica l'estructura, com en l'ús de llistats, però en general els textos es presenten com a blocs densos de text que poden dificultar la lectura. Aquesta manca d'atractiu visual i sistematització en la presentació fa que la lectura resulti menys accessible i menys còmoda.

Per millorar l'accessibilitat i la comprensió, seria convenient introduir elements visuals que separin les diferents parts del text o utilitzar espais buits, fent així les cartes més agradables a la vista. Aquestes modificacions visuals no han de restar formalitat al missatge. Per exemple, l'ús dels colors corporatius de l'Ajuntament podria aportar més vida a les comunicacions sense comprometre la seva serietat.

Aquestes característiques, que afecten directament la llegibilitat i la comprensió, estan estretament vinculades amb l'accessibilitat del text. Cal tenir en compte que la comunicació no depèn només de l'emissor, el missatge i el receptor, sinó també del canal i els codis comunicatius utilitzats. Per tant, es poden aprofitar els recursos visuals disponibles per enriquir el missatge. En aquest sentit, l'ús de quadrícules —com es fa en algunes cartes del departament de Serveis Socials i de la Unitat de Salut Pública i Consum—, l'aplicació de colors per diferenciar continguts, l'ús de tipologies de lletra diverses per remarcar seccions específiques i l'ús de negretes per destacar idees clau —mecanisme utilitzat en moltes de les comunicacions— són pràctiques encertades que milloren l'eficàcia comunicativa.

D'altra banda, les cartes analitzades del departament d'Educació presenten un disseny molt diferent. En aquest cas, quan es fa referència a la matrícula d'escoles bressol, primària i secundària, s'adopta un estil vinculat als cicles vitals infantils i juvenils. Aquest disseny resta formalitat a la carta, però alhora resulta atractiu i distès. La carta incorpora elements visuals figuratius com planetes, núvols o flors, els quals, a nivell formal, no serien adients per extrapolar a altres tipus de comunicacions. Tot i que algunes decisions de disseny no estan totalment alineades amb el missatge —com la localització

de certs continguts, que no sempre queda clara, com en el cas de la diferència d'espais o colors—, aquestes opcions ajuden a dividir els diferents blocs d'informació i faciliten la comprensió del text.

No obstant això, es detecta un cert excés en l'ús de la negreta, que no només ressalta les idees importants, sinó també algunes de caràcter redundants, la qual cosa pot reduir l'eficàcia del mecanisme.

Tot i que el caràcter de la carta és força diferent del de les altres, que presenten una naturalesa més formal, aquesta situació planteja l'oportunitat de trobar un terme mitjà. Seria convenient utilitzar elements visuals més alineats amb la temàtica específica de cada carta, que ajudin a emmarcar el contingut i millorar la seva comprensió, sense que això comprometi la formalitat del missatge. Així mateix, es podria incorporar l'ús d'elements de disseny no figuratius —com formes, colors, canvis en la tipografia, esquemes i pictogrames— per acompanyar el receptor al llarg de la lectura, guiant-lo a través de la informació de manera més clara i organitzada.

3. El taller participatiu

El dimecres 22 d'octubre de 2025 es va realitzar a la Sala de la Cambra Agrària de la Torre Modolell de Viladecans de 18:00 h a 20:00 h una sessió de codisseny amb l'objectiu de conèixer les percepcions de la ciutadania sobre les cartes informatives que envia l'Ajuntament de Viladecans a la ciutadania i brindar-li l'oportunitat de proposar millores a partir d'un conjunt de problemàtiques identificades prèviament per l'equip de Science For Change.

La sessió, impartida i facilitada per SFC, va comptar amb la col·laboració de l'Ajuntament de Viladecans. En primer lloc, Laura Pardo, directora dels Serveis d'Innovació Social i Govern Relacional, va donar la benvinguda a totes les persones participants, va agrair a la ciutadania present la inversió del seu temps en la millora dels serveis municipals i va valorar la labor de l'Ajuntament en dedicar els seus recursos a la participació ciutadana. Seguidament, en Manuel Luengo va liderar una visita per la Cambra Agrària, aprofitant que acabava de ser restaurada i s'inaugurava la sala amb aquest esdeveniment.

A continuació, l'equip de SFC va efectuar la sessió mitjançant un conjunt de dinàmiques de cocreació que van permetia a les persones participants, desenvolupar les seves idees i articular-les de forma organitzada i sistemàtica. Amb la seva finalització, es va passar un qüestionari d'avaluació de la sessió, constituït per l'Ajuntament de Viladecans i per SFC.

