Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu
Wydział Neofilologii
Instytut Językoznawstwa

Demokratyzacja języka urzędowego
Współczesne tendencje polityki językowej w Szwecji i w Polsce

Milena Hadryan

Praca doktorska
napisana pod kierunkiem
prof. dra hab. Witolda Maciejewskiego

Poznań 2012

Podziękowania

Dziękuję przede wszystkim mojemu Promotorowi — Profesorowi Witoldowi Maciejewskiemu za nieustanne wsparcie podczas przygotowywania tej pracy. Serdeczne podziękowania kieruję również ku szwedzkim konsultantkom językowym — Bricie Swahn i Agnecie Häggström, dzięki którym zdobyłam materiały i informacje o metodach pracy *Försäkringskassan*. Za konsultacje prawne dziękuję Małgorzacie Góreckiej, Aleksandrze Płowiec, Maciejowi Kiełbowskiemu i Jackowi Jędrzejczakowi. Podziękowania za materiały kieruję również ku pomocnym polskim urzędom. Wdzięczna jestem wszystkim, którzy pomogli mi na różnych etapach pisania tej pracy — przy zbieraniu materiałów, przeprowadzaniu ankiet i opracowywaniu wyników. Wyrazy wdzięczności kieruję ku Dorocie Prochorskiej, która wspierała mnie wytrwale na etapie końcowym.

Wykaz skrótów

Ds. (Departementsserien) — seria publikacji ministerialnych

k.p.a. — kodeks postępowania administracyjnego

lp — liczba pojedyncza

lm — liczba mnoga

PM (Promemoria) — okólnik

Prop. (Proposition) — rządowy projekt ustawy

SB (Stastsrådsberedningen) — Kancelaria Premiera

SLOT — tłumaczenie zorientowane na język źródłowy (Source-Language Oriented Translation)

TLOT — tłumaczenie zorientowane na język docelowy (Target-Language Oriented Translation)

SOU (Statens offentliga utredningar) — raporty państwowe

CSB (Statistiska Centralbyrån) — Centralne Biuro Statystyczne

Spis treści

Wstęp 10
1. Demokratyzacja jako tło rozwoju języka urzędowego w Szwecji i Polsce 18
1.1. Demokracja w Szwecji 18
1.2. Demokracja w Polsce 21
1.3. Szwedzkie i polskie społeczeństwo według wskaźników 23
1.3.1. Stosunek do rządzących 23
1.3.2. Aktywność wyborcza 24
1.3.3. Kapitał społeczny 25
1.3.4. Dystans władzy 28
1.4. Obywatel w urzędzie 29
1.4.1. Obywatel w szwedzkim urzędzie 29
1.4.1.1. Badania ankietowe obsługi klientów 29
1.4.1.2. Wytyczne i kursy na temat obsługi klientów 30
1.4.1.3. Urzędy 24-godzinne i e-administracja 32
1.4.2. Obywatel w polskim urzędzie 34
1.4.2.1. Administracja rządowa i samorządowa 34
1.4.2.2. ZUS — nowa strategia i stary wizerunek 37
1.4.2.3. Biurokracja, dezinformacja i deregulacja 40
1.4.2.4. E-administracja 44
1.5. Podsumowanie 46
2. Jasny język urzędowy (klarspråk) w szwedzkiej polityce językowej 51
2.1. Definicja i zasady *klarspråk* 51
2.2. *Klarspråk* a zasady konwersacyjne H.P. Grice'a 54
2.3. Argumenty za stosowaniem *klarspråk* 58
2.4. Program *klarspråk* w szwedzkim systemie polityki językowej 59
2.5. Klarspråk w aktach prawnych 60
2.6. Historia klarspråk 63
2.6.1. Początki idei *jasnego języka urzędowego* w Szwecji 63
2.6.2. *Kanslisvenska* 63
2.6.3. Debata poprawnościowa wokół „Riktig svenska" Erika Wellandera 65
2.6.3.1. *Pisz jasno* 65
2.6.3.2. *Pisz prosto* 66
2.6.3.3. *Pisz krótko* 67
2.6.3.4. Wpływ Wellandera na stworzenie koncepcji *jasnego języka urzędowego* 68
2.7. Najnowsza polityka językowa i propagowanie *klarspråk* 68
2.7.1. Reforma języka aktów prawnych 68
2.7.1.1. Zasady redagowania ustaw 70
2.7.2. Oficjalne publikacje na temat *klarspråk* 70
2.7.3. Kształcenie konsultantów językowych 73
2.7.4. Propagowanie idei *klarspråk* w urzędach 74
2.7.4.1. *Klarspråksgruppen* 74
2.7.4.2. Szwedzka Rada Języka (*Språkrådet)* 74
2.7.4.2.1. *Klarspråkskristallen* 75
2.7.4.2.2. *Klarspråkstestet* 76
2.8. Czynniki sprzyjające reformie języka 77
2.8.1. Zmiana formy adresatywnej na *ty* (*du-reformen*) 78
2.8.1.1. Forma *ty* w urzędowym języku pisanym 79
2.8.2. Przesunięcia stylistyczne z języka mówionego do pisanego 80
2.8.3. Uproszczenie składni 81

2.9. Czynniki utrudniające reformę języka 82
2.10. *Jasny język urzędowy* w Unii Europejskiej 85
2.10.1. Tłumaczenia dokumentów unijnych 85
2.10.2. Działania Szwecji na rzecz *jasnego* języka urzędowego w UE 85
2.10.3. Działania na rzecz *jasnego języka urzędowego* w Unii Europejskiej 86
2.10.4. *Jasny język urzędowy* na świecie i w Europie 89
2.11. *Klarspråk* w szwedzkich urzędach 94
2.11.1. Projekt kultury języka (*Språkvårdsprojekt*) 94
2.11.1.1. Akceptacja i przykład *z góry* jako warunek powodzenia reformy 95
2.11.1.2. Ton tekstu jako warunek skutecznej komunikacji 96
2.11.1.3. Wpływ języka prawa na język urzędu 97
2.11.1.4. Proponowane metody pracy w ramach *projektów* 98
2.11.1.5. Warunki organizacji prac w ramach projektów językowych 99
2.11.1.6. Podniesienie statusu pracy nad *jasnym językiem urzędowym* 99
2.11.1.7. Negatywne postawy wobec *jasnego języka urzędowego* 100
2.11.1.8. Reforma języka urzędowego obejmuje coraz więcej instytucji 100
2.11.2. Reforma językowa w Szwedzkim Urzędzie Skarbowym (*Skatteverket*) 101
2.11.3. Reforma językowa w Kasie Ubezpieczeń Społecznych (*Försäkringskassan*) 102
2.11.3.1. Oczekiwania klientów *Försäkringskassan* 104
2.11.3.2. Wytyczne językowe *Försäkringskassan* 104
2.11.3.3. Kursy kultury języka urzędowego 105
2.11.3.4. Szablony decyzji *Försäkringskassan* 107
2.11.3.5. Skuteczne metody pracy *Försäkringskassan* 108
2.11.3.6. Badania ankietowe i analiza tekstów 109
2.11.3.7. 20 lat pracy nad językiem w *Försäkringskassan* 109
2.12. Podsumowanie 111
3. Polska polityka językowa a język urzędowy 113
3.1. Polityka językowa i kultura języka 113
3.2. Ustawa o języku polskim 115
3.3. Rada Języka Polskiego 116
3.3.1. Działalność Rady Języka Polskiego 117
3.3.2. Czy Rada Języka Polskiego jest zainteresowana *jasnym językiem urzędowym*? 121
3.4. Polski a szwedzki system polityki językowej 122
3.5. Polityka językowa wobec języka prawa i administracji 123
3.5.1. „Zasady techniki prawodawczej" (ZTP) 123
3.6. Dyskusja wokół zrozumiałości języka prawa i administracji 125
3.6.1. Edukacja prawna w polskiej szkole 128
3.6.2. Edukacja językowa prawników 130
3.6.3. Podsumowanie dyskusji na temat zrozumiałości języka prawa 130
3.7. Polski język urzędowy 131
3.7.1. Historia języka urzędowego 131
3.7.2. Komunikacja urzędowa 132
3.7.3. Styl urzędowy 133
3.7.4. Kultura języka urzędowego — działalność popularyzatorska 138
3.7.5. Kultura języka urzędowego w pracach językoznawczych 143
3.7.5.1. Kultura odmiany prawnej języka urzędowego 143
3.7.5.2. Kultura odmiany kancelaryjnej języka urzędowego 143
3.7.6. Aspekty pragmatyczne tekstów urzędowych 147
3.8. Podsumowanie 152
4. Decyzje *Försäkringskassan* 156

