

El personal público como pieza imprescindible en la evaluación de la tecnología aplicada al lenguaje claro

Sara Pistola, **Universidad Nacional de Educación a Distancia (España)**
spistola@flog.uned.es

Iria da Cunha, **Universidad Nacional de Educación a Distancia (España)**
iriad@flog.uned.es

Recibido 30/10/24 • Aceptado 16/12/24 • Publicado 20/12/24

Cómo citar este artículo: Pistola, S. y Da Cunha, I. (2024). El personal público como pieza imprescindible en la evaluación de la tecnología aplicada al lenguaje claro, *Sphera Publica*, 24(2), 116-145.

Resumen

En España se están impulsando diversas iniciativas para ayudar al personal de la Administración a redactar de manera más clara los textos que dirige a la ciudadanía, como la redacción de manuales, la impartición de cursos o el desarrollo de herramientas tecnológicas basadas en el procesamiento del lenguaje natural, una rama de la inteligencia artificial. En este trabajo, se muestra una evaluación *user-driven* (basada en usuarios) de arText claro, un sistema de redacción asistida para ayudar al personal público a estructurar y redactar en lenguaje claro textos jurídico-administrativos dirigidos a la ciudadanía. Concretamente, se evalúa la percepción que tienen de él los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid, como usuarios potenciales. Para ello, se diseñó una encuesta, que se incorpora en un curso en línea sobre comunicación clara dirigido al personal del ayuntamiento. En este curso, los inscritos debían realizar una práctica empleando el sistema y, de forma voluntaria, contestar la encuesta. Se obtuvieron 26 respuestas a la encuesta. Por ejemplo, un 96,2 % de los participantes considera que el sistema es muy o bastante útil para escribir textos administrativos y lo recomendaría a otras personas.

Palabras Clave: Administración pública, evaluación *user-driven*, lenguaje claro, procesamiento del lenguaje natural, redacción asistida

Public employees as a key player in the assessment of technology applied to plain language

Sara Pistola, **Universidad Nacional de Educación a Distancia (Spain)**
spistola@flog.uned.es

Iria da Cunha, **Universidad Nacional de Educación a Distancia (Spain)**
iriad@flog.uned.es

Received 10/10/22 • Accepted 19/12/22 • Published 23/12/22

How to reference this paper: Pistola, S. y Da Cunha, I. (2024). El personal público como pieza imprescindible en la evaluación de la tecnología aplicada al lenguaje claro, *Sphera Publica*, 24(2), 116-145.

Abstract

In Spain, several initiatives are being promoted to help public administration employees to write texts addressed to citizens in a clearer way, such as drafting manuals, offering courses or developing technological tools based on natural language processing, a field of artificial intelligence. This paper shows a user-driven evaluation of arText claro, an assisted writing system to help public employees to structure and write legal-administrative texts addressed to citizens in plain language. Specifically, the perception that public employees of the Madrid City Council have of it, as potential users, is evaluated. For this purpose, a survey is designed, which is incorporated into an online course on clear communication aimed at city council staff (in 8 editions between 2023 and 2024). In this course, those enrolled had to do a practical exercise using the system and then, voluntarily, answer the survey. In the end, 26 responses to the survey were obtained, with very positive results. For example, 96.2% of the participants consider the system to be very or quite useful for writing administrative texts and would recommend it to others.

Keywords: Public administration, user-driven evaluation, plain language, natural language processing, assisted writing

1. Introducción¹

Desde hace unos años, en los países de habla hispana se están impulsando múltiples iniciativas para ayudar al personal de la Administración a redactar de manera más clara los textos dirigidos a la ciudadanía. Con esto, se pretende que los destinatarios de los documentos administrativos puedan encontrar en ellos lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones (Federación Internacional de Lenguaje Claro, s.f.).

Una de las iniciativas más frecuentes es la elaboración de manuales y guías de lenguaje claro y comunicación clara. En Latinoamérica, destacan los del Gobierno de México (2007), el Gobierno de Colombia (2015), el Gobierno de Chile (2020) y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (2023), entre otros. En España, cabe mencionar, a modo de ejemplo, los del Ayuntamiento de Madrid (Montolío y Tascón, 2017), el Gobierno de Aragón (2020a, 2020b), la Generalitat Valenciana (Cálamo & Cran, 2023) y el Ministerio de Justicia (Montolío y García Asensio, 2023). Asimismo, se ha elaborado una norma con recomendaciones de lenguaje claro para el español, la UNE-ISO 24495-1 (UNE, 2024), que es una traducción de la norma para el inglés (ISO, 2023).

También se están llevando a cabo jornadas y eventos sobre esta temática, como los Encuentros Enclaro² (de los que se han celebrado cinco ediciones entre 2020 y 2024) y el Congreso Internacional de Comunicación Clara (COMCLARA)³ (que celebró su primera y segunda edición en los años 2023 y 2024). Además, las instituciones públicas promueven la impartición de cursos de formación internos sobre la comunicación clara y la redacción de normativa en la que se recoge el derecho a entender de las personas (Montolío y Tascón, 2020). De hecho, en España, se ha aprobado el Proyecto de Ley Orgánica del

¹ Esta investigación está ligada al proyecto de investigación “Un prototipo tecnológico para la redacción en lenguaje claro: incorporación en la Administración pública y análisis de su impacto en la ciudadanía” (arText_IMPACT) (PDC2022-133935-I00), financiado por MICIU/AEI /10.13039/501100011033 y por la Unión Europea Next GenerationEU/ PRTR. Se ha llevado a cabo en el Departamento de Filologías Extranjeras y sus Lingüísticas de la Facultad de Filología de la UNED, en el marco del grupo de investigación ACTUALing (UNED) y en colaboración con el grupo IULATERM (IULA-UPF).

² En su web se puede obtener más información y ver los vídeos de las ediciones pasadas: <https://enclaro.es/>.

³ La información sobre la primera edición se puede consultar en: <https://eventos.urjc.es/99694/detail/i-congreso-internacional-de-comunicacion-clara-comclara-on-line-.html>. Asimismo, la web de la segunda edición es: <https://eventos.urjc.es/120087/detail/ii-congreso-internacional-sobre-comunicacion-clara-comclara.html>. Las grabaciones de la primera edición están disponibles en: <https://www.youtube.com/@REDCOMCLARA/videos>.

Derecho de Defensa, que es la “la primera ley en recoger el derecho de la ciudadanía a que la Administración de Justicia se dirija a ellos en un lenguaje claro, sencillo, comprensible y universalmente accesible” (Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, 2024).

Asimismo, recientemente, se están desarrollando diversas iniciativas que ponen en valor las posibilidades que ofrece la inteligencia artificial, concretamente, el procesamiento del lenguaje natural (PLN), como herramienta de apoyo en relación con el uso del lenguaje claro. Algunas de las más representativas en la actualidad, se mencionan en los trabajos de Da Cunha (2024a, 2024b) y se abordarán a lo largo de este trabajo.

En este contexto, en nuestro equipo de investigación hemos desarrollado “arText claro” (Da Cunha, 2022), una herramienta que se ha integrado en la infraestructura tecnológica del sistema “arText”⁴. Esta herramienta es el primer redactor asistido para el español que permite estructurar, escribir y revisar textos jurídico-administrativos en lenguaje claro. Concretamente, ofrece tres módulos (que se indican a continuación y se pueden ver en la Figura 1):

- Módulo “Estructura y contenidos del texto” (izquierda): actualmente, muestra los apartados y contenidos prototípicos de cinco géneros textuales del ámbito de la Administración dirigidos a la ciudadanía (requerimiento, acta de inspección, contrato, resolución publicada en portales institucionales y resolución dirigida a un particular). Asimismo, ofrece frases que se pueden usar para expresar esos contenidos, adaptadas a lenguaje claro.⁵
- Módulo “Formato y corrección ortográfica” (arriba): incluye las principales opciones de formato de un editor de texto y un corrector ortográfico.
- Módulo “Revisar el texto” (derecha): ofrece 22 recomendaciones relacionadas con tres niveles lingüísticos (discursivo, morfosintáctico y léxico) para adaptar el texto escrito por el usuario a lenguaje claro. A modo de ejemplo, a nivel discursivo marca los párrafos y las oraciones excesivamente largos; a nivel morfosintáctico, señala los gerundios, participios y voces pasivas, y, a nivel léxico, indica términos que pueden resultar difíciles de entender y ofrece alternativas más sencillas.

⁴ Disponible de forma gratuita en: <https://sistema-artext.com/>.

⁵ ArText claro también ayuda a revisar otros géneros administrativos que desee el usuario. En este caso, la herramienta ofrece en este módulo los apartados básicos de los textos administrativos (encabezamiento cuerpo y pie), junto con una breve explicación de los contenidos esperados en cada uno.