Agenda de la sessió

La sessió pròpiament de codisseny es va dividir en cinc parts ben diferenciades. En primer lloc, es va realitzar una breu presentació dels objectius del taller i de les normes bàsiques del codisseny, es va dur a terme una petita activitat per trencar el gel amb la finalitat que les persones assistents se sentissin més còmodes a l'hora de participar i aportar les seves idees i es va fer una ràpida

demostració dels diferents estils de cartes informatives que envia l'Ajuntament de Viladecans mitjançant captures de pantalla.

A continuació, es va procedir a realitzar les diferents dinàmiques que s'havien dissenyat per recollir les dades pertinents. Aquestes dinàmiques es van dividir en tres fases:

1. La roda de la primera impressió. Dividits en dues taules, cada equip havia d'estudiar una carta concreta. Mentre una de les taules va analitzar una carta del Departament d'Educació, l'altre es va encarregar d'una de l'Àrea de Govern Intern i Gestió de Recursos Municipals. L'objectiu de la dinàmica va consistir a caracteritzar el disseny, el llenguatge, l'estructura i el nivell d'accessibilitat de cadascuna de les cartes amb l'objectiu d'identificar els punts febles i poder suggerir propostes de millora.

2. El llenguatge. Aquesta part de la sessió estava composta per tres dinàmiques similars. Totes elles perseguien l'objectiu de determinar si les persones participants eren capaces de detectar les idees clau d'alguns paràgrafs i identificar les idees supèrflues del text per tal de simplificar el document. Així mateix, una de les dinàmiques pretenia descobrir quines paraules són menys intel·ligibles per a la ciutadania i brindar-los la possibilitat de suggerir propostes que servissin per substituir els conceptes detectats. Al final d'aquesta dinàmica, es va oferir un glossari de paraules clau perquè la ciutadania pugui entendre millor alguns dels conceptes més utilitzats en notificacions i requeriments.

3. L'estructura. La sessió de codisseny tancava amb una última dinàmica que pretenia esbrinar quina estructura és més clara per la ciutadania. L'activitat consistia en un joc en què es presentaven dos textos que expressaven les mateixes idees i les persones participants havien de votar el paràgraf més clar. Finalitzada la votació es mostrava quin era l'original i quin havia estat adaptat per Science For Change.

Finalment, a tall de conclusió, cada taula triava dues de les propostes que havien suggerit a l'inici de la sessió amb l'objectiu de prioritzar les propostes de millora generades.

Participació

A la sessió de testatge de les comunicacions escrites hi van participar 15 persones: 10 dones i 5 homes. Els participants es van distribuir en dues taules de treball, una integrada per 8 persones i l'altra per 7. Entre els assistents hi havia dos joves amb necessitats cognitives específiques, cadascun acompanyat per una persona de suport (dues dones en total).

Tot i l'esforç per garantir una participació representativa de la diversitat de Viladecans, la manca de temps per contactar amb les persones previstes va alterar parcialment la distribució sociodemogràfica inicialment planificada. Tanmateix, es va aconseguir incloure persones de gairebé totes les edats i amb nivells formatius diferents.

Pel que fa a l'edat, van assistir persones de tots els rangs previstos —amb una presència destacada del grup de 40 a 49 anys—, excepte en els trams de 20 a 29 anys i de més de 70 anys, que finalment no hi van ser representats. Cada franja d'edat present va comptar amb un mínim de dues persones, mentre que el grup de 40 a 49 anys va reunir un total de cinc participants.

Quant al nivell formatiu, es van cobrir totes les categories educatives previstes. La formació professional va ser la que va tenir més pes, amb un total de sis participants. També hi van assistir tres persones amb estudis universitaris, dues amb estudis de batxillerat i dues persones amb formació equivalent a l'ESO.

4. Anàlisi dels resultats

4.1 Percepcions generals

Atesa la diferència de naturaleses de cartes de comunicació escrita, és imprecís abordar-les totes de la mateixa manera. Tanmateix, en treballar dos documents amb característiques prou diferents s'ha pogut identificar components clau que o bé faciliten la intel·ligibilitat dels escrits o bé l'entorpeixen. A continuació es descriuran les observacions de les persones participants per cada document analitzar amb una reflexió general de les dades obtingudes.