4.1. Korpus 156
4.2. Praktyka redagowania decyzji *Försäkringskassan* 157
4.2.1. Wytyczne na temat redagowania decyzji *Försäkringskassan* 157
4.3. Struktura decyzji 158
4.3.1. Elementy struktury decyzji 158
4.3.2. Struktura informacyjna decyzji *Försäkringskassan* 160
4.4. Analiza tekstów 163
4.4.1. Metody analizy składniowo-leksykalnej 163
4.4.2. Wskaźniki czytelności i trudności tekstu dla języka szwedzkiego 164
4.4.2.1. Wskaźnik czytelności tekstu LIX 164
4.4.2.2. Wskaźnik trudności tekstu FOG 165
4.4.3. Metoda tłumaczenia tekstów 165
4.5. Składnia i leksyka 165
4.6. Zestawienie cech składniowo-leksykalnych tekstów decyzji *Försäkringskassan* 176
5. Polskie decyzje administracyjne 179
5.1. Korpus 179
5.2. Praktyka redagowania decyzji 179
5.2.1. Wywiad na temat komunikacji pisemnej w urzędach samorządowych i ZUS 180
5.3. Struktura składników decyzji administracyjnej określona w k.p.a. 181
5.4. Pragmatyka gatunku decyzji administracyjnej 183
5.5. Metoda analizy składni i leksyki 185
5.5.1. Wskaźniki czytelności LIX i trudności tekstu FOG dla języka polskiego 185
5.6. Analiza składni i leksyki 185
5.7. Zestawienie cech składniowo-leksykalnych polskich decyzji administracyjnych 193
5.8. Wyrażanie praw i obowiązków w szwedzkich i polskich decyzjach 194
5.8.1. Obowiązki 194
5.8.1.1. Szwedzkie decyzje 194
5.8.1.2. Polskie decyzje 195
5.8.2. Prawa 196
5.8.2.1. Szwedzkie decyzje 196
5.8.2.2. Polskie decyzje 198
6. Broszury i ulotki *Försäkringskassan* (Szwedzka Kasa Ubezpieczeń Społecznych) i *Skatteverket* (Szwedzki Urząd Podatkowy) 199
6.1. Korpus 199
6.2. Ulotki *Försäkringskassan* 200
6.2.1.Treść i struktura tekstu 200
6.2.1.1. Struktura informacyjna tekstu 201
6.2.1.2. Tytuły i śródtytuły 205
6.2.1.3. Wyjaśnienia, środki konkretyzujące i odesłania 206
6.2.2. Składnia i leksyka 208
6.2.3. Konektory 218
6.2.4. Forma graficzna ulotek *Försäkringskassan* 220
6.3. Broszura *Skatteverket* 222
6.3.1. Treść i struktura tekstu 222
6.3.2. Składnia i leksyka 224
6.3.3. Konektory 226
6.3.4. Forma graficzna 227
6.4. Zestawienie cech składniowo-leksykalnych ulotek i broszury 228
6.5. Czytelność i trudność ulotek i broszury wg wskaźników LIX i FOG 229

6.6. Dostosowanie ulotek *Försäkringskassan* i broszury *Skatteverket* do potrzeb odbiorcy 230
7. Broszury i ulotki ZUS i Ministerstwa Finansów 232
7.1. Korpus 232
7.2. Grupa 1 — informator ZUS „Świadczenia pieniężne z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa" (PL9) 233
7.2.1.Treść i struktura 234
7.2.2. Środki konkretyzujące 235
7.2.3. Składnia i leksyka 236
7.2.4. Konektory 244
7.3. Grupa 1 — „Broszura informacyjna do załącznika PIT/O składanego wraz z zeznaniem PIT-28, PIT-36 lub PIT-37 za rok 2008" Ministerstwa Finansów (PL10) 246
7.3.1. Treść i struktura 246
7.3.2. Składnia, leksyka i konektory 248
7.4. Grupa 2 — broszury Ministerstwa Finansów z serii „Szybki PIT" (PL11 i PL12) 250
7.4.1. Treść i struktura 251
7.4.2. Składnia i leksyka 253
7.4.3. Konektory 257
7.5. Grupa 3 — ulotka informacyjna ZUS na temat dodatku pieniężnego dla emerytów (PL13) 257
7.5.1. Treść i struktura 258
7.5.2. Leksyka i składnia 259
7.5.3. Konektory 262
7.6. Zestawienie cech składniowo-leksykalnych dla omawianych materiałów informacyjnych 263
7.7. Różnice językowe między tradycyjnymi a zmodernizowanymi materiałami informacyjnymi 265
7.7.1. Powiązanie cech nominalności, specjalistyczności i abstrakcji w języku urzędowym 266
7.8. Forma graficzna materiałów informacyjnych 266
7.9. Czytelność i trudność tekstu wg wskaźników LIX i FOG 267
7.10. Dostosowanie tekstów ZUS i Ministerstwa Finansów do potrzeb odbiorcy 270
7.11. Porównanie szwedzkich i polskich materiałów informacyjnych 271
7.11.1. Treść i struktura materiałów informacyjnych a *Zasada Współpracy* H.P. Grice'a 274
7.11.2. Realizacja podobnych treści w szwedzkich i polskich materiałach 275
8. Badania na temat zrozumiałości tekstów 280
8.1. Analfabetyzm funkcjonalny i czytelnictwo w Polsce i Szwecji 280
8.1.1. Analfabetyzm funkcjonalny 280
8.1.2. Czytelnictwo 285
8.1.3. Podsumowanie 290
8.2. Zrozumiałość 291
8.2.1. Zrozumiałość a trudność tekstu 291
8.2.2. Pojęcie zrozumiałości 291
8.2.3. Proces czytania 291
8.2.4. Czynniki mające wpływ na zrozumiałość tekstu 292
8.2.4.1. Wiedza wstępna 292
8.2.4.2. Sytuacja czytelnika 293
8.2.4.3. Cele i strategia czytelnika 293
8.2.5. Teorie na temat zrozumiałości tekstu 294
8.2.5.1. Perspektywa odbiorcy i ukierunkowanie funkcji tekstu 294
8.2.5.2. Teoria Gunnarsson 295

8.2.5.3. Teoria Kachru i Smitha 297
8.2.5.4. Wcześniejsze badania na temat zrozumiałości 297
8.2.5.4.1. Badanie Gunnarsson 297
8.2.5.4.2. Badanie Swahn 298
9. Parafrazy i ankiety 301
9.1. Korpus tekstów oryginalnych i parafraz 301
9.2. Założenia parafrazy 301
9.3. Ogólna charakterystyka tekstów oryginalnych i parafraz 303
9.3.1. Wskaźniki liczbowe tekstów oryginalnych i parafraz 303
9.4. Opis ankiet 304
9.5. Opis tekstów i wyników 305
9.5.1. Decyzja MOPR 305
9.5.1.1. Charakterystyka tekstu oryginału (wersja A) 305
9.5.1.2. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja B) 306
9.5.1.3. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja C) 306
9.5.1.4. Wyniki ankiety (test sprawdzający rozumienie treści i ocena tekstu) 306
9.5.2. Decyzja ZUS 308
9.5.2.1. Charakterystyka tekstu oryginału (wersja A) 308
9.5.2.2. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja B) 309
9.5.2.3. Wyniki ankiety (test sprawdzający rozumienie treści i ocena tekstu) 309
9.5.3. Informacja ZUS o stanie konta ubezpieczonego 311
9.5.3.1. Charakterystyka tekstu oryginału (wersja A) 311
9.5.3.2. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja B) 311
9.5.3.3. Wyniki ankiety (test sprawdzający rozumienie treści i ocena tekstu) 312
9.5.4. Ulotka ZUS dla emerytów 314
9.5.4.1. Charakterystyka tekstu oryginału (wersja A) 314
9.5.4.2. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja B) 314
9.5.4.3. Wyniki ankiety (test sprawdzający rozumienie treści i ocena tekstu) 315
9.5.5. Poradnik ZUS „Pomoc publiczna” 316
9.5.5.1. Charakterystyka tekstu oryginału (wersja A) 316
9.5.5.2. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja B) 316
9.5.5.3. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja C) 317
9.5.5.4. Wyniki ankiety (test sprawdzający rozumienie treści i ocena tekstu) 317
9.5.6. Broszura informacyjna Ministerstwa Finansów do załącznika PIT/O składanego wraz z zeznaniem podatkowym PIT-28, PIT-36 lub PIT-37 za rok 2008” 319
9.5.6.1. Charakterystyka tekstu oryginału 319
9.5.6.2. Pytania ankiety i zadanie z podkreśleniami 320
9.5.7. Broszura Ministerstwa Finansów „Ulga na dzieci” z serii „Szybki PIT” 321
9.5.7.1. Charakterystyka tekstu oryginału 321
9.5.7.2. Wyniki ankiety 321
9.6. Podsumowanie 322
10. Wnioski 325
10.1. Porównanie gatunków 325
10.1.1. Szwedzkie i polskie decyzje administracyjne 327
10.1.1.1. Szwedzkie decyzje *Försäkringskassan* 327
10.1.1.2. Polskie decyzje administracyjne 328
10.1.2. Broszury i ulotki 329
10.1.2.1. Szwedzkie broszury i ulotki 329
10.1.2.2. Polskie broszury 330
10.2. Parafrazy i ankiety 331