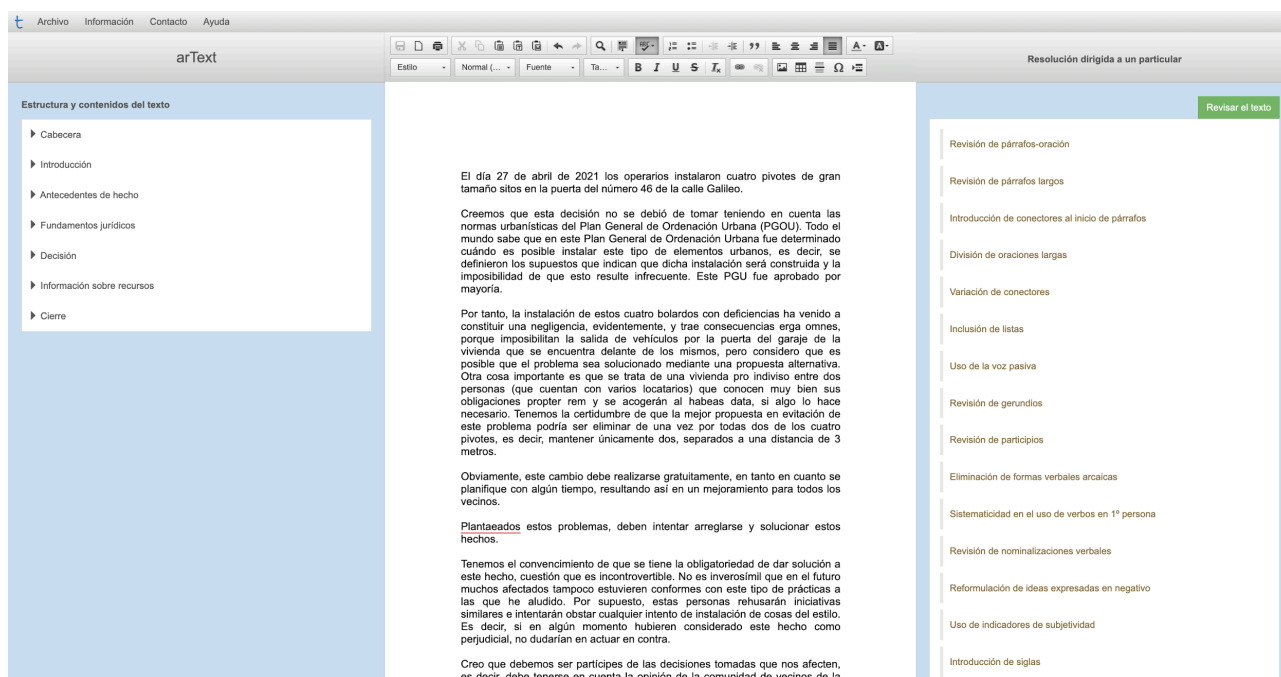
Figura 1

Figura 1. Captura de pantalla del editor de texto de arText claro

Tras el desarrollo del sistema es fundamental evaluarlo para determinar si cumple con su objetivo de ayudar a escribir textos más claros, e identificar problemas o aspectos a mejorar en cuanto a su rendimiento, usabilidad, etc. La evaluación de herramientas de PLN, como la que nos ocupa, puede hacerse de dos formas: mediante datos y métricas de evaluación, y mediante pruebas con usuarios. Estas últimas son esenciales porque colocan a las personas en el centro, y tienen en cuenta sus necesidades y expectativas con respecto a la herramienta. En este trabajo, se muestra una evaluación con usuarios de la herramienta arText claro. Concretamente, el objetivo de este estudio es evaluar la percepción que tiene de ella un colectivo de usuarios potenciales, el personal público del Ayuntamiento de Madrid.

2. Estado de la cuestión

En este apartado se ofrece una panorámica sobre la evaluación de herramientas tecnológicas basadas en PLN, por un lado, y sobre la evaluación de textos en lenguaje claro, por otro. En ambos casos se hace hincapié en la evaluación basada en la percepción de los usuarios.

2.1. Evaluación con usuarios en PLN

Como ya se ha mencionado, la evaluación es fundamental para garantizar la precisión y la usabilidad de los sistemas basados en PLN. Estos se pueden poner a prueba a través de dos tipos de evaluaciones: basadas en datos (*data-driven*) y basadas en usuarios (*user-driven*). En las evaluaciones *data-driven* se utilizan corpus de prueba y se aplican una serie de métricas para cuantificar el rendimiento del sistema. En cambio, las evaluaciones *user-driven* se centran en cómo los usuarios perciben el sistema cuando interactúan con él.

En los últimos años, ha aumentado el número de estudios científicos en los que se llevan a cabo evaluaciones *data-driven*. Incluso, buena parte de estos trabajos solo emplea ese tipo de evaluaciones (Van der Lee et al., 2021). El motivo es que son una forma barata, rápida y repetible de determinar la calidad de una herramienta (Reiter y Belz, 2009). Sin embargo, su uso también conlleva desventajas (Van der Lee et al., 2021): son poco informativas (no ofrecen información sobre por qué falla el sistema en cada caso) y no siempre se correlacionan bien con las evaluaciones basadas en usuarios.

Por eso, recientemente, diversos autores han puesto de manifiesto la importancia de complementar las evaluaciones basadas en datos con evaluaciones basadas en usuarios (Belz y Reiter, 2006; Schuff et al., 2023). Estas últimas son fundamentales porque permiten validar y contextualizar los resultados de las evaluaciones *data-driven* (Van der Lee et al., 2021). Además, permiten que los sistemas se adapten a las necesidades reales de los usuarios. Esto es especialmente importante en ámbitos especializados como la Administración pública, en los que la discrepancia entre el fruto de las herramientas tecnológicas y las necesidades humanas puede tener consecuencias graves, como la desinformación o la introducción de sesgos (Patterson, 2023).

Actualmente, existen varios sistemas tecnológicos basados en PLN relacionados con el lenguaje claro para el español. De algunos de ellos, tenemos información sobre su evaluación. En el caso de arText claro, se han llevado a cabo tanto evaluaciones *data-driven* como *user-driven*. En cuanto a la evaluación *data-driven*, en Da Cunha (2022) se utilizó un corpus de prueba formado por resoluciones del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) (8052 palabras) para comprobar el desempeño del módulo “Revisar el texto”. En general, los resultados obtenidos fueron positivos para la mayor parte de las recomendaciones evaluadas. De media, se obtuvo un 0,908 de precisión y un 0,917 de cobertura.

En cuanto a la evaluación *user-driven*, se han llevado a cabo diversos experimentos para conocer la percepción de usuarios reales sobre la herramienta, además del que se expone en este trabajo. Por un lado, en Núñez y Da Cunha (2022) se llevó a cabo una evaluación con los destinatarios finales de los textos. Concretamente, se evaluó el impacto del uso del sistema en la comprensión lectora y en la percepción de claridad de textos administrativos por parte del alumnado universitario. Este experimento constató mediante técnicas estadísticas que el uso de un lenguaje claro tiene efectos positivos en las personas destinatarias de los textos y también que arText claro es útil para clarificar textos administrativos. Además, en el equipo de investigación arText se están llevando a cabo otras evaluaciones *user-driven* de arText claro con los destinatarios finales de los textos. Por ejemplo, se está analizando el nivel de comprensión y de percepción de claridad de los textos clarificados con arText claro por parte de menores de edad como colectivo vulnerable.

Por otro lado, se llevó a cabo una evaluación *user-driven* con un colectivo de potenciales usuarios de la herramienta, estudiantes universitarios de derecho (Pistola y Viñuales-Ferreiro, 2023). Para ello, se planteó una propuesta que incluía la redacción de un texto mediante el uso de arText claro a un grupo de estudiantes de derecho administrativo de la UNED, que posteriormente contestaron a una encuesta. Los resultados de la evaluación fueron muy positivos. Por ejemplo, mostraron que para un 90,91 % de los participantes el sistema es muy o bastante fácil de usar. Además, a un 95,45 % le pareció muy o bastante útil, tanto para escribir textos administrativos en una Administración como para aprender a escribirlos en el marco de los estudios universitarios de derecho.

Otro sistema tecnológico relacionado con el lenguaje claro del que tenemos datos sobre su evaluación es Clara⁶. Clara es un evaluador de la claridad textual que permite realizar un test de claridad a documentos administrativos y contratos de servicios en español. Concretamente, a partir de un texto escrito (de entre 40 y 120 palabras), Clara ofrece un porcentaje global de claridad, con una escala del 100 % (muy claro) al 0 % (nada claro). Además, indica un porcentaje específico de claridad para cada una de las métricas que integra y ofrece consejos de mejora. Para evaluar el sistema se empleó una evaluación *data-driven*, cuyos resultados mostraron una *accuracy* (acierto) del 72 % (Torrijos y

⁶ Su versión beta está disponible de forma gratuita en: <https://clara.comunicacionclara.com/>.

Oquendo, 2021). No se tiene constancia de que se haya llevado a cabo una evaluación *user-driven* de este sistema.