Comentaris sobre la carta del Departament d'Educació

A grans trets, la ciutadania ha afirmat que el **to informal** de la carta és atractiu i juga a favor de la intel·ligibilitat del text. Ara bé, són conscients que aquest to no és adequat per totes les tipologies de comunicacions. Amb tot, destaquen que el **llenguatge planer** facilita la lectura i la seva comprensió. Ara bé, pel que fa al contingut s'esmenta que hi **falta informació**.

En l'àmbit de l'estructura, tots els integrants de la taula estan d'acord que la part superior és molt més clara que la part inferior. Per una banda, el fet que el text iniciï amb les idees generals —que ajuden a contextualitzar els objectius de la carta—, posteriorment presenti les idees principals amb els detalls importants que necessiten ser comunicats i que, finalment, introdueixi les idees més rellevants és narrativament funcional per la ciutadania. Per tant, les persones participants aposten per una **estructura escalable** que prioritzi les idees més importants. Per altra banda, l'estructura de la part inferior no és tan clara i, conseqüentment, el contingut és més difícil de ser entès.

El motiu pel qual es justifica que el missatge de la part inferior no s'aconsegueix comunicar de forma efectiva és degut al fet que **el disseny no s'alinea amb les necessitats del missatge**. Així com a la part superior, l'ús de **negreta** i **ombrejat** per ressaltar les idees més importants són recursos altament funcionals que permeten que la ciutadania rebi el més transcendent del missatge amb només les paraules o frases clau; el disseny de la part inferior es mostra barroc i imprecís. En primer lloc, la **manca de títols o capçaleres** suposa que el missatge estigui descontextualitzat i —tractant-se d'una visió esquemàtica dels diferents centres— és necessari saber de quin tipus d'informació es tracta abans d'endinsar-se-hi. En segon lloc, la ciutadania comenta que no existeix un **codi de colors** que ajudi a transmetre el missatge, i en el cas que existeix, no s'entén. En aquest sentit, s'expressa que el color verd generalment s'associa al que és bo, correcte; i el vermell a allò que és dolent o està malament. De manera que se suggereix no utilitzar aquests colors quan no es pretengui comunicar aquesta polaritat.

Per altra banda, en l'àmbit d'accessibilitat, es comparteix que els **dibuixos** o els **pictogrames** poden ajudar a comunicar el missatge de forma més efectiva, especialment a aquelles persones que més els costa. Ara bé, s'és conscient que l'ús d'aquest tipus d'eines visuals no sempre són factibles per

tots els tipus de textos. És per aquest motiu que se suggereix que, així com hi ha dues versions de la carta —una en català i una altra en castellà—, s'estableixi una **tercera versió alternativa** amb mecanismes visuals que complementin la informació verbal per fer-la més accessible i entenedora. Aquesta versió pot esdevenir menys rigorosa, però pot ser utilitzada com una forma d'entendre millor la carta original o d'assentar les bases i el context de la comunicació.

Comentaris sobre la carta de l'Àrea de Govern Intern i Gestió de Recursos Municipals

Aquesta carta es presenta com l'oposada a l'anterior, de manera que el primer que es menciona és el rebuig a l'alt **to institucional**. El llenguatge es presenta tècnic i impersonal, el que fa que es torni feixuc de llegir. A més a més, es fa referència a la **saturació d'informació** i al seu **aspecte hostil** i antipàtic. Per tant, a grans trets, les persones participants transmeten que la naturalesa del text és de difícil lectura.

Amb relació als seus suggeriments, en l'àmbit del contingut i l'estructura, proposen que el text sigui més reduït, proporcionant enllaços o enllaços QR que redirigeixin a la **pàgina web** de l'Ajuntament de Viladecans, on podrien aprofundir en la informació, evitant carregar el text de la comunicació escrita en qüestió. Així mateix, la reducció del text també permetria que aquest disposés d'una naturalesa més esquemàtica que facilités la lectura i la comprensió. Aquesta **esquematzació** es podria donar en l'àmbit d'estructura, utilitzant anunciats més curts, o en l'àmbit de disseny. Si bé és veritat que l'ús de **negreta** s'ha utilitzat en el text per ressaltar les idees més importants —el que ha estat valorat positivament per les persones participants—, no és suficient per facilitar la lectura del text. Per altra banda, també s'esmenta la importància de les **capçaleres** per fragmentar el text i encapsular els continguts de forma diferenciada, fomentant l'esquematzació i optimitzant la comprensió. Finalment, també es critica l'**excés de referència a lleis**.

Seguint amb l'àmbit del disseny, la ciutadania proposa introduir l'**ús de colors** per fer la carta més amena i amigable, així com utilitzar una **tipografia més propera**. De fet, se suggereix jugar amb el tipus de lletra, especialment les seves dimensions, per separar les idees importants de la resta i poder focalitzar més l'atenció allà on convé.