10.2.1. Parafrazy....331
10.2.2. Ankiety....333
10.3. Wskazówki redakcyjne dla osób piszących *jasne* teksty urzędowe....334
10.3.1. Cechy wzorcowe tekstów urzędowych spełniające warunki języka *jasnego*....334
10.4. Wnioski dla polityki wobec *jasnego języka urzędowego*....335
Summary....338
Bibliografia....340
Źródła internetowe....350

Wstęp

Język urzędowy[1], czyli język tekstów, za pomocą których urzędy zwracają się do obywateli, jest ważnym narzędziem komunikacji między władzą a społeczeństwem. Władza — państwowa lub lokalna — informuje obywateli o ich prawach i obowiązkach, o procedurach uzyskania określonych dokumentów czy świadczeń, o konsekwencjach nieprzestrzegania zasad. W naszym coraz bardziej komplikującym się świecie przybywa procedur i związanych z nimi komunikatów, natomiast ubywa czasu na zapoznawanie się z poszczególnymi informacjami. W rozwijającej się demokracji zmienia się również nastawienie obywateli do urzędów. „Władzy" coraz bardziej przypisuje się rolę organizatora życia obywateli, administratora i usługodawcy. Temu wyzwaniu starają się sprostać różnego rodzaju urzędy[2], poprawiając sposób obsługi klientów oraz organizując kursy i szkolenia dla swych pracowników. Jednak zmiany te zdają się nie nadążać za społecznymi potrzebami. Polacy ciągle nie obdarzają władzy zaufaniem (ec.europa.eu,01), na co składa się wiele czynników, także historycznych i socjologicznych. Jest jednak dla mnie oczywiste, że władza nie wykorzystuje do zmiany tego stanu rzeczy potężnego narzędzia, jakim jest zrozumiały i przyjazny język komunikatu, szczególnie w codziennych i powszechnych sprawach.

Bo cóż bowiem zmieniło się w języku urzędowym przez dwadzieścia lat transformacji społecznej? Wyszedł z użycia nacechowany minionym ustrojem zwrot adresatywny *Obywatel* i zastąpił go powszechnie akceptowany *Pan*. Wychodzi z użycia określenie *petent*, naznaczone negatywną konotacją zależności obywatela od ciemiężącego go biurokraty, i zastępuje je neutralne określenie *klient*. Pod wpływem angielskojęzycznych wzorców ginie urzędowy gatunek *podanie*, a jego miejsce zajmuje *wniosek*. Bardziej wnikliwa obserwacja jakości polskich tekstów urzędowych nie nastraja jednak optymistycznie. Pisma, z którymi styka się obywatel na co dzień, są mało zrozumiałe — pisane są trudnym urzędniczo-prawniczym językiem (lub żargonem), mają nieprzyjazną formę graficzną. Nadawca komunikatu zwraca się często do odbiorcy w bezosobowym i autorytarnym tonie, prawa i obowiązki odbiorcy przedstawia w abstrakcyjnie sformułowanych pouczeniach. Trudno

[1] Nie wszyscy badacze są zgodni, że spełnia on kryteria języka. Mówi się często o stylu urzędowym.
[2] Przykładem takich działań jest jeden z projektów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych: „Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców", realizowany w latach 2009–2013, współfinansowany ze środków Unii Europejskiej.

nie zauważyć, że trudność i nieprzyjazność tekstów urzędowych stoi w sprzeczności z postulowaną rolą urzędu jako usługodawcy. Bardzo dobrze się dzieje, że urzędy ułatwiają kontakt z obywatelem, że tworzą się nowe kanały komunikacyjne (Internet, infolinie). Dlaczego jednak ciągle pisma, które przychodzą z urzędu, często powodują negatywne reakcje u odbiorców? Czy można wobec tego zmienić język urzędowy?

Na to pytanie pozytywnie odpowiedzieli szwedzcy specjaliści w zakresie języka urzędowego, między innymi w raporcie „Oczywiście, że można zmienić język urzędowy" („Visst går det att förändra myndighetsspråket"). W tej i w szeregu innych publikacjach zebrano wiele zaleceń na temat redagowania tekstów urzędowych. Wskazówki te określają szczególny model języka urzędowego, tzw. *klarspråk*, czyli *jasny język urzędowy*. O tym, że ten model języka jest przyjazny i skuteczny, mówią oficjalne raporty[3]. Jednak najlepiej świadczy o tym postawa szwedzkich obywateli, którzy nie obawiają się pisma z urzędu. Co przyczyniło się do sukcesu tego modelu, który przez ostatnie półwiecze prawie całkowicie wyrugował kancelaryjną odmianę języka szwedzkiego *kanslisvenska*?

1. Po pierwsze: aktywna polityka językowa — silne wsparcie ze strony państwa, rozpoczęcie modernizacji od języka ustaw i rozporządzeń, kształcenie specjalistów i upowszechnianie na niższych poziomach władzy.

2. Po drugie: czynniki lingwistyczne — osadzenie modelu języka urzędowego na pojęciu perspektywy odbiorcy, czyli na określaniu treści i struktury komunikatu z maksymalnym nastawieniem na potrzeby odbiorcy. W tym pojęciu tkwi podstawowa siła *klarspråk*, bowiem to treść i struktura — wybór i rozdysponowanie informacji — decydują o zrozumiałości i przyjazności komunikatu.

3. Po trzecie: zdyscyplinowana forma graficzna uwzględniająca reguły percepcji w rzeczywistości medialnej nastawionej na obraz.

Mówiąc o *perspektywie odbiorcy*, należy wspomnieć o ważnym czynniku kulturowym. Oczywiście w komunikacji między urzędem a obywatelem można mówić tylko o zakładanym

[3] M.in. „Visst går det att förändra myndighetsspråket" (Ds. 1993:61), „Klarspråk lönar sig" (reg.se_Klarspråk lönar sig 2006), På väg mot et bättre myndighetsspråk" (statskontoret.se_På_väg mot ett bättre myndighetsspråk 2001), badania marketingowe itd.

modelu odbiorcy, swoistym *odbiorcy wirtualnym*[4], bo urzędnik rzadko przecież zna konkretnego adresata na tyle, by móc określić jego indywidualne potrzeby. Tu napotykamy istotną różnicę między szwedzką a polską kulturą urzędową i prawną, bowiem pojęcie odbiorcy urzędowego (lub prawniczego) komunikatu jest formułowane również w polskich opracowaniach. Egalitarna kultura szwedzka przyjmuje *a priori*, że odbiorca jest laikiem w dziedzinie prawa i administracji. Odbiorca ma prawo nie mieć specjalistycznej wiedzy wstępnej, nie interesować się niczym poza własną sprawą, nie znać przepisów ani zawiłości stylu kancelaryjnego i prawniczego. To oczywiście wywołuje niekiedy irytację prostotą komunikatu, na przykład u ekspertów, którzy przecież również bywają klientami urzędów. Trudno jednak o rozwiązania satysfakcjonujące wszystkich, a niewątpliwą zaletą modelu *klarspråk* jest poszerzenie kręgu odbiorców rozumiejących intencje urzędów.