Finalmente, también tenemos conocimiento de cómo se llevó a cabo la evaluación de CLAPPI⁷, el Corrector de Lenguaje Administrativo para Políticas Públicas desarrollado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en Argentina. Este sistema clarifica automáticamente textos jurídico-administrativos con base en la tecnología de ChatGPT (entrenada con textos correspondientes a distintos géneros textuales del ámbito jurídico-administrativo). Para su evaluación, se llevó a cabo una evaluación *user-driven*, en la que CLAPPI se puso a prueba en un entorno de uso real (Gómez Belart et al., 2023). El experimento contó con la participación de 150 miembros del personal público del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Estas personas evaluaron la precisión del sistema mediante una prueba en la que debían comparar textos originales con su versión más clara proporcionada por CLAPPI y señalar los errores. Además, evaluaron la accesibilidad y la usabilidad del sistema, y ofrecieron comentarios y sugerencias sobre sus necesidades y expectativas. No se cuenta con datos públicos sobre la evaluación *data-driven* del sistema.

A continuación, en la Tabla 1 se muestra un resumen de las evaluaciones de las principales herramientas de PLN relacionadas con el lenguaje claro para el español de las que se tienen constancia.

Tabla 1

Herramienta	Evaluación <i>data-driven</i>	Fuente	Evaluación <i>user-driven</i>	Fuente
ArText claro	✓	Da Cunha (2022)	✓	Núñez y Da Cunha (2022) Pistola y Viñuales-Ferreiro (2023)
Clara	✓	Torrijos y Oquendo (2021)	X	-
CLAPPI	X	-	✓	Gómez Belart et al. (2023)

Tabla 1. Evaluación de herramientas de PLN relacionadas con el lenguaje claro en español

2.2. Evaluación con usuarios en lenguaje claro

Las adaptaciones de textos a lenguaje claro también deben evaluarse para determinar si logran el propósito de ser claros (Montolío y Tascón, 2017). Concretamente, la calidad de

⁷ En el momento de redactar este trabajo, este sistema no se encuentra disponible en acceso abierto.

los textos escritos en lenguaje claro se puede poner a prueba mediante dos tipos de evaluaciones: basadas en las propiedades textuales y basadas en usuarios.

Por una parte, para llevar a cabo una evaluación basada en las propiedades textuales se pueden emplear dos técnicas distintas. La primera consiste en aplicar un instrumento de medición de la claridad textual. Existen diversos ejemplos de estos instrumentos, que pueden ser más o menos detallados (desde listas de verificación hasta rúbricas más elaboradas). Por ejemplo, el Gobierno de Colombia (2015), el Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP) (Barrenetxea, 2018) y la Red de Lenguaje Claro Chile (2019, 2021) han elaborado listas de comprobación sobre la claridad textual. En cambio, entre los trabajos con instrumentos más detallados destacan los de Meza et al. (2022) y Poblete y Yepes (2023) (específicos para el ámbito jurídico-administrativo), y el de Marazzato (2024) (multilingüe para inglés, español e italiano).

La segunda técnica que se puede emplear para valorar la claridad de un texto en función de sus propiedades textuales consiste en automatizar el proceso de evaluación. De este modo, en lugar de aplicar un instrumento de medición de la claridad de forma manual, se emplea un sistema tecnológico. En este sentido, Da Cunha (2024a, p. 441) señala que:

En primer lugar, la medición automática de la claridad textual puede servir, por ejemplo, para evaluar los textos que las instituciones dirigen a la ciudadanía y mostrar evidencias de su falta de claridad. También puede servir para evaluar las iniciativas que se estén llevando a cabo en las instituciones y comprobar si las medidas instauradas (como el uso de una guía o un manual de claridad, la impartición de cursos de formación, etc.) realmente son efectivas y tienen repercusión en los textos que se generen en el marco de dichas instituciones.

Uno de los ejemplos de evaluador automático de la claridad textual más destacado es el ya mencionado Clara. Asimismo, Arballo y Maraschio (2024) proponen emplear la inteligencia artificial generativa, concretamente Chat GPT, para evaluar la claridad de la redacción. Siguiendo la misma línea, Derecho en Zapatillas (2024) presenta un sistema para determinar la claridad de documentos judiciales y legales basado en la tecnología de Chat GPT. La herramienta se denomina Clarity Tester y no está disponible en línea.

Por otra parte, las evaluaciones basadas en usuarios también se pueden llevar a cabo mediante distintas técnicas. Por ejemplo, Montolío y Tascón (2017) recomiendan ofrecer el texto adaptado a lenguaje claro a otra persona para que lo lea y ofrezca su punto de

vista. También sugieren técnicas más concretas, como el test A/B (que consiste en preparar dos versiones de un mismo documento y recolectar la opinión de un grupo de personas para determinar cuál les resulta más claro) y el *shadowing* (que consiste en evaluar un documento con un pequeño grupo representativo del público final al que va destinado para analizar su reacción). Asimismo, Montolío y Tascón (2020) proponen emplear pruebas con grupos focales de 10-12 personas para evaluar los textos y servicios de la Administración. Destacan la utilidad de este tipo de pruebas con usuarios por encima de “muchas pruebas matemáticas de análisis lingüístico” (Montolío y Tascón, 2020, p. 139). En el caso de la guía elaborada por Cálamo & Cran (2023), su propuesta es dar acceso al prototipo del texto o trámite administrativo a dos usuarios tipo para que lo lean, lo prueben y contesten a un cuestionario de valoración del trámite.

Un enfoque alternativo interesante se recoge en la guía del Gobierno de Chile (2020), donde proponen involucrar a los usuarios no solo en la evaluación final de los textos, sino en todo el proceso de redacción y diseño de los documentos. De esta forma, plantean una metodología detallada de “co-creación” y “testeo” de los productos textuales con la que pretenden conseguir “productos comunicacionales creados colaborativamente por funcionarios públicos y ciudadanos, que sean útiles para las personas” (Gobierno de Chile, 2020, p. 12). En esta línea van también las iniciativas de la consultora Prodigioso Volcán⁸.

Estas evaluaciones basadas en usuarios son cruciales para asegurar que los documentos son realmente comprensibles y claros para sus destinatarios. Por eso, tal como se ha podido comprobar en este apartado, cada vez están más presentes en manuales y guías de lenguaje claro como parte del proceso de clarificación de textos jurídico-administrativos. No obstante, este tipo de evaluaciones no son imperativas en el marco de las iniciativas de lenguaje claro, a diferencia de lo que ocurre en el ámbito de la lectura fácil. La lectura fácil es un método de redacción que hace accesible la información a las personas con dificultades de comprensión lectora. Este método se ha estandarizado mediante la norma UNE 153101:2018 EX de lectura fácil (UNE, 2021) e incluye en su metodología una etapa obligatoria de evaluación de la comprensibilidad del texto, que consiste en la validación del documento adaptado a lectura fácil por parte de usuarios finales.

⁸ <https://comunicacionclara.com/>.

Asimismo, existe una corriente de investigación reciente que apuesta no solo por la evaluación de los textos en lenguaje claro (como última fase del proceso de adaptación), sino por la evaluación de las recomendaciones de lenguaje claro en sí mismas. Esto se debe a que, tal como señala Bayés (2021, p. 20), “todavía no se ha evaluado el grado de eficacia de las instrucciones que ofrecen esas guías o manuales de lenguaje claro en las que se apoyan los redactores. No hay pruebas empíricas suficientes que validen la eficacia

de esas instrucciones”. Algunos de los trabajos más destacados sobre la evaluación empírica de la validez de las recomendaciones de lenguaje claro en español son los del propio Bayés (2021), Núñez y Da Cunha (2022), Yepes (2023) y Fernández-Silva y Núñez (2024, en prensa).

3. Metodología

La metodología de este trabajo consta de tres etapas. En la etapa 1, se selecciona la población objeto de estudio. En este caso, se trata del alumnado inscrito en los cursos “Introducción a la comunicación clara” y “Comunicación Clara: pautas y aplicación práctica” que ofrece el Ayuntamiento de Madrid a su personal durante los años 2023 y 2024. Ambos cursos los coordina la Subdirección General de Calidad y Evaluación del ayuntamiento, que participa en la investigación sobre arText en el marco del *Protocolo de colaboración en investigación científica en materia de comunicación clara* firmado entre la UNED y el Ayuntamiento de Madrid. En la Tabla 1 se muestran las principales características de ambos cursos.

Tabla 2

Cursos	“Introducción a la comunicación clara”	“Comunicación Clara: pautas y aplicación práctica”
Año	2023	2024
Ediciones	4	4
Nº de estudiantes por edición	40	20
Nº total de estudiantes por año	160	80
Metodología	En línea (visualización de material virtualizado + participación en foros)	Semipresencial (visualización de material virtualizado + participación en foros + sesión presencial)
Carga lectiva	6 horas	9 horas (7 horas en formato virtual + 2 horas de sesión presencial)

Tabla 2. Características de los cursos sobre comunicación clara del Ayuntamiento de Madrid en 2023 y 2024

Los dos cursos son de carácter voluntario para el personal del ayuntamiento y su alumnado es diverso. Los dos perfiles de estudiantes más comunes son: personal que trabaja en el área de comunicación (normalmente con formación en periodismo), y personal de oficinas auxiliares que se comunican frecuentemente con la ciudadanía a través de diversos tipos de textos.