En termes d'accessibilitat, consideren que les cartes haurien de ser **bilingües**, considerant tant el català com el castellà, i haurien de contenir tota la informació útil necessària, deixant altres detalls superflus o complementaris fora, ja que alguns integrants del grup comenten que hi **manca informació** relativa a com aportar la documentació i a quin organisme. També s'esmenta que seria convenient afegir l'**horari d'atenció telefònica** o l'opció de dur a terme els tràmits o les **consultes de forma presencial**. Per acabar, de forma similar a l'altra taula, també es proposa acompanyar la carta amb un tutorial en forma de presentació de diapositives que ajudi a entendre millor la comunicació.

Reflexions compartides

Com s'aprecia en comparar ambdues taules, les propostes i iniciatives suggerides són molt similars tot i està analitzant dues tipologies de carta diferents. Així doncs, s'observa que les característiques que prefereixen les persones participants per cada àmbit de llenguatge són les següents:

Estructura i contingut	Llenguatge	Disseny	Accessibilitat
------------------------	------------	---------	----------------

Text reduït i esquematitzat.	Allunyar-se del to institucional.	Disseny al servei del missatge	Bilingüisme
Començar per les idees generals i les importants i deixar els detalls minoritaris pel final.	Llenguatge planer	Ús de la negreta i o el subratllat per destacar idees importants.	Documents de suport per assistir a la interpretació del missatge original.
Incloure tot el contingut essencial	Evitar tecnicismes	Fomentar dissenys amigables que ajudin a fer més agradable la lectura.	Fusionar el text amb elements visuals.

4.2 Llenguatge i accessibilitat

En l'àmbit de llenguatge i accessibilitat s'ha evidenciat que el vocabulari que s'utilitza, sovint no és el més adient per garantir una comunicació efectiva amb tots els públics. Així mateix, la forma d'articulació de la informació a vegades no permet identificar les idees clau de forma fàcil i directa.

En l'exercici efectuat en què s'havia d'identificar la paraula o sintagma més important del paràgraf, les persones participants han assenyalat elements diferents.

El paràgraf treballat era el següent:

“Revisada la documentació requerida, des del Departament de Serveis Socials, determinem que la persona sol·licitant i la unitat familiar, es troba en una de les situacions de risc d'exclusió residencial determinades per l'article 5.10 de la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i per tant es remet l'informe de vulnerabilitat positiu a l'empresa subministradora”.

Les expressions més subratllades han estat:

- Situació de risc
- Informe de vulnerabilitat positiu
- Es troba en una de les situacions de risc
- Es remet informe de vulnerabilitat positiu a l'empresa administradora
- Vulnerabilitat

Malgrat que sembla que la idea general del text s'aconsegueix comunicar, la varietat de possibles respostes demostra que la idea clau no es pot identificar de forma senzilla en el text. Per tant, seria pertinent que els missatges estiguessin escrits de manera que la idea principal fos molt clara. Generalment, la forma d'aconseguir aquesta intel·ligibilitat és que la idea es transmeti de forma concisa i clara. Dit d'altra manera, que les paraules que comuniquen la idea siguin poques i es trobin juntes. En l'exemple que ens ocupa s'observa que l'enunciat que afirma que la persona i la unitat sol·licitant es troben en situació de risc, està dividida per una coma (la qual és incorrecta) i, per altra banda, l'enunciat s'allarga entrant en termes legislatius, el que pot despistar el lector. Així mateix, la idea que l'informe de vulnerabilitat és positiu es relaciona amb l'empresa subministradora, de manera que la idea principal del text mai apareix escrita de forma concisa i independent.

Tanmateix, la forma d'enunciar les idees no és sempre el motiu pel qual els textos poden esdevenir intel·ligibles, en molts casos aquesta incomprensió és causada pel tipus de vocabulari utilitzat. En l'exercici realitzat, les paraules *mitgeres*, *visar*, *text refós*, *constitució de caució* i *PGM* han representat problemes per ser enteses. Les solucions que es proposen són les següents:

- Recórrer a **sinònims** més planers i propers per aquelles paraules que ho permeten sense perdre rigor. Per exemple, la paraula *visares* pot substituir per *validar*.
- Recórrer a **asteriscs** o **nombres descriptius** que permetin relacionar la paraula amb una descripció o definició escrita en un marge de la comunicació o a la part inferior. Aquesta opció és molt útil per abordar paraules tècniques que no disposen de traduccions senzilles, com pot ser el *text refós* i la *constitució de caució*.
- Recórrer a **explicacions** o **expressions** que complementin i ajudin a la comprensió dels conceptes. Aquestes expressions poden anar introduïdes per un “és a dir”. Seria el cas de les *mitgeres*, en què es podria afegir que són “parets adjacents entre dues llars”, o el cas de la *constitució de caució*, que es podria descriure com una “formalització i dipòsit de garantia”.
- Recórrer a sigles no és recomanable. Sempre que s'utilitzin és necessari escriure primer el **nom sencer**. Per tant, per fer referència al *PGM*, s'hauria d'esmentar el Pla General Metropolità (PGM). I, en depèn de quins casos, convindria afegir una breu explicació de què es tracta fent servir la segona alternativa que s'ofereix, els asteriscs o nombres descriptius.

Finalment, també s'ha detectat que en algunes ocasions es fan servir expressions, paraules o idees que són innecessàries, carregant el text i fent-lo més feixuc. En aquest cas, es pot afirmar que totes les persones participants van identificar la mateixa idea sobrant d'un mateix paràgraf, la qual també van considerar com a paraula de difícil comprensió; el que complicava el text per duplicat.

*“Havent superat **amb escreix** el termini ampliat segons normativa legal vigent, i fins a la data d'emissió del present requeriment, no s'ha realitzat l'aportació de cap documentació ni s'ha al·legat causa justificada que ho impedeixi.”*

En l'àmbit de l'accessibilitat, aplicant les idees recentment esmentades s'aconsegueix un text molt més accessible per tots els públics. Tanmateix, a nivell de disseny, s'hi pot afegir alguna eina que ajudi la ciutadania a identificar les idees més importants; i els mecanismes més proposats han estat els de posar en **negreta**, **ombrejat** o **subratllar les idees claus** del text. Ara bé, és important no utilitzar el recurs en excés i només aplicar-lo a les paraules i les idees clau, mai a frases senceres.

4.3 Estructura i contingut

En l'àmbit de l'estructura i contingut s'ha comparat textos amb el mateix contingut, però amb estructures diferents, per poder triangular quines característiques tenien els textos que les persones participants van votar com els més intel·ligibles. En pràcticament tots els casos, la diferència de vots entre les opcions ha estat molt diferenciada, de l'orde de 4 -11, 13-2 i 11-4. El cas en què ha estat més igualat ha estat 6-9.

Les característiques que s'han pogut identificar són les següents:

- Estructures sintàctiques correctes, fluides, senzilles i curtes.
- La **informació important sempre al principi**. Aquelles informacions que responguin al *què*, al *qui* i al *com* es prefereixen a l'inici, ja que centren la qüestió. De manera que és convenient que després del verb s'escrigui el Complement Directe. Aquelles oracions que incorporen els

complements circumstancials o predicatius abans del Complement Directe solen ser més confuses perquè deixen la informació central pel final.

- **Ús d'enunciats curts i simples.** Millor moltes frases curtes que un enunciat molt llarg i enrevessat.
- **Ús limitat de subordinades.** Les subordinades poden ser útils per precisar el text, però l'excés d'oracions compostes comporta un grau més elevat de complexitat i, per tant, una menor intel·ligibilitat. És preferible descompondre aquestes oracions en enunciats més curts, concisos i entenedors. L'ús de connectors per enllaçar aquestes idees és recomanable davant de l'ús excessiu de subordinades.
- **Reducció dels textos.** En general, la ciutadania sol preferir textos més curts. Per tant, es demana que les comunicacions siguin concises i no facin ús de paraules i expressions redundants.

Per altra banda, s'ha identificat que les **mentions a la normativa** són un dels elements que més contribueixen a fer el text dens i inaccessible, dificultant la transmissió del missatge. De fet, s'ha constatat que l'extensió de moltes comunicacions es deu significativament a la presència de normativa. De manera que es recomana que la normativa es relegui al final del text, separades de les idees principals, per tal que aquestes puguin ser transmeses de forma clara i concisa. Una altra opció, si aquesta no fos possible, seria utilitzar asteriscs o nombres descriptius per relacionar les idees principals amb les regulacions legislatives que les sustenten. En cas que cap d'aquestes alternatives fossin viables, també es proposa recórrer al disseny i utilitzar una altra tipografia de lletra o una dimensió més petita per separar-la visualment de la resta de la carta i permetre que la ciutadania pugui seguir la lectura de forma fluida.