Natomiast wśród polskich badaczy[5] administracyjno-prawnej odmiany języka dominuje postulat kształcenia odbiorcy w dziedzinie prawa. Jak pokazuje praktyka, realizacja tego postulatu napotyka bariery już przy próbach wdrażania praktycznej nauki prawa do systemu edukacyjnego, nie widać zatem realnych szans na rozszerzenie grona „wykwalifikowanych" odbiorców urzędowego komunikatu. Postulat edukacji prawnej polskich odbiorców jest może słuszny — w obliczu stwierdzonego w badaniach wykluczenia prawnego sporej części społeczeństwa, mało praktycznych szkolnych programów nauczania i wreszcie dynamicznie zmieniającego się prawa. Jednak trudno nie dostrzec, że postulat ten wspiera autorytarną, nauczycielską postawę polskich urzędów, które wymagają od obywateli wiedzy i kompetencji.

Polski język urzędowy stoi na przeciwnym biegunie wobec modelu *klarspråk*, co staram się wykazać w analitycznej części mojej pracy. Porównanie jest o tyle trudne, że dotyczy nie tylko dwóch typologicznie różnych języków, ale i dwóch przeciwstawnych modeli. W *klarspråk* nadawca stara się tak skonstruować swą wypowiedź, by była ona zrozumiała dla odbiorcy o niskiej wiedzy wstępnej, a nawet niskiej motywacji do czytania. W polskim modelu komunikacji urzędowej nadawca zakłada, że to odbiorca musi dołożyć starań, by jego komunikat zrozumieć. Takie założenie każe mu konstruować komunikat nieprzyjazny w tonie

[4] Odbiorca założony teoretycznie (mogący istnieć), odbiorca wpisany w strukturę dzieła literackiego (Olinkiewicz, Radzymińska 1999).
[5] Postulat ten formułowany jest głównie wobec języka prawa przez M. Zielińskiego (1998), T. Gizberta-Studnickiego (1998), ale rozszerzony został przez E. Malinowską (2004) na język administracji (który zresztą przez swoją odmianę prawną nie da się oddzielić od języka prawa).

i nie dla wszystkich zrozumiały, jak w cytacie z wezwania przed komisję stwierdzającą niepełnosprawność: „W przypadku niemożności przybycia należy niezwłocznie powiadomić organ", zamiast na przykład „Jeśli nie będzie Pan mógł przyjść (przybyć), prosimy nas (urząd) jak najszybciej zawiadomić".

W Polsce język administracji jest przedmiotem wielu prac językoznawczych. Badania nad językiem administracji prowadzą prof. Ewa Malinowska i prof. Maria Wojtak. Na temat języka prawniczego, stosowanego w urzędach obok odmiany kancelaryjnej, ukazały się również prace prof. Marii Teresy Lizisowej (2008) oraz prof. Hanny Jadackiej (2002), której „Poradnik językowy dla prawników" był dla mnie ogromną pomocą przy określaniu trudności stylu urzędowego w jego prawniczej odmianie. Przy charakterystyce polskiego stylu urzędowego korzystam głównie z prac E. Malinowskiej (1995, 1999) i M. Wojtak (1993, 1999). Przy opracowaniu modelu gatunkowego decyzji posługuję się aparatem pojęciowym E. Malinowskiej (2001).

W odróżnieniu od ukierunkowania polskich prac — w moim badaniu kładę nacisk na zrozumiałość tekstu i czynniki wspomagające zrozumiałość. Przy analizie zrozumiałości tekstów korzystam z prac szwedzkich, szczególnie Pera Lagerholma (2008) oraz Lennarta Hellsponga i Pera Ledina (2006). Omawiając badania ankietowe na temat zrozumiałości, sięgam głównie do prac szwedzkich — Britt-Louise Gunnarsson (1982) i Brity Swahn (1993) oraz amerykańskich — Yamuny Kachru i Larry'ego E. Smitha (2008).

Jakie stawiam sobie cele w mojej pracy?
Cele można podzielić na dwa obszary — 1) językoznawczy i 2) polityczno-językowy.

Cel językoznawczy
Na obszarze językoznawczym chcę przede wszystkim wykazać, jak stosowanie zasad *klarspråk* wpływa na zrozumiałość tekstów szwedzkich. Za podstawę badań obrałam teksty *Försäkringskassan*, centralnej instytucji zajmującej się ubezpieczeniami społecznymi w Szwecji. Instytucja ta kształtuje swoje teksty zgodnie z zasadami *jasnego języka urzędowego*, za co otrzymała w 2008 roku istotną w dziedzinie *klarspråk* nagrodę państwową — *kryształ za język przejrzysty (jak kryształ)* (*klarspråkskristallen)*. Wśród tekstów informacyjnych omawiam również przykład broszury szwedzkiego Urzędu Skarbowego (*Skatteverket*), który również prowadzi aktywną politykę językową w dziedzinie *klarspråk*.

Po stronie polskiej analizuję decyzje administracyjne Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Poznaniu, Powiatowego Urzędu Pracy w Poznaniu, Poznańskiego Centrum Świadczeń i Urzędu Marszałkowskiego w Poznaniu, a zatem instytucji, które zajmują się podobnym zakresem zabezpieczeń społecznych jak *Försäkringskassan*. Badam również broszury i ulotki opracowane przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych i Ministerstwo Finansów.

Przyczyną wyboru tych gatunków jest ich zróżnicowana zależność od ograniczeń prawnych i zwyczajów redakcyjnych. Gatunkiem bardziej zależnym jest decyzja administracyjna — struktura polskiej decyzji administracyjnej podlega przepisom kodeksu postępowania administracyjnego, a poprzez silne osadzenie w tradycji kancelaryjnej — ograniczeniom redakcyjnym. Wobec tekstów szwedzkiej instytucji obowiązują jedynie ograniczenia redakcyjne, wynikające z wewnętrznych wytycznych językowych *Försäkringskassan*. Natomiast ulotki i broszury informacyjne są gatunkami wolnymi od takich ograniczeń i dającymi możliwość swobodnej redakcji — znajdują się zatem na przeciwnym *biegunie regulacji.*

Gatunki te można podzielić również ze względu na ich adresatów. Decyzje administracyjne są skierowane do odbiorców indywidualnych, natomiast ulotki i broszury — do odbiorcy zbiorowego, co determinuje różne wymagania wobec tych gatunków, szczególnie w zakresie form adresatywnych. Dodatkowo należy podkreślić, że analizowane przeze mnie decyzje administracyjne są efektem pracy tzw. administracji świadczącej, natomiast polskie prace językoznawcze zajmują się najczęściej aktami nakazu i zakazu. Ulotki i broszury informacyjne są względnie nowymi gatunkami tekstów urzędowych, dlatego nie doczekały się jeszcze w Polsce zbyt wielu opracowań. Dynamiczny rozwój tych tekstów miał miejsce dopiero w Internecie i fakt ten wpływa na ich kształt językowy i graficzny. Wskazuję zatem zmiany, które wystąpiły w tradycyjnych (*papierowych*) i elektronicznych materiałach informacyjnych, oraz prognozowany kierunek rozwoju gatunku.

Wybrane teksty lub fragmenty przedstawiam w pracy w wersji polskiej (w tłumaczeniu własnym). Przykłady z tekstów przytaczam zwykle w obu językach (z wyjątkiem fragmentów, w których zwracam uwagę wyłącznie na treść — wówczas podaję je jedynie po polsku).

Jakie obieram metody?

Opieram się na dwóch głównych metodach:

1. analizie tekstów ukierunkowanej na ich zrozumiałość,
2. badaniu ankietowym zrozumiałości tekstów.

1. Analizuję teksty na poziomie:

- treści — odpowiadam na pytanie, jakie składniki treściowe (w tym głównie metatekstowe) i dyspozycja tekstu wpływają na zrozumiałość dla odbiorcy,
- języka — omawiam wybrane czynniki leksykalne i składniowe przyczyniające się do tego, że teksty są nominalne lub werbalne, specjalistyczne lub niespecjalistyczne, abstrakcyjne lub konkretne,
- pragmatyki (reguły konwersacyjne Grice'a) i struktury informacyjnej tekstu,
- formy graficznej — określam, jak forma graficzna tekstu wpływa na zrozumiałość.

Na temat cech językowych warto wspomnieć, że — jak wykazują badania nad różnymi językami — takie cechy jak werbalność (np. duża liczba czasowników wobec rzeczowników) i konkretność (np. konkretne rzeczowniki w opozycji do abstrakcyjnych nominalizacji) wpływają korzystnie na zrozumiałość tekstu — niezależnie od języka. Nieco mniejszą rolę odgrywa specjalistyczny lub niespecjalistyczny charakter tekstu, choć z pewnością na przykład duża liczba zaawansowanych terminów sprawia, że tekst staje się trudniejszy. Bardzo ważną cechą tekstu jest jego osobowy lub nieosobowy charakter, do czego prowadzi używanie strony biernej lub form nieosobowych czasowników oraz zwrotów adresatywnych. Natomiast nominalizacje i czasownikowe formy nieosobowe świadczą o abstrakcyjnym charakterze tekstu. W ten sposób sklasyfikowane zostają typowe cechy stylu urzędowego.

Podaję również wartości współczynników czytelności LIX i FOG dla wybranych tekstów. Są to wskaźniki odnoszące się do długości zdań i liczby długich wyrazów. Chociaż traktuje się je w badaniach nad zrozumiałością tekstów jako elementy wspomagające, są użyteczne przy ustalaniu stopnia trudności tekstu — na przykład wskaźnik FOG[6] określa, ilu lat kształcenia w ramach powszechnego systemu szkolnictwa wymaga zrozumienie danego tekstu.

[6] Relewancję tego wskaźnika dla języka polskiego wykazano w pracy Maziarza, Brody, Piekota i Radziszewskiego (2010).

2. Kolejnym krokiem jest omówienie wyników ankiet na temat zrozumiałości polskich tekstów urzędowych. Do przeprowadzenia ankiet służyły teksty oryginalne i parafrazowane, w których starałam się zastosować odpowiednie zasady *klarspråk*. Przedstawiam w tym punkcie zmiany, jakie przeprowadziłam w parafrazach. Dwa z tekstów (decyzja administracyjna, tekst informacyjny) prezentuję w dwóch wersjach parafrazowanych.

Omawiając wyniki badań ankietowych na temat zrozumiałości tekstów oryginalnych i parafrazowanych, referuję również komentarze respondentów na temat tekstów i postawy respondentów wobec języka urzędowego i urzędów. Ankietami objęłam około 600 osób w różnym wieku, o różnym stopniu wykształcenia, zamieszkałych w mieście i na wsi. Z wyników ankiet wyciągam wnioski na temat skuteczności zastosowanych zmian językowych w zakresie dyspozycji tekstu, środków metatekstowych, składni i słownictwa. Wnioski te służyć mogą jako rekomendacje dla tekstów urzędowych, a w szczególności decyzji administracyjnych i broszur informacyjnych.

Cel polityczno-językowy

W mojej pracy przedstawiam, jak szwedzka polityka językowa wpływa na język urzędów, a zatem na komunikację między państwem a obywatelem na poziomie podstawowym. W szwedzkim modelu demokratyzacja języka urzędowego postępuje *z góry*, ze strony organów państwa. Teksty tworzone przez instytucję państwa funkcjonują jako wzorce, propagowane są przy pomocy specjalistów językowych, przy państwowym wsparciu organizacyjnym, metodycznym i motywacyjnym. Przedstawiam również tło społeczne szwedzkiej polityki językowej — w postaci postaw demokratycznych, kapitału społecznego i dystansu władzy. Ze względu na silny związek demokratyzacji języka ze sposobem funkcjonowania urzędów przedstawiam pokrótce metody usprawniania tej działalności, także w zakresie usług internetowych.

Teoretycznie można założyć istnienie odwrotnego modelu demokratyzacji języka — demokratyzacji *z dołu*, która następuje bez narzuconych przez państwo wzorców i bez wsparcia instytucjonalnego. W mojej pracy prezentuję wnioski z podejmowanych prób organizacji pracy nad językiem urzędowym w takim modelu. Porównuję również tło społeczne dla reformy języka urzędowego w Polsce i opisuję stan alfabetyzacji polskiego społeczeństwa. Wszystkie te dane służą do sformułowania odpowiedzi na pytanie o model

polityki językowej sprzyjający demokratyzacji języka urzędów w Polsce. Ostatecznie określam cechy wzorcowe tekstów urzędowych, spełniające warunki *języka jasnego*.

1. Demokratyzacja jako tło rozwoju języka urzędowego w Szwecji i Polsce

Język urzędowy w Szwecji rozwija się w ostatnich dziesięcioleciach głównie pod wpływem haseł demokratycznych — język urzędów ma być przystępny dla wszystkich obywateli, niezależnie od ich wieku, poziomu wykształcenia, pochodzenia czy zdolności percepcyjnych. Dzięki przystępności języka urzędów władza usprawnia pracę urzędów i wchodzi w demokratyczny dialog ze społeczeństwem. Powstaje pytanie, czy i na ile demokracja i społeczne uwarunkowania w Polsce mogą być podstawą do zmiany obecnej polityki językowej państwa wobec języka urzędowego. W tym rozdziale przedstawiam zatem procesy demokratyzacyjne w obu krajach oraz postawy szwedzkiego i polskiego społeczeństwa, bowiem jak twierdzi się w Szwecji — *jasny język urzędowy* jest przede wszystkim kwestią społecznej postawy. W osobnym podrozdziale omawiam sposób funkcjonowania urzędów, procesy usprawniania i demokratyzacji urzędów. Uwagę poświęcam relacji urząd-obywatel oraz komunikacji urzędowej w dobie informatyzacji, bowiem — jak wskazują wstępne obserwacje — informatyzacja i kanał internetowy odgrywają znaczną rolę przy kształtowaniu sposobu komunikacji — nie tylko w wymiarze technicznym, lecz również społecznym.

1.1. Demokracja w Szwecji

„Jesteś tyle samo wart, co Sekretarz Generalny ONZ, tyle samo, co prezydent Stanów Zjednoczonych, tyle samo co polski premier, co polski prezydent i wszyscy inni ludzie na świecie.” — tak w polskim przekładzie brzmi motto popularnej szwedzkiej książki dla dzieci „Mała książka o demokracji” (Buregren 2008)[7]. Motto to odzwierciedla podstawową treść demokracji w przekonaniu Szwedów — równość obywateli. Bohaterka książki, 13-letnia Jorinda, układa listę rzeczy, które chciałaby zmienić. Bo jeśli równość, to równe prawa i obowiązki, równe możliwości kształtowania społeczeństwa. Szwedzi aktywnie uczestniczą w demokracji, opowiadając się za solidarnością i współpracą społeczną. Idee te reprezentowała m.in. szwedzka socjaldemokracja, która dzięki zgodności z narodowymi przekonaniami wytrwała u władzy przez 65 z ostatnich 79 lat. Za czasów jej rządów powstały w Szwecji pojęcia, które naznaczyły rozwój społeczeństwa i demokracji.

[7] Książka otrzymała prestiżową nagrodę im. Linneusza przyznawaną przez Związek Bibliotekarzy Szwedzkich.

W 1928 roku socjaldemokratyczny przywódca Per Albin Hansson zapowiedział zbudowanie w Szwecji *domu ludu* [8], społeczeństwa opartego na zasadach egalitaryzmu. Szwecja miała być *dobrym domem* dla wszystkich obywateli, pozbawionym barier między grupami „uprzywilejowanych i odtrąconych, panujących i poddanych, bogatych i biednych, posiadających i zubożałych, grabiących i ograbianych”[9]. Cel ten miał jednak zostać osiągnięty nie przez walkę klas — jak to zakładały wcześniejsze ruchy socjaldemokratyczne — lecz przez społeczne pojednanie, na drodze współpracy i kompromisu (Larsson 2008:12).

W 1932 roku Hansson stanął na czele rządu socjaldemokratycznego i przystąpił do realizacji idei *folkhemmet*, która dała podwaliny dla obecnego *państwa dobrobytu*[10]. Idea *dobrego domu ludu* została zrealizowana — wprowadzono szereg zabezpieczeń socjalnych — powszechną emeryturę, powszechną opiekę zdrowotną, bezpłatną edukację na każdym poziomie i płatne urlopy. Budowano tanie mieszkania czynszowe dla rodzin wielodzietnych[11]. Stworzono system zabezpieczeń społecznych nie tylko powszechny (np. zasiłki rodzinne) ale i kompleksowy (np. państwo pokrywa koszty przeprowadzki, jeśli jest związana ze zmianą miejsca pracy). Świadczenia są indeksowane, co chroni beneficjentów przed skutkami inflacji. Oczywiście taki system wymaga wysokich podatków, na które jednak Szwedzi godzą się, ponieważ liczba osób korzystających z wysokiej redystrybucji jest większa niż tych, którzy na niej tracą.

Do pojęć określających specyfikę szwedzkiej polityki należy również wyrażenie *szwedzki model* (*svenska modellen*). Jest to określenie wieloznaczne, stosowane niekiedy do podkreślenia odmienności całej szwedzkiej polityki, ekonomii i ideologii wobec innych krajów postindustrialnych, innym zaś razem w odniesieniu do pewnych części polityki społecznej. I tak w latach 30-tych pod tym pojęciem rozumiano politykę społeczną (w tym opiekę nad ludźmi starymi i politykę mieszkaniową) i politykę zatrudnienia, jako wyznaczniki szwedzkiej drogi pomiędzy kapitalizmem i socjalizmem. Natomiast później *szwedzki model* bywał interpretowany jako dobre relacje między uczestnikami rynku pracy [12]. *Szwedzki model*

[8] Wcześniej pojęciem *folkhem* posługiwał się polityk chłopski Alfred Petersson oraz — w innym znaczeniu — prawicowy polityk Rudolf Kjellén.
[9] Cytat z mowy P.A. Hanssona w czasie debaty w parlamencie w styczniu 1928 r.
[10] Określenie *państwo dobrobytu* nie jest zbyt trafne, lecz jest na tyle rozpowszechnione, że nie sposób wprowadzać nowe ekwiwalenty. Znaczeniu tego pojęcia odpowiada bardziej ekwiwalent *państwo opiekuńcze*.
[11] W latach 1935-1945 zbudowano 12 000 mieszkań dla rodzin wielodzietnych (*barnrikehus*).
[12] W 1938 r. organizacja zrzeszająca pracodawców SAF i federacja związków zawodowych LO podpisały umowę w Saltsjöbaden (*Saltsjöbadsavtalet*) na temat rozwiązywania konfliktów na rynku pracy.

w tym ujęciu symbolizuje przejście w latach 50-tych na system umów zbiorowych między pracodawcami a związkami zawodowymi. Tym samym zastąpiono koncepcję walki klas ideą współpracy i negocjacji.

W latach 1950-tych, 60-tych i 70-tych szwedzkie *państwo dobrobytu* było nie tylko państwem socjalnym ale krajem dosłownego dobrobytu, wyprzedzając państwa OECD[13] pod względem efektywności pracy i dochodu narodowego na głowę. Jednak kryzys gospodarczy lat 80-tych i 90-tych zmusił nawet socjaldemokratyczne rządy do zmniejszania wydatków socjalnych, a związki zawodowe — ważny partner negocjacyjny rządu — poparły te dążenia.

Postępująca globalizacja i wstąpienie Szwecji do Unii Europejskiej w 1995 roku zmieniły szwedzkie społeczeństwo i gospodarkę. Pojęcie *domu ludu* popadło w zapomnienie[14]. W 2005 roku rządy przejęła centroprawica, co uznano w Szwecji za dekonstrukcję *domu ludu*. Dekonstrukcja ta nie ma bynajmniej charakteru rewolucyjnego[15]. Opinie o tym, czy idee *domu ludu* są w Szwecji nadal obecne, są bardzo podzielone. Część komentatorów ogłasza ich upadek (Larsson 2008), jednak są i tacy, którzy uważają, że centroprawica przejęła idee socjaldemokratów i pielęgnuje *szwedzki model* polegający na egalitaryzmie i hojności państwa (racjonalista.pl,01).

Wobec idei *państwa dobrobytu* panuje jednak dość zgodna krytyka. Podkreśla się, że idee *domu ludu* i *państwa dobrobytu* zmieniły na trwale tradycyjną szwedzką mentalność pozbawiając obywateli samodzielności (gazeta.pl,01). *Państwo dobrobytu* jest bowiem zbudowane na silnej akceptacji władzy państwa, a nawet ingerencji w sferę prywatną jednostki. Wraz ze wzrostem zakresu świadczeń postępowała biurokratyzacja, a zasięg działania państwa organizowany był przez coraz bardziej profesjonalne grupy, które stosując swe zawodowe umiejętności wkraczały w sferę prywatną jednostki. Opiekuńcze państwo udostępnia jednostce środki, by mogła samodzielnie kształtować swoje życie, jednocześnie jednak zdejmuje z niej odpowiedzialność za siebie i najbliższych (Larsson 2008:12).

Saltsjöbadsavtalet dała podstawy do zawierania umów zbiorowych między pracodawcami a związkami zawodowymi.

[13] Efektywność pracy w tych latach wzrastała o 4% w ciągu roku a pod względem dochodu narodowego na głowę Szwecja była na trzecim miejscu wśród krajów OECD.

[14] W 1996 roku przywódca socjaldemokratów G.Persson głosił hasło „zielonego domu ludu". Młode pokolenie nie kojarzyło już tego hasła z ideą *domu ludu* (Larsson 2008:165).

[15] W czasie swojej pierwszej kadencji premier Reinfeldt postawił sobie za cel np. uelastycznienie rynku pracy, bowiem odsetek osób korzystających ze zwolnień lekarskich był zbyt wysoki.

Przywiązanie do wartości demokratycznych — równości i współpracy — zakłada powstanie dialogu między poszczególnymi grupami społecznymi i państwem. Zrozumiały język władzy był narzędziem potrzebnym do tego dialogu. Dlatego państwo szwedzkie przejęło inicjatywę w działaniach na rzecz jasnego języka publicznego.

1.2. Demokracja w Polsce

Transformacja ustrojowa, którą Polska przeszła w 1989 roku, pociągnęła za sobą konieczność zmiany konstytucji. Już w nowelizacji konstytucji z 1989 r.[16] określono ustrój Rzeczypospolitej jako „demokratyczne państwo prawa, urzeczywistniające zasady sprawiedliwości społecznej" (art. 2).

Sformułowanie to wywołało w Polsce szeroką dyskusję, przy czym najszerzej dyskutowana była kwestia „państwa prawa". Podstawą tej koncepcji była niemiecka idea *Rechtsstaat* powstała w XIX wieku i dotycząca przede wszystkim podziału władzy, praw politycznych obywateli, gwarancji prywatnej własności i wolności, niezależności sądów i praworządności jako metody działania państwa oraz zasady demokratycznej zwierzchności ludu (Wonicki 2007:21). W XX wieku pojęcie *Rechtsstaat* zostało ujęte w art. 20 ustawy zasadniczej RFN z 1949 roku. W tym akcie prawnym pojęcie „państwa prawa" reprezentowało koncepcję „socjalnego państwa prawnego" stwarzającego gwarancje instytucjonalne do zaspokajania praw socjalnych (Sylwestrzak 2002:469). „Demokratyczne państwo prawa" opisane w polskiej konstytucji ma się przede wszystkim opierać na władzy wybranej w demokratycznych wyborach i poszanowaniu prawa oraz — w szerszym ujęciu — na dążeniu do przyjęcia przez obywateli demokratycznego sposobu życia (Sylwestrzak 2002:472). Jednak aspektom tym nie przyznaje się w rzeczywistości równej wagi.

Wg Rafała Wonickiego (2007:184) polska debata toczona na temat demokratycznego państwa prawa przez konstytucjonalistów i politologów od początku lat 90-tych XX wieku koncentruje się na wykładni samego terminu. Charakteryzując tę debatę autor powołuje się na opinię Sławomiry Wronkowskiej (1995:95):

[16] Ustawa z dnia 29 grudnia 1989 r. o zmianie Konstytucji Polskiej Rzeczpospolitej Ludowej. — To samo określenie ustroju Polski przeszło potem do Małej Konstytucji z 1992 r., a następnie do Konstytucji Rzeczpospolitej Polskiej z 1997 roku.

> „Kładzie się w niej większy nacisk na poszczególne zasady wyznaczające działalność prawodawczą niż na to, że kierowanie się owymi zasadami jest służebne wobec poszanowania woli jednostki, jej swobodnego i zarazem odpowiedzialnego kształtowania swoich praw w przekonaniu, że nie będzie ona zaskakiwana nieoczekiwanymi zmianami w systemie prawa."

Mówi się zatem o państwie, które skupia się na instytucjonalnych aspektach prawa, zaniedbując kwestie związane na przykład ze swobodami obywatelskimi. Powstaje rozbieżność między oczekiwaniami obywateli wobec demokratycznego państwa prawa a jego faktycznym działaniem. W rezultacie demokracja rozumiana jest nie jako system aktywnego uczestnictwa lecz jako system instytucji i procedur, co z kolei wpływa na zanik aktywności społeczeństwa obywatelskiego. Wonicki (2007:185) podkreśla, że zapis o demokratycznym państwie prawa w polskiej konstytucji z 1997 roku stanowił i stanowi nadal novum w stosunku do poprzednich ustaw zasadniczych. Pojęcie demokratycznego państwa prawa nie zostało jeszcze dostatecznie osadzone w polskiej kulturze politycznej i prawnej. Jednak taki stan rzeczy nie oznacza stagnacji. Wprost przeciwnie — w Polsce, kraju młodej demokracji, następują częste zmiany polityczne, a społeczeństwo stopniowo coraz pełniej realizuje demokratyczne postulaty swobód obywatelskich i poszanowania mniejszości [17].

Debata publiczna na temat demokracji w Polsce sprowadza się zatem do kwestii społeczeństwa obywatelskiego — a ściślej jego braku. Uważa się, że dzisiejsza bierność społeczna w Polsce ma swe źródło w okresie zaborów. Wówczas aktywność stowarzyszeniowa Polaków w dziedzinie gospodarczej, edukacyjnej i kulturalnej była ukierunkowana na odzyskanie niepodległości. Działalność ta stała się wyrazem emancypacji narodowej, powstała zatem opozycja „my" (polskie społeczeństwo) i „oni" (obca władza). Opozycję tę utrwalił okres okupacji i walki podziemnej podczas II Wojny Światowej. Po powstaniu „Solidarności" i opozycji demokratycznej ukształtowało się natomiast pojęcie „społeczeństwa drugiego obiegu", wspólnoty moralnej egzystującej obok państwa totalitarnego. „Społeczeństwo drugiego obiegu" nie mogło się również stać wzorcem społeczeństwa obywatelskiego funkcjonującego w demokracji.

Pojęcia społeczeństwa obywatelskiego używa się obecnie w odniesieniu do działalności społecznej ukierunkowanej na realizację dobra wspólnego, a jego przejawami jest działalność w organizacjach pozarządowych, samorządowych, wolontariatach jak i partiach politycznych.

[17] Na przykład wybór Anny Grodzkiej, transseksualistki do Sejmu w wyborach 2011 roku.

W sferach tych społeczeństwo polskie wykazuje dużą bierność, co wynika z badań cytowanych w kolejnym podrozdziale. Po transformacji ustrojowej Polacy mieli nadzieję, że powstanie państwo subsydiarne[18], które pomaga swoim obywatelom, a nie utrzymuje w ryzach, izolacji i niewiedzy" (wiadomości.wp.pl,01). Powstało natomiast państwo, które postrzegane jest niekiedy jako quasi-demokracja lub demokracja autorytarna (Czarnecki 2009). W demokracji tej władza wydaje co prawda liczne komunikaty, ale nie jest (poza okresem wyborczym) zainteresowana współpracą i dialogiem ze społeczeństwem. Można zatem przypuszczać, że niechęć państwa do dialogu ze społeczeństwem jest przyczyną braku państwowych działań na rzecz ułatwienia komunikacji publicznej.

1.3. Szwedzkie i polskie społeczeństwo według wskaźników

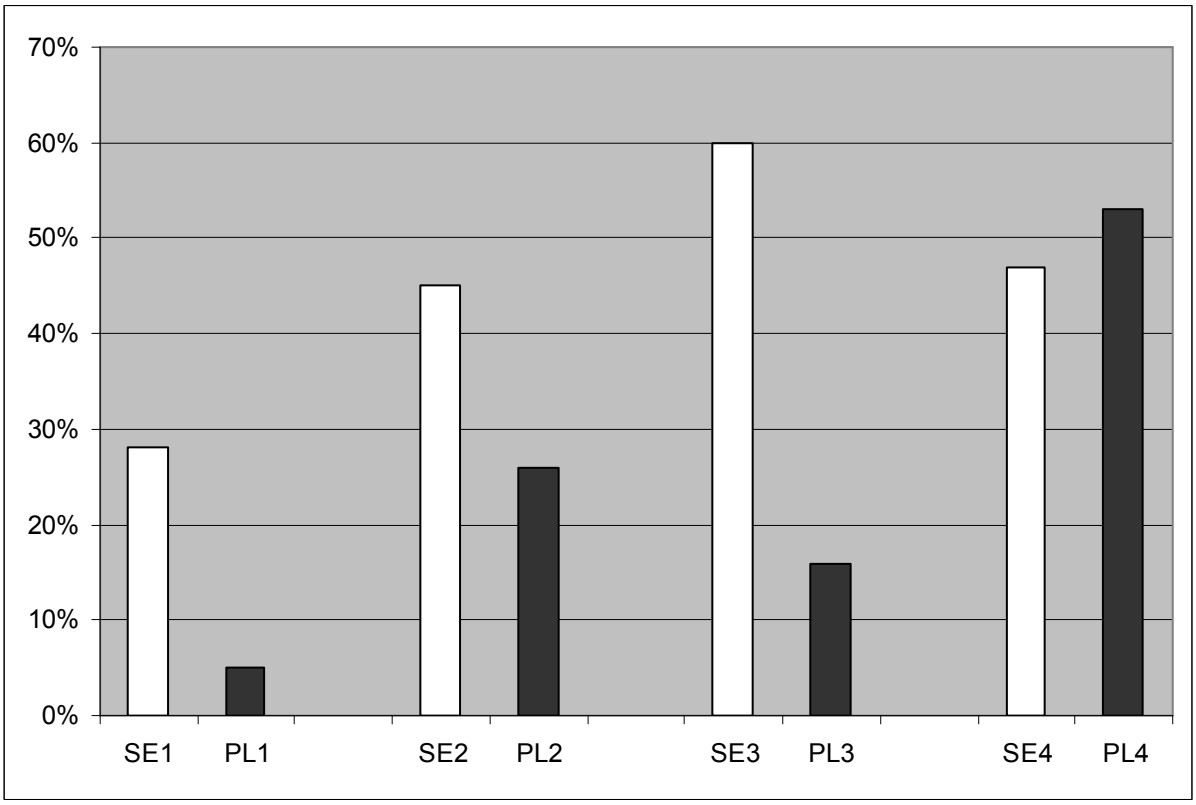
1.3.1. Stosunek do rządzących

Badanie Eurobarometru 69 z 2008 roku (ec.europa.eu,01) koncentrowało się na społecznych postawach wobec unijnych i narodowych instytucji rządzących w poszczególnych krajach Unii Europejskiej. Wyniki postawy Szwedów wobec władz krajowych potwierdziły ich wyższy poziom zaufania do instytucji krajowych niż do unijnych (zaufanie do partii — 28%, do rządu — 45%, do parlamentu — 60%, do instytucji UE — 50%) (ec.europa.eu,01). W społeczeństwie polskim panowała natomiast postawa odwrotna — Polacy wykazywali zdecydowanie większe zaufanie do instytucji unijnych niż do władz krajowych (zaufanie do partii — 5% , do rządu — 26%, do parlamentu — 16%, do instytucji UE — 53%) (ec.europa.eu,02). Autorzy Diagnozy Społecznej 2011 podkreślają jednak, że we wszystkich krajach, nowych członkach UE obywatele bardziej ufają Parlamentowi Europejskiemu niż krajowemu, w przeciwieństwie do krajów „starej unii".

[18] O zasadzie pomocniczości mówi Preambuła Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej.

Diagram 1. Zaufanie do rządzących w Szwecji (SE) i Polsce (PL) wg Eurobarometru 2008.

SE1/PL1 — zaufanie do partii
SE2/PL2 — zaufanie do rządu
SE3/PL3 — zaufanie do parlamentu krajowego
SE4/PL4 — zaufanie do organów Unii Europejskiej

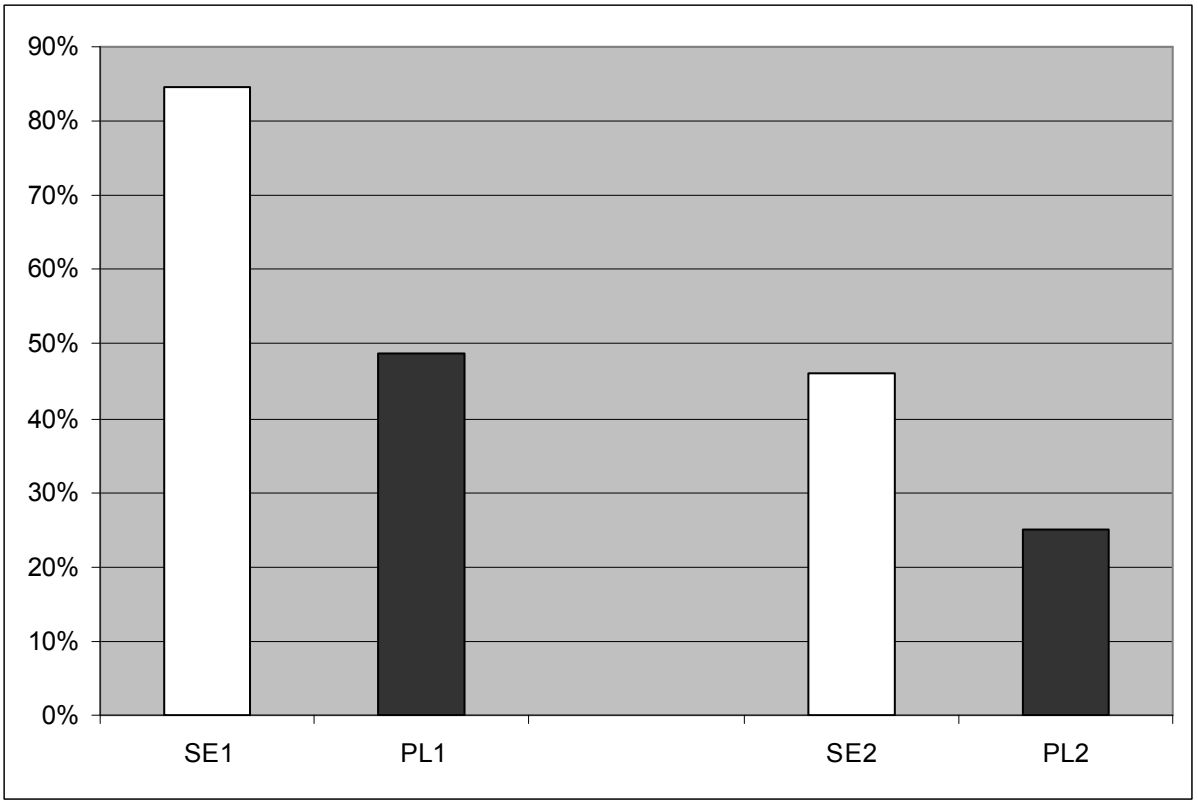


1.3.2. Aktywność wyborcza

Szwedzi aktywnie korzystają z praw wyborczych. Frekwencja w wyborach parlamentarnych wynosi zwykle około 80 procent, w Polsce natomiast — poniżej 50 procent. W ostatnich wyborach do parlamentu krajowego w Szwecji (2010 r.) wzięło udział 84,63 procent obywateli, w Polsce (2011 r.) — 48,87 procent. Natomiast w ostatnich wyborach do Parlamentu Europejskiego (2009 r.) wzięło udział w Szwecji 46 procent obywateli, w Polsce — 25 procent (średnia unijna wynosiła 43 %) (europarl.europa.eu,01) Wysoka frekwencja wyborcza wynika m.in. z czynnego zainteresowania obywateli polityką. W Europejskim Sondażu Społecznym 2008 (ESS) (ess.nsd.uib.no,01) udział osób deklarujących działanie w partiach lub ruchach społecznych wynosił w Szwecji 4,4 procent, a w Polsce — 2,6 procent.

Diagram 2. Frekwencja wyborcza w Szwecji(SE) i Polsce(PL).

SE1/PL1 — frekwencja w ostatnich wyborach do parlamentu krajowego — Szwecja 2010 r., Polska 2011 r.
SE2/PL2 — frekwencja w wyborach do Parlamentu Europejskiego w 2009 roku.



Aktywność wyborcza wśród Szwedów jest zdecydowanie wyższa niż wśród Polaków. Nie dziwi zatem 4. pozycja Szwecji i 48. pozycja Polski w rankingu najsprawniej działających demokracji świata według rankingu tygodnika *The Economist* z 2010 roku [19]. Warto jednak wspomnieć, że w Polsce wzrasta (choć ciągle jest niski) odsetek zwolenników poglądu, że demokracja ma przewagę nad innymi formami rządów (diagnoza.com,01)[20].

1.3.3. Kapitał społeczny

Kapitał społeczny to zgodnie z definicją Putnama (2008) ogół norm, sieci wzajemnego zaufania, lojalności, poziomych sieci zależności w danej grupie społecznej. Natomiast według Fukuyamy (1997) kapitał społeczny oznacza umiejętność współpracy międzyludzkiej w obrębie grup i organizacji w celu realizacji własnych interesów. Warto podkreślić,

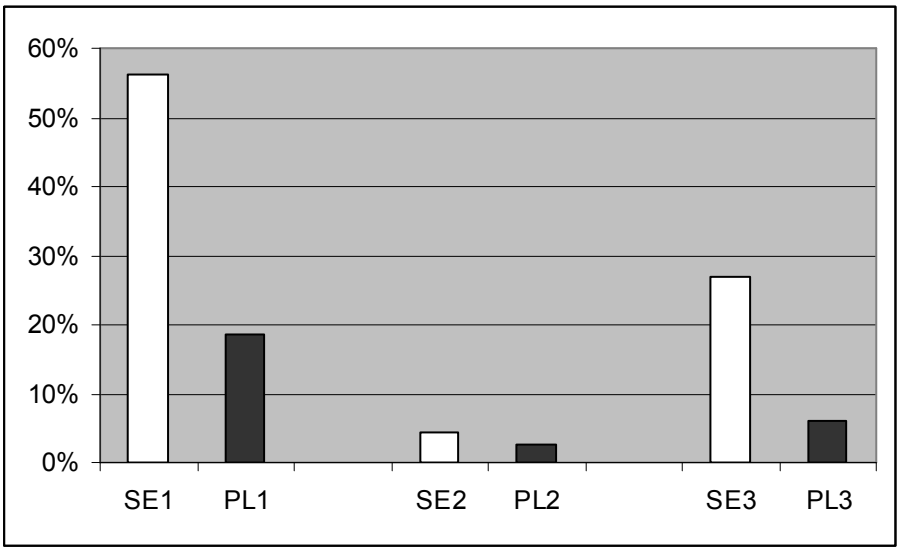
[19] Szwecja utraciła pozycję 1. z 2007 roku w tym rankingu.
[20] Z 17 % w 2003 r. do 26,8% w 2011 r.

że kapitał społeczny w obu ujęciach jest elementem koniecznym do rozwoju społeczeństwa obywatelskiego. Badanie ESS i Raport Diagnozy Społecznej z 2011 roku dostarczają danych na temat podstawowego kryterium kapitału społecznego — zaufania obywateli do innych ludzi w społeczeństwie. W Polsce z opinią, że „większości ludzi można ufać", zgadzało się wg badania Diagnozy Społecznej 10,5 procent respondentów w 2003 i 2005 r.,13,4 procent w 2009 r. i w 2011 r., a w badaniu ESS z 2008 r. — 19 procent. Natomiast w Szwecji aż 50 procent ankietowanych zadeklarowało zaufanie do „większości ludzi" (diagnoza.com, 01:285), zatem zaufanie do innych ludzi według badania ESS z 2008 roku jest w Szwecji 2,5 razy większe niż w Polsce.

Według autorów Diagnozy Społecznej odsetek obywateli, którzy należą do organizacji dobrowolnych jest najprostszą miarą społeczeństwa obywatelskiego. W Polsce w 2011 r. członkami „jakiś organizacji, stowarzyszeń, partii, komitetów, rad, grup religijnych, związków lub kół" było 14,8 procent badanych (diagnoza.com,01:278). Skłonność do stowarzyszania się spadła gwałtownie po transformacji, gdy przynależność do organizacji stała się dobrowolna (spadek z 30,5 do 14,8 procent). W badaniu