En la etapa 2, se diseña el instrumento de evaluación. La evaluación de arText claro se lleva a cabo en el marco de los dos cursos mencionados. Concretamente, en ambos cursos se incluye un módulo en el que se explica qué es arText y sus principales funcionalidades, y se propone una actividad en la que el alumnado debe utilizar el sistema para estructurar, redactar y revisar un texto dirigido a la ciudadanía (véase Figura 2). Asimismo, se invita a los estudiantes a responder a una encuesta de valoración en línea (mediante la herramienta de formularios de Google) sobre el sistema. La participación es voluntaria y anónima.

Figura 2

The screenshot shows a course interface with a light blue header containing the title "Cómo y cuándo empezó la Comunicación Clara; cuál es su situación actual". Below the header is a lock icon and the text "No disponible hasta que: La actividad Contenidos del Tema 1 esté marcada como realizada". The main content area is divided into three sections, each with a blue icon and text:

- PAQUETE SCORM
Contenidos del Tema 2
- RECURSO
Legal design. El reto de la comunicación jurídica.
- RECURSO
Proyectos e iniciativas innovadoras: ArText

Figura 2. Captura de pantalla del curso virtual donde se introducen los contenidos sobre arText

La encuesta se incluye en los propios materiales del curso y también se envía por correo electrónico una vez finalizada cada edición. Consta de dos secciones: introducción y

cuestionario. La introducción sirve para presentar el objetivo de la investigación y pedir la colaboración del alumnado. El cuestionario incluye 21 preguntas, divididas en 5 bloques:

- Bloque 1: Accesibilidad
- Bloque 2: Estructura y contenidos del texto
- Bloque 3: Corrección ortográfica y formato
- Bloque 4: Revisión del texto
- Bloque 5: Valoración final

El cuestionario recoge 17 preguntas de respuesta cerrada (politómicas o dicotómicas) y cuatro de respuesta abierta. Estas últimas se incluyen al final de los bloques 2-5, con el objetivo de que los participantes puedan indicar sugerencias generales sobre arText claro (bloque 5) o sobre alguno de sus módulos en particular (bloques 2-4). De esta forma, el alumnado puede señalar cuestiones susceptibles de mejora en la herramienta, así como aspectos relativos a su uso en el contexto del Ayuntamiento, que se tendrán en cuenta en futuras actualizaciones. Todas las preguntas deben responderse de forma obligatoria, excepto las preguntas de respuesta abierta. En el diseño de la encuesta se tienen en cuenta instrumentos que se utilizaron en la evaluación de versiones anteriores del sistema arText (Da Cunha, 2020a, 2020b). En el Anexo 1 se muestra la encuesta completa.

Por último, en la etapa 3 se analizan los datos. Los resultados de este análisis se muestran en el apartado 4.

4. Resultados

En este apartado se presentan los resultados de la encuesta, a la que respondieron 26 personas (un 10,83 % del alumnado de los cursos). En cada uno de los subapartados siguientes se muestran los resultados de los cinco bloques en los que se divide el cuestionario.

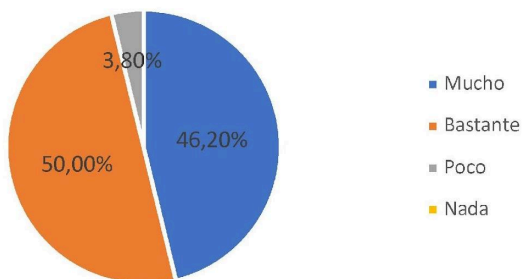
4.1. Bloque 1: Accesibilidad

Los resultados de las 5 preguntas correspondientes a este bloque se muestran en la Figura 3. Tras el análisis de las respuestas a las preguntas del bloque 1, se concluye que las personas que responden a la encuesta consideran que arText claro es accesible. Más de un 95 % del personal del Ayuntamiento indica que, en general, es muy o bastante fácil de usar (Figura 3-pregunta 1). Además, más del 85 % señala que los tres módulos que tiene integrados son muy o bastante fáciles de usar (Figura 3-preguntas 2 a 4). Asimismo,

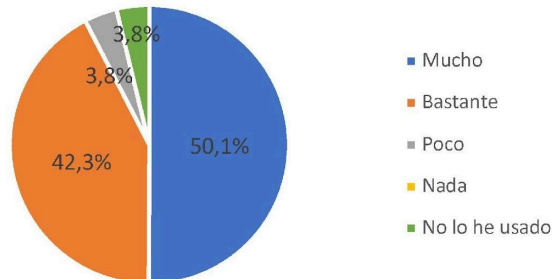
más de un 70 % de los participantes considera que la manera de exportar e importar los documentos en arText es muy o bastante clara (Figura 3-pregunta 5).

Figura 3

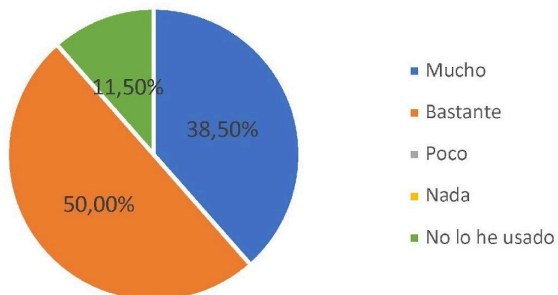
1. En general, ¿el sistema te ha parecido fácil de usar?



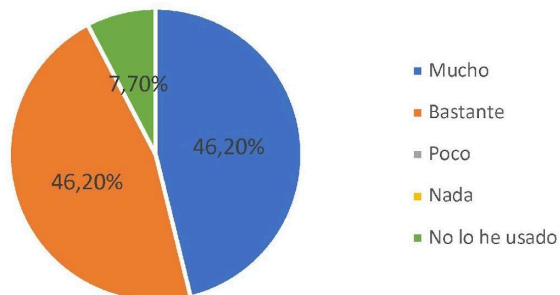
2. ¿Te ha parecido fácil de usar el módulo "Estructura y contenidos del texto" (columna izquierda del editor)?



3. ¿Te ha parecido fácil de usar el módulo de corrección ortográfica y formato (barra superior)?



4. ¿Te ha parecido fácil de usar el módulo "Revisar el texto" (columna derecha del editor)?



5. ¿Te ha parecido clara la manera de exportar e importar los documentos?

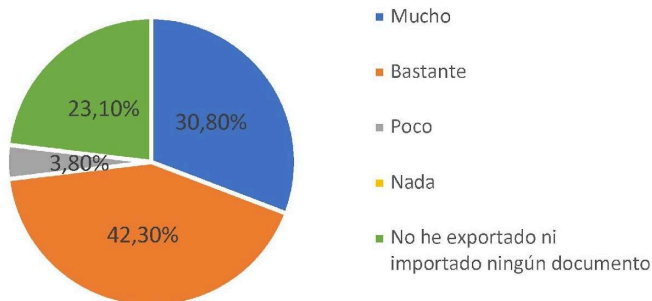


Figura 3. Resultados del bloque 1 de la encuesta

4.2. Bloque 2: Estructura y contenidos del texto

La Figura 4 muestra los resultados de las cuatro preguntas cerradas correspondientes a este bloque. En general, el personal encuestado valora positivamente el módulo sobre “Estructura y contenidos del texto” de arText claro para redactar cinco géneros textuales prototípicos del ámbito de la Administración (acta de inspección, contrato, requerimiento, resolución publicada en portales institucionales y resolución dirigida a un particular). En concreto, casi un 85 % considera que la información que ofrece este módulo es muy o bastante útil y también clara (Figura 4-preguntas 1 y 2). Asimismo, a un 88,4 % le parecen pertinentes los apartados y contenidos que se ofrecen para estructurar los distintos géneros textuales (Figura 4-pregunta 3). Además, las frases sugeridas para redactar el texto le parecen pertinentes a un 88,5 % de los participantes (Figura 4-pregunta 4).

Figura 4

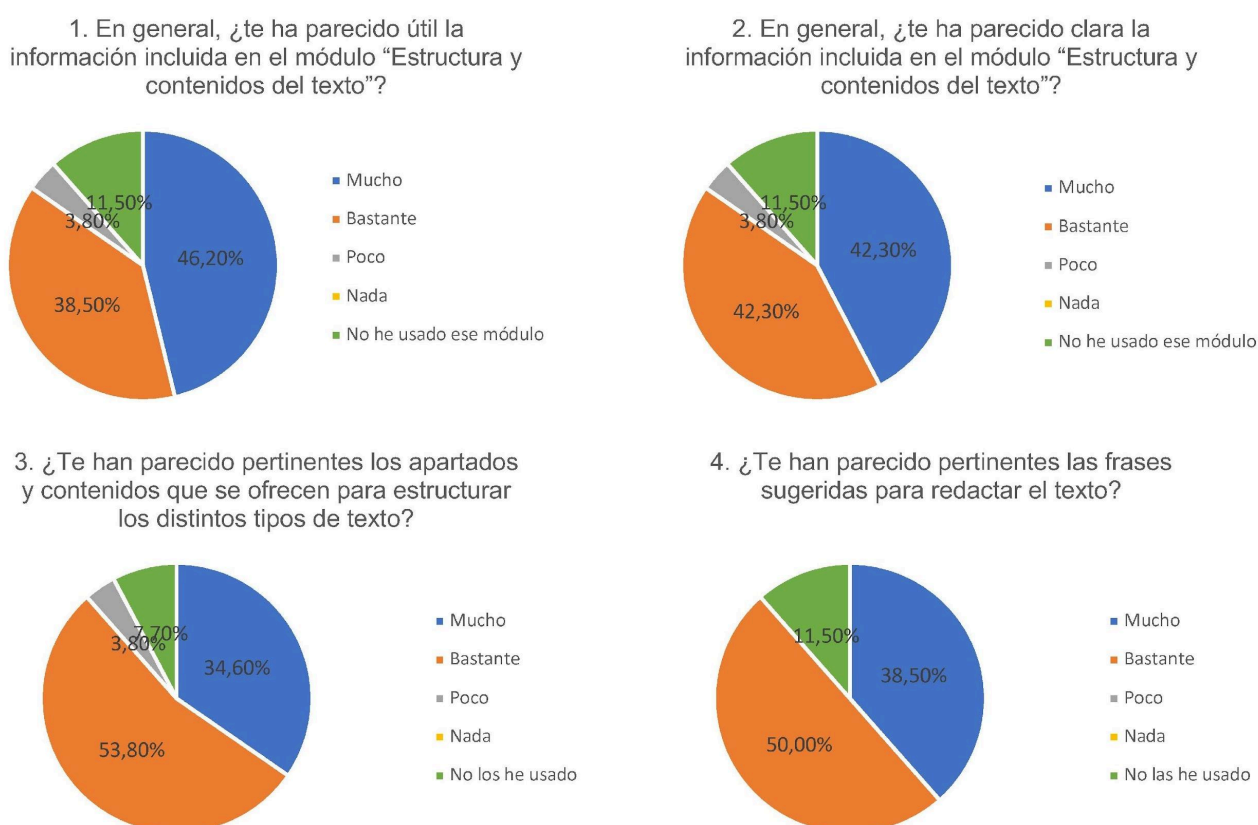


Figura 4. Resultados de las preguntas 1-4 del bloque 2 de la encuesta

Asimismo, en este bloque se incluye una pregunta abierta que invita a los participantes a indicar sugerencias sobre el módulo “Estructura y contenidos del texto”. En este caso, se recibe una respuesta que sugiere aportar ejemplos para tener como modelo de referencia.

4.3. Bloque 3: Corrección ortográfica y formato

A continuación, en la Figura 5 se muestran los resultados de las dos preguntas cerradas que integran este bloque. Estos reflejan que a un 92,3 % del personal del Ayuntamiento encuestado le parecen muy o bastante útiles el corrector ortográfico y las opciones de formato (Figura 5- preguntas 1 y 2).

Figura 5

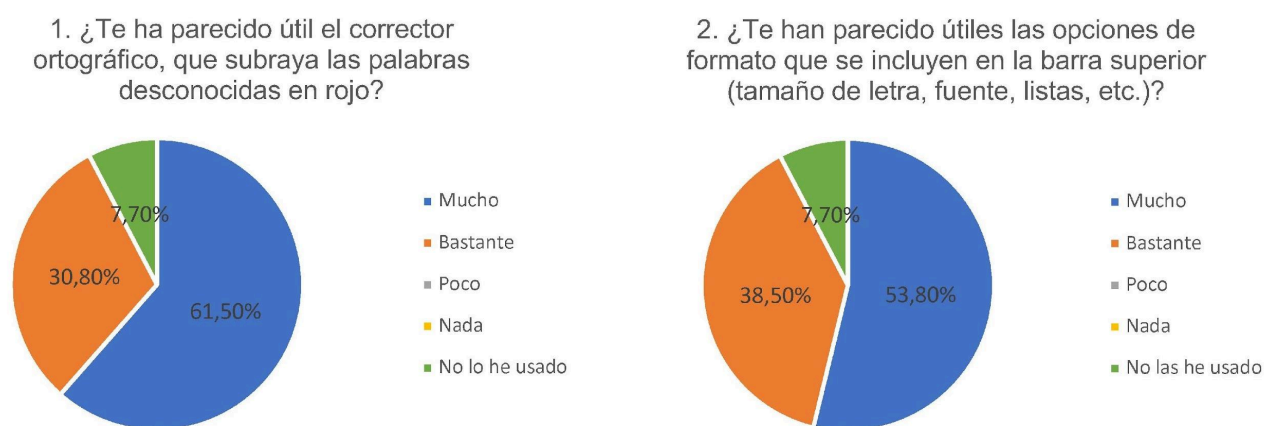


Figura 5. Resultados de las preguntas 1-2 del bloque 3 de la encuesta

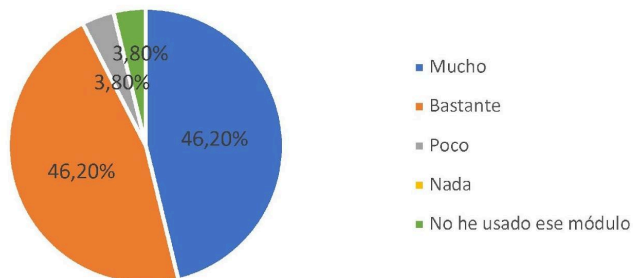
En cuanto a la pregunta abierta, dos personas la emplean para señalar que no han podido profundizar en las funcionalidades de este módulo del sistema.

4.4. Bloque 4: Revisión del texto

En la Figura 6 se muestran los resultados de las preguntas relativas a la utilidad y claridad del módulo que ayuda al usuario a revisar el texto para adaptarlo a las recomendaciones de lenguaje claro, correspondientes al bloque 4 de la encuesta. De estos resultados, se observa que a más de un 90 % de los participantes le parece que las sugerencias que ofrece arText son muy o bastante útiles y claras (Figura 6-preguntas 1 y 3).

Figura 6

1. En general, ¿te han parecido útiles las sugerencias ofrecidas en el módulo "Revisar el texto"?



3. En general, ¿te ha parecido clara la redacción de las sugerencias ofrecidas?

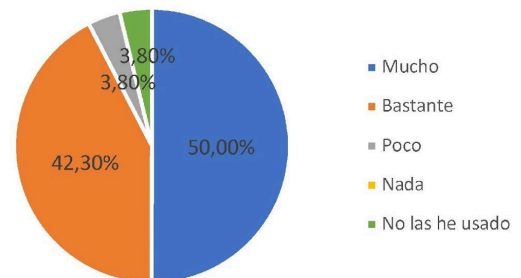


Figura 6. Resultados de las preguntas 1 y 3 del bloque 4 de la encuesta

Concretamente, las tres sugerencias más útiles según la opinión de los usuarios son: la revisión de párrafos largos, la revisión de oraciones largas y la revisión de gerundios. En cambio, las dos recomendaciones menos útiles según el personal encuestado son: la revisión de nominalizaciones verbales y la sistematicidad en el uso de verbos en 1ª persona. Además, un 30,8 % de los participantes señala que todas las recomendaciones que ofrece el sistema le han parecido útiles, mientras que nadie opta por la opción "Ninguna". A continuación, en la Figura 7 se muestran los resultados de la pregunta del bloque 4 correspondiente a esta información.

Figura 7

2. ¿Qué sugerencia o sugerencias te han parecido más útiles? Puedes seleccionar todas las que quieras.

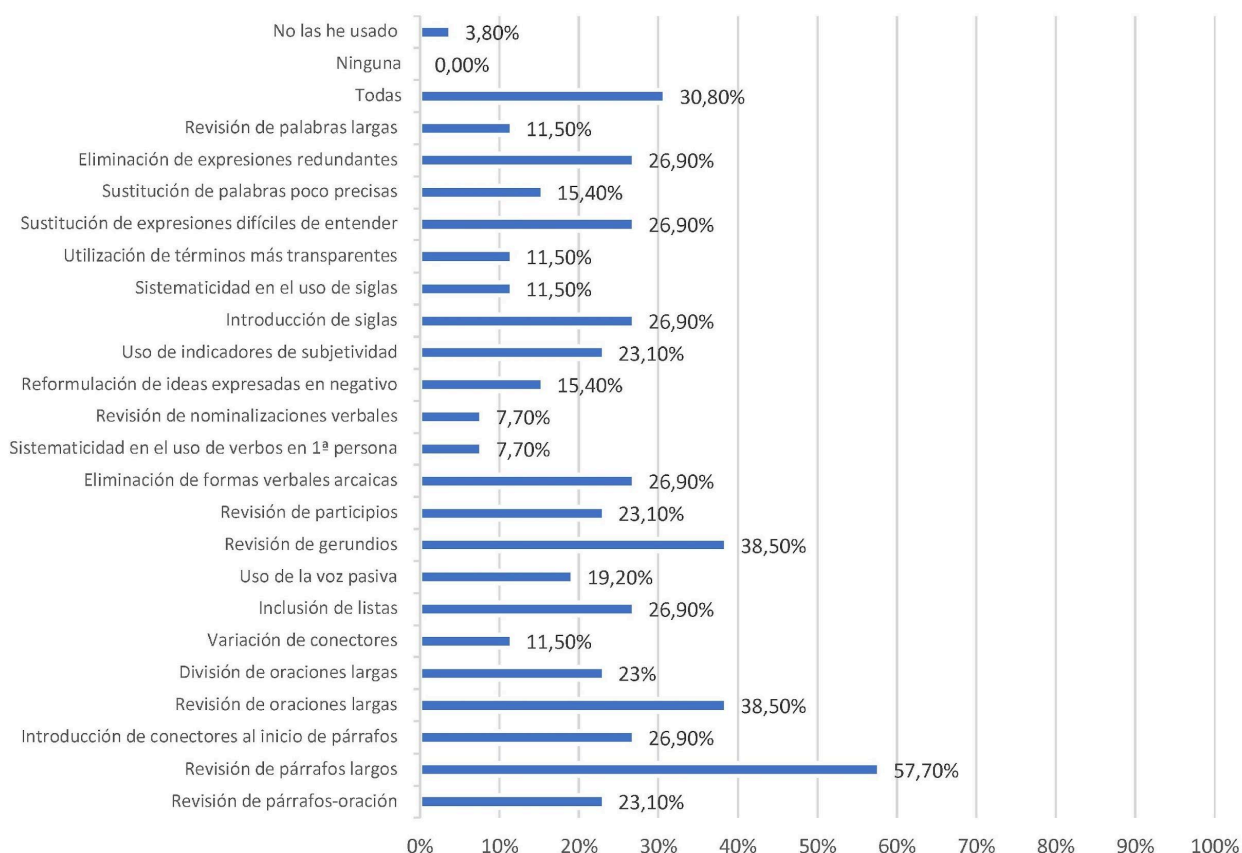


Figura 7. Resultados de la pregunta 2 del bloque 4 de la encuesta

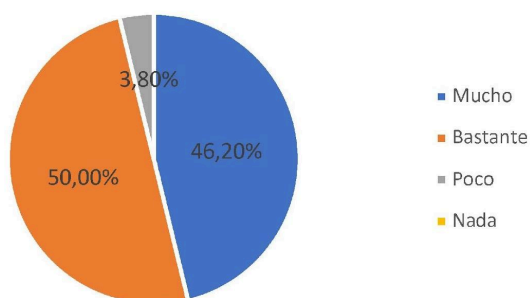
Por su parte, en la pregunta abierta correspondiente a este bloque no se hacen aportaciones.

4.5. Bloque 5: Valoración final

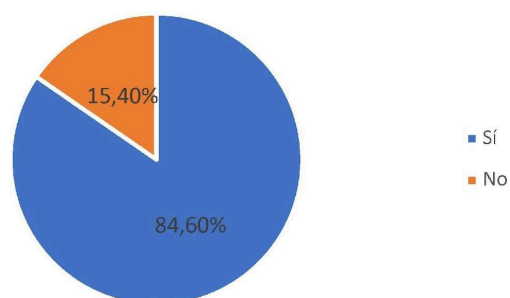
Finalmente, los resultados de las tres preguntas cerradas correspondientes a este bloque se pueden ver en la Figura 8. La valoración general sobre arText que ofrecen los participantes en las preguntas del bloque 5 es muy positiva. Un 96,2 % afirma que el sistema es muy o bastante útil para escribir textos administrativos dirigidos a la ciudadanía (Figura 8-pregunta 1) y un 84,6 % lo usará para escribir este tipo de textos en su día a día profesional en el Ayuntamiento (Figura 8-pregunta 2). Además, un 96,2 % lo recomendaría a otras personas (Figura 8-pregunta 3).

Figura 8

1. En general, ¿consideras útil arText para escribir textos administrativos dirigidos a la ciudadanía?



2. ¿Lo usarás para escribir textos dirigidos a la ciudadanía en tu día a día profesional en el ayuntamiento?



3. ¿Lo recomendarías a otras personas?

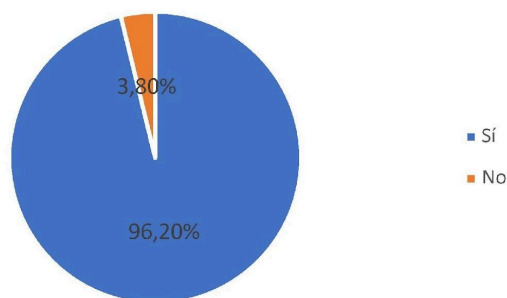


Figura 8. Resultados de las preguntas 1-3 del bloque 5 de la encuesta

En cuanto a la pregunta abierta correspondiente a este bloque, los participantes realizan tres sugerencias en relación con el sistema. Una de las personas compara las funcionalidades de arText claro con Chat GPT, y señala ventajas y desventajas en el uso de ambas tecnologías. En cuanto a arText claro, destaca que su principal aporte es que “genera la estructura estándar, oficial, normalizada de determinados escritos”, mientras que en el caso de Chat GPT destaca su velocidad e inmediatez. Asimismo, dos de los participantes hacen una aclaración con respecto a la pregunta 2 del bloque 5, en la que se les pregunta si usarían arText en su día a día profesional. Con respecto a esto, señalan que no usarían el módulo sobre “Estructura y contenidos del texto” en su día a día, ya que emplean modelos y plantillas preestablecidos, pero sí para “la creación de textos nuevos (o revisión de los ya creados)”.

5. Conclusiones

Las evaluaciones con usuarios son esenciales para determinar la calidad de las herramientas de PLN relacionadas con el lenguaje claro y los propios textos clarificados. En este trabajo, se ha planteado una evaluación basada en usuarios de arText claro, un sistema de ayuda a la redacción de textos jurídico-administrativos en lenguaje claro. Concretamente, el objetivo del estudio era evaluar la percepción que tiene un grupo de trabajadores del Ayuntamiento de Madrid sobre el sistema, como colectivo de usuarios potenciales. Para ello, se planteó una encuesta de valoración sobre el sistema en el marco de dos cursos de formación internos sobre comunicación clara. En estos cursos, el alumnado debía realizar una actividad con el sistema y, posteriormente, responder a la encuesta de forma voluntaria. Finalmente, se obtuvieron 26 respuestas.

En general, los resultados de la evaluación muestran que la percepción de los participantes sobre arText claro ha sido muy positiva. Concretamente, los aspectos mejor valorados fueron la facilidad de uso del sistema (pregunta 1, bloque 1) y su utilidad para escribir textos administrativos dirigidos a la ciudadanía (pregunta 1, bloque 5). En particular, los dos módulos del editor de textos de arText claro mejor valorados fueron el de corrección ortográfica y formato (bloque 3), y el de revisión del texto (bloque 4), aunque el módulo sobre estructuración del texto también se evaluó favorablemente. Concretamente, en cuanto al módulo de revisión del texto, la encuesta nos ha permitido conocer además cuáles de las recomendaciones de lenguaje claro que ofrece el sistema se perciben como más y menos útiles (pregunta 2, bloque 4).

Estos resultados coinciden en gran medida con los obtenidos en la evaluación de arText claro con estudiantes de derecho que se llevó a cabo en Pistola y Viñuales-Ferreiro (2023). El alumnado también valoró muy positivamente la facilidad de uso y la utilidad del sistema, en este caso, para aprender a escribir textos administrativos en el marco de los estudios universitarios de derecho administrativo. Asimismo, identificó como más y menos útiles las mismas recomendaciones de lenguaje claro que el colectivo de profesionales. Sin embargo, estudiantes y profesionales difieren en la valoración del módulo sobre estructura y contenidos del texto. En el caso del personal del ayuntamiento, se trata del módulo con peor puntuación, mientras que para el alumnado es el mejor valorado de los tres. Esto puede deberse a que, tal y como señalan los propios participantes del Ayuntamiento de Madrid, en la práctica profesional se suelen emplear modelos y plantillas que hacen que este módulo no sea tan necesario en el día a día. En cambio, el alumnado

no cuenta con este tipo de materiales, por lo que valora positivamente su potencial didáctico. Esta reflexión va en consonancia con el estudio de Pistola y Da Cunha (2023), en el que se determina que saber la estructura que debe seguir el texto es una de las mayores dificultades de escritura a la que se enfrenta el personal público y el alumnado de derecho a la hora de escribir un texto administrativo.

Como limitación de este estudio, cabe mencionar la escasez de la muestra y de la tasa de respuesta. Esto puede deberse a que se trata de una encuesta autoadministrada, que suelen tener tasas de respuesta muy bajas (Díaz de Rada, 2022). A esto se suma que, a la carga de trabajo del curso sobre comunicación clara, hay que añadir las tareas habituales del personal del ayuntamiento como parte de su jornada laboral, lo que le deja poco tiempo libre. Asimismo, a pesar de que la actividad con arText claro sí era material obligatorio del curso, la encuesta era voluntaria y anónima. Finalmente, otra de las explicaciones a la baja tasa de respuesta podría ser que la encuesta no se envió a través del sistema de encuestas institucionalizado de la entidad, sino que el usuario debía acceder a una URL externa de la herramienta de formularios de Google, lo que puede generar cierta desconfianza.

En la actualidad, arText claro ya está incluida en la intranet del Ayuntamiento de Madrid para que su personal público pueda acceder fácilmente a la herramienta. Como trabajo futuro, la retroalimentación obtenida en esta evaluación se va a emplear para mejorar las funcionalidades del sistema. Por ejemplo, se mejorará el rendimiento de las recomendaciones de lenguaje claro que los usuarios perciben como menos útiles. También se tratará de incrementar la rapidez de respuesta del sistema. En general, todas las evaluaciones llevadas a cabo, tanto *data-driven* como *user-driven*, ofrecen información complementaria muy valiosa que permite mejorar el rendimiento y la usabilidad del sistema, por lo que se tendrá en cuenta en actualizaciones futuras. Asimismo, ya se está trabajando en la evaluación de los textos producidos con arText claro y en la evaluación de la pertinencia de las recomendaciones de lenguaje claro que ofrece el sistema, dos líneas de investigación necesarias e innovadoras.

Agradecimientos

Agradecemos a la Subdirección General de Calidad y Evaluación de la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid su colaboración en este trabajo, en el marco del *Protocolo de colaboración en investigación científica en materia de*

comunicación clara. Asimismo, agradecemos especialmente su colaboración a Blanca Esther López, coordinadora de los cursos “Introducción a la comunicación clara” y “Comunicación Clara: pautas y aplicación práctica” durante los años 2023 y 2024, respectivamente.

Bibliografía

- Arballo, G. y Maraschio, R. (2024). Cómo entrenar a los operadores judiciales en la redacción de sentencias y resoluciones en lenguaje claro: diez pautas y técnicas efectivas. En A. R. Retegui y F. Bernabé (eds.), *Lenguaje claro en Iberoamérica. Principios y prácticas*. Thomson Reuters – La Ley Argentina.
- Barrenetxea, U. (2018, 18 de diciembre). *Lista de chequeo para evaluar la calidad comunicativa de los textos electrónicos*. IVAP. <https://www.ivap.euskadi.eus/entrada-blog/2018/lista-de-chequeo-para-evaluar-la-calidad-comunicativa-de-los-textos-electronicos/webivap00-b2aha/es>
- Bayés, M. (2021). *Análisis del impacto de una selección de (meta)indicaciones de redacción clara en la percepción de claridad de un documento administrativo: estudio de caso*. [Tesis doctoral, Universitat de Barcelona (España)]. Tesis Doctorals en Xarxa. <https://www.tdx.cat/handle/10803/672521#page=1>
- Belz, A. y Reiter, E. (2006). Comparing Automatic and Human Evaluation of NLG Systems. En *11th Conference of the European Chapter of the Association for Computational Linguistics* (pp. 313-320). Association for Computational Linguistics. <http://www.aclweb.org/anthology-new/E/E06/E06-1040.pdf>
- Cálamo & Cran. (2023). *Guía de lenguaje claro de la Generalitat Valenciana. Por un lenguaje administrativo al servicio de las personas*. Generalitat Valenciana.
- Da Cunha, I. (2020a). Una aplicación tecnológica que ayuda a la ciudadanía a escribir textos a la Administración pública. *Linguamática*, 12(1), 97-115. <https://linguamatica.com/index.php/linguamatica/article/view/316/466>
- Da Cunha, I. (2020b). Una herramienta TIC para la redacción del Trabajo de Fin de Grado (TFG). *ELUA: Estudios de Lingüística. Universidad de Alicante*, 34, 39-72. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/108311/1/ELUA_34_02.pdf
- Da Cunha, I. (2022). El sistema arText claro: el primer redactor asistido para el español que ayuda a escribir textos en lenguaje claro. En I. da Cunha (ed.), *Lenguaje claro y tecnología en la Administración* (pp. 151-188). Comares. <https://doi.org/10.55323/edc.2022.38>

- Da Cunha, I. (2024a). Inteligencia artificial y lenguaje claro en español. En A. R. Retegui y F. Bernabé (eds.), *Lenguaje claro en Iberoamérica. Principios y prácticas*. Thomson Reuters – La Ley Argentina.
- Da Cunha, I. (2024b). Lenguaje claro y tecnología: una sinergia beneficiosa para la Administración pública. En G. J. Arenas y M. I. Wences (coords.), *Cómo puede alguien cumplir una ley que nadie entiende. Estudios interdisciplinarios sobre lenguaje claro y cultura de la legalidad* (pp. 91-108). Marcial Pons.
- Derecho en Zapatillas. (2024, 16 de abril). *Un sistema para testear la claridad de un documento judicial*.
https://www.derechoenzapatillas.com/2024/un-sistema-para-testear-la-claridad-de-un-documento-judicial/#google_vignette
- Díaz de Rada, V. (2022). Strategies to improve response rates to online surveys. *Papers*, 107(4), 1-27. <https://doi.org/10.5565/rev/papers.3073>
- Federación Internacional de Lenguaje Claro. (s.f.). *Plain Language definitions*.
<https://www.iplfederation.org/plain-language/>
- Fernández-Silva, S. y Núñez, J. A. (2024, en prensa). Exploring the effect of plain terminology on processing and comprehension of administrative texts in Spanish: a self-paced reading experiment, *International Journal of Applied linguistics*.
- Gobierno de Aragón. (2020a). *Manual de estilo de lenguaje claro. Criterios para la redacción de textos claros en internet*. Gobierno de Aragón.
<https://www.aragon.es/documents/20127/6649155/Manual+de+estilo+de+lenguaje+claro.PDF>
- Gobierno de Aragón. (2020b). *Guía de buenas prácticas de Comunicación Clara. Aplicación a los contenidos web del Gobierno de Aragón*. Gobierno de Aragón.
<https://www.aragon.es/documents/20127/6649155/Guia+de+buenas+pr%C3%A1cticas+de+comunicaci%C3%B3n+clara.PDF>
- Gobierno de Chile. (2020). *Guía de Lenguaje Claro: ¿Cómo podemos generar una comunicación simple, clara y efectiva entre el Estado y la ciudadanía?* Laboratorio de Gobierno, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Gobierno de Chile.
<https://www.lab.gob.cl/guia-pi-2>
- Gobierno de Colombia. (2015). *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. Departamento Nacional de Planeación de Colombia.
https://www.portaltributariodecolombia.com/wp-content/uploads/2015/07/portaltributariodecolombia_guia-de-lenguaje-claro-para-servidores-publicos.pdf

- Gobierno de México. (2007). *Lenguaje claro. Manual*. Secretaría de la Función Pública, Gobierno de México.
<https://www.gob.mx/cultura/documentos/manual-lenguaje-claro-sfp>
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (2023). *Manual de Lenguaje Claro*. Secretaría Legal y Técnica, Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
<https://buenosaires.gob.ar/sites/default/files/2023-10/Manual%20Lenguaje%20Claro%202023.pdf>
- Gómez Belart, N., Colella, V. M. y Azzaro, V. M. (2023). *Programa de Lenguaje Claro: la experiencia de la Secretaría Legal y Técnica 2020-2023*. Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. <https://gcba.github.io/programadelenguajeclaro/Programa.pdf>
- ISO. (2023). *Plain Language. Part 1: Governing principles and guidelines (ISO 24495-1)*. <https://www.iso.org/standard/78907.html>
- Marazzato, R. (2024). El lenguaje claro como producto y proceso en las prácticas de comunicación del siglo XXI. En A. R. Retegui y F. Bernabé (eds.), *Lenguaje claro en Iberoamérica. Principios y prácticas*. Thomson Reuters – La Ley Argentina. https://drive.google.com/file/d/1V3LFb3yTQTSiR_jQBU0PaAY60PDDo-eX/view
- Meza, P., González-Catalán, F., González, I. y Turull, M. (2022). Un instrumento para evaluar la escritura clara en el ámbito jurídico. *Revista Pedagogía Universitaria Y Didáctica Del Derecho*, 9(2). <https://doi.org/10.5354/0719-5885.2022.66990>
- Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes. (2024, 23 de enero). *El Gobierno aprueba el Proyecto de Ley Orgánica del Derecho de Defensa*. <https://www.mpr.gob.es/prencom/notas/Paginas/2024/230124-bolanos-ley-derecho-defensa.aspx>
- Montolío, E. y García Asensio, M. Á. (2023). *Guía de redacción judicial clara. El derecho de la ciudadanía a entender: claves para redactar documentos judiciales eficaces*. Ministerio de Justicia.
- Montolío, E. y Tascón, M. (Dir.) (2017). *Guía Práctica Comunicación Clara*. Ayuntamiento de Madrid.
<https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/LenguajeClaro/ComunicacionClara/Documentos/GuiaPracticaCClara.pdf>
- Montolío, E. y Tascón, M. (2020). *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*. Prodigioso Volcán y Catarata.
- Núñez, J. A. y Da Cunha, I. (2022). Impacto del uso arText claro en la comprensión lectora y en la percepción de claridad de textos administrativos por parte de estudiantes

- universitarios. En I. da Cunha (ed.), *Lenguaje claro y tecnología en la Administración* (pp. 189-212). Comares. <https://doi.org/10.55323/edc.2022.38>
- Patterson, J. (2023). *The “why” behind the “what”: NLP research vs. its real-world applications*. Johns Hopkins Whiting School of Engineering, Department of Computer Science. <https://www.cs.jhu.edu/news/the-why-behind-the-what/>
- Pistola, S. y Da Cunha, I. (2023). Escritura de géneros textuales administrativos en el contexto académico y profesional español. *Íkala, Revista De Lenguaje Y Cultura*, 28(3), 1-30. <https://doi.org/10.17533/udea.ikala.348531>
- Pistola, S. y Viñuales-Ferreiro, S. (2023). La escritura de textos administrativos mediante el uso de las TIC: una propuesta de Trabajo de Fin de Grado. En C. Hervás-Gómez, P. Román, J. García y C. Argüello (coords.), *Conexiones digitales: las tecnologías como puentes de aprendizaje* (pp. 750-778). Dykinson. <https://www.dykinson.com/libros/conexiones-digitales-las-tecnologias-como-puentes-de-aprendizaje/9788411705356/>
- Poblete, C. y Yepes, P. (2023). Propuesta de un instrumento para medir la claridad de los textos jurídico-administrativos. En *Crónica de la lengua española 2022-2023* (pp. 629-639). Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española.
- Red de Lenguaje Claro Chile. (2019). *Escribir para actuar. Lista de verificación para un lenguaje claro y simple*. <http://www.lenguajeclarochile.cl/wp-content/uploads/2019/10/Lista-de-Verificacio%C%81n-para-un-Lenguaje-Claro-y-Simple.pdf>
- Red de Lenguaje Claro Chile. (2021). *¿Qué tan claro es mi documento?* <http://www.lenguajeclarochile.cl/wp-content/uploads/2019/10/Ficha-Sin-Venetana-FINAL.pdf>
- Reiter, E. y Belz, A. (2009). An investigation into the validity of some metrics for automatically evaluating natural language generation systems. *Computational Linguistics*, 35(4), 529-558. <https://doi.org/10.1162/coli.2009.35.4.35405>
- Schuff, H., Vanderlyn, L., Adel, H. y Thang Vu, N. (2023). How to do human evaluation: A brief introduction to user studies in NLP. *Natural Language Engineering*, 19, 1199-1222. <https://doi.org/10.1017/S1351324922000535>
- Torrijos, C. y Oquendo, S. (2021). ¡Hola! Soy clara y mido la claridad de tu texto. *Archiletras Científica*, 6(1), 119-133.

- UNE. (2021). *Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos* (UNE 153101:2018 EX).
- UNE. (2024). *Lenguaje claro. Parte 1: Principios rectores y directrices* (UNE-ISO 24495-1).
<https://www.une.org/encuentra-tunorma/busca-tu-norma/norma?c=N0072523>
- Van der Lee, C., Gatt, A., Van Miltenburg, E. y Krahmer, E. (2021). Human evaluation of automatically generated text: Current trends and best practice guidelines. *Computer Speech & Language*, 67, 101-151. <https://doi.org/10.1016/j.csl.2020.101151>
- Yepes, P. (2023). *El proceso comprensivo del receptor en el lenguaje claro*. [Tesis doctoral]. Universidad EAFIT (Colombia).

Anexo 1

Encuesta: evaluación de las funcionalidades de arText dirigidas al personal de la Administración

Durante el curso “Introducción a la comunicación clara”/“Comunicación Clara: pautas y aplicación práctica” habrás podido descubrir y utilizar arText, un sistema tecnológico gratuito diseñado para ayudar al personal de las Administraciones públicas a redactar, estructurar y revisar los textos que dirige a la ciudadanía: <http://sistema-artext.com/>.

Este sistema se ha desarrollado en la UNED, en el marco de varios proyectos de investigación financiados por el Ministerio de Ciencia e Innovación. Además, ha contado con la colaboración de la Subdirección General de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento de Madrid, que lleva años trabajando en acciones de comunicación clara en el ayuntamiento.

Ahora, nos gustaría contar con tu opinión para mejorar el sistema y que pueda ser útil al personal del Ayuntamiento de Madrid y de otras instituciones públicas españolas. Por este motivo, te invitamos a participar en esta breve encuesta anónima que nos ayudará a mejorar arText. No te llevará más de cinco minutos.

¡Muchísimas gracias por tu participación!

BLOQUE 1: ACCESIBILIDAD

1. En general, ¿el sistema te ha parecido fácil de usar?

Mucho – Bastante – Poco – Nada

2. ¿Te ha parecido fácil de usar el módulo “Estructura y contenidos del texto” (columna izquierda del editor)?

Mucho – Bastante – Poco – Nada – No lo he usado

3. ¿Te ha parecido fácil de usar el módulo de corrección ortográfica y formato (barra superior)?

Mucho – Bastante – Poco – Nada – No lo he usado

4. ¿Te ha parecido fácil de usar el módulo “Revisar el texto” (columna derecha del editor)?

Mucho – Bastante – Poco – Nada – No lo he usado

5. ¿Te ha parecido clara la manera de exportar e importar los documentos?

Mucho – Bastante – Poco – Nada – No he exportado ni importado ningún documento

BLOQUE 2: ESTRUCTURA Y CONTENIDOS DEL TEXTO

Las preguntas de este bloque se refieren al módulo “Estructura y contenidos del texto”, concretamente, para redactar los siguientes tipos de texto: requerimiento, acta de inspección, contrato, resolución publicada en portales institucionales y resolución dirigida a un particular.

1. En general, ¿te ha parecido útil la información incluida en el módulo “Estructura y contenidos del texto”?

Mucho – Bastante – Poco – Nada – No he usado ese módulo

2. En general, ¿te ha parecido clara la información incluida en el módulo “Estructura y contenidos del texto”?

Mucho – Bastante – Poco – Nada – No he usado ese módulo

3. ¿Te han parecido pertinentes los apartados y contenidos que se ofrecen para estructurar los distintos tipos de texto?

Mucho – Bastante – Poco – Nada – No los he usado

4. ¿Te han parecido pertinentes las frases sugeridas para redactar el texto?

Mucho – Bastante – Poco – Nada – No las he usado

5. Si tienes alguna sugerencia sobre el módulo “Estructura y contenidos del texto”, por favor, indícanosla aquí (opcional):

(Texto libre)

BLOQUE 3: CORRECCIÓN ORTOGRÁFICA Y FORMATO

1. ¿Te ha parecido útil el corrector ortográfico, que subraya las palabras desconocidas en rojo?

Mucho – Bastante – Poco – Nada – No lo he usado

2. ¿Te han parecido útiles las opciones de formato que se incluyen en la barra superior (tamaño de letra, fuente, listas, etc.)?

Mucho – Bastante – Poco – Nada – No las he usado

3. Si tienes alguna sugerencia sobre el módulo de corrección ortográfica y formato, por favor, indícanosla aquí (opcional):

(Texto libre)

BLOQUE 4: REVISIÓN DEL TEXTO

Las preguntas de este bloque se refieren al módulo “Revisar el texto”, disponible para redactar en lenguaje claro, bien cualquier tipo de texto administrativo dirigido a la ciudadanía, o bien cinco tipos de textos concretos (requerimiento, acta de inspección, contrato, resolución publicada en portales institucionales y resolución dirigida a un particular).

1. En general, ¿te han parecido útiles las sugerencias ofrecidas en el módulo “Revisar el texto”?

Mucho – Bastante – Poco – Nada – No he usado ese módulo

2. ¿Qué sugerencia o sugerencias te han parecido más útiles? Puedes seleccionar todas las que quieras.

- Revisión de párrafos-oración
- Revisión de párrafos largos
- Introducción de conectores al inicio de párrafos
- Revisión de oraciones largas
- División de oraciones largas
- Variación de conectores
- Inclusión de listas
- Uso de la voz pasiva
- Revisión de gerundios
- Revisión de participios
- Eliminación de formas verbales arcaicas
- Sistemática en el uso de verbos en 1ª persona
- Revisión de nominalizaciones verbales
- Reformulación de ideas expresadas en negativo
- Uso de indicadores de subjetividad
- Introducción de siglas
- Sistemática en el uso de siglas
- Utilización de términos más transparentes

- Sustitución de términos difíciles de entender
- Sustitución de palabras poco precisas
- Eliminación de expresiones redundantes
- Revisión de palabras largas
- Todas
- Ninguna
- No las he usado

3. En general, ¿te ha parecido clara la redacción de las sugerencias ofrecidas?

Mucho – Bastante – Poco – Nada – No las he usado

4. Si tienes alguna sugerencia sobre el módulo “Revisar el texto”, por favor, indícanosla aquí (opcional):

(Texto libre)

BLOQUE 5: VALORACIÓN FINAL

1. En general, ¿consideras útil arText para escribir textos administrativos dirigidos a la ciudadanía?

Mucho – Bastante – Poco – Nada

2. ¿Lo usarás para escribir textos dirigidos a la ciudadanía en tu día a día profesional en el ayuntamiento?

Sí – No

3. ¿Lo recomendarías a otras personas?

Sí – No

4. Si tienes alguna sugerencia sobre el sistema arText, por favor, indícanosla aquí (opcional):

(Texto libre)