5. Manual de comunicació

A continuació es resumeixen les característiques clau dels diferents components de la comunicació escrita per adequar-se a les demandes de les persones participants.

Estructura	• Començar amb les idees importants i acabar amb els detalls menys essencials. • Procurar incorporar els Complementes Directes just després del verb. • Simplificar el text a través de llistes o esquemes visuals. • Esquematitzar el text a través de capçaleres i títols. • Reduir el text evitant paraules o expressions redundants.
Llenguatge	• Utilitzar enunciats curts i evitar les subordinades. • Utilitzar vocabulari planer i directe. • Fer servir paraules conegudes. • Recórrer a sinònims freqüents per evitar tecnicismes. • Evitar l'ús de sigles. • Defugir d'expressions redundants.

	• Usar explicacions per descriure tecnicismes. • Fer servir asteriscs o nombres descriptius per relacionar un tecnicisme amb la seva definició.
Disseny	• Ús de la negreta o el subratllat per identificar idees clau. • El disseny ha d'estar al servei del missatge. • Integrar el disseny amb el text verbal. • Evitar dissenys carregats i barrocs. • Recórrer a les tipografies per caracteritzar o empaquetar idees. • Pensar en dissenys amigables que ajudin a la lectura.
Accessibilitat	• Aplicar totes les mesures esmentades. • Bilingüisme. Adaptar totes les comunicacions al català i al castellà. • Generar documents alternatius per poder entendre millor la comunicació. • Relegació de la normativa fora del cos del text • Recórrer a elements visuals per fer més accessible els textos.

6. Conclusions

En el marc del projecte de codisseny amb la ciutadania de Viladecans, la sessió realitzada ha proporcionat una valuosa informació sobre la percepció de la ciutadania respecte a les cartes informatives emeses per l'Ajuntament. Les anàlisis realitzades sobre la seva estructura, llenguatge, disseny i accessibilitat han posat de manifest una sèrie de punts que poden millorar la comunicació escrita de l'Ajuntament i, per tant, la seva comprensió per part de la ciutadania.

La ciutadania ha expressat la seva preferència per textos més clars, amb una estructura ben definida i un contingut sistematitzat, on les idees més importants es presentin al principi i els detalls secundaris al final. Aquesta jerarquització de la informació, juntament amb l'ús de frases més curtes i directes, pot millorar notablement la intel·ligibilitat de les comunicacions.

Pel que fa al llenguatge, es destaca la necessitat de simplificar els termes tècnics i utilitzar un vocabulari més planer i accessible. Això inclou evitar l'ús excessiu de sigles i tecnicismes, així com la incorporació d'explicacions o definicions per aquells termes més especialitzats. La ciutadania ha suggerit l'ús de sinònims més comprensibles i la inclusió d'asteriscs o definicions en els marges per facilitar la comprensió dels termes tècnics.

En l'àmbit del disseny, les propostes de la ciutadania van en la línia de crear una comunicació més visual i organitzada. L'ús de colors i tipografies per diferenciar continguts, així com l'esquematització del text mitjançant llistes o capçaleres, va ser ben valorat. Aquest tipus de recursos visuals ajuden a dividir la informació en blocs més digeribles i guiar el lector a través del

contingut de manera més eficient. Això és especialment rellevant en comunicacions formals, on l'excés d'informació pot resultar aclaparador.

En l'àmbit de l'accessibilitat, s'ha destacat la necessitat d'incorporar versions bilingües de les comunicacions, així com de considerar documents alternatius que puguin fer la informació més accessible per a aquells amb dificultats en la comprensió lectora. Així mateix, la utilització d'elements visuals complementaris, com pictogrames o infografies, pot ser una eina eficaç per millorar la comprensió, especialment per aquelles persones amb dificultats cognitives.

Per últim, s'ha identificat que la normativa legal sovint sobrecarrega les comunicacions, fent-les difícils de comprendre. Per això, es recomana relegar la normativa al final del text o presentar-la de manera diferenciada, utilitzant un disseny més discret per evitar que esdevingui un obstacle per a la comprensió del missatge principal.

En resum, les recomanacions de la ciutadania recollides en aquest informe permeten establir unes línies clares per millorar la comunicació escrita de l'Ajuntament de Viladecans. Un enfocament que integri una estructura més clara, un llenguatge més accessible i un disseny visualment organitzat contribuirà sens dubte a millorar la comunicació amb la ciutadania, fent-la més entenedora i inclusiva per a tots els sectors de la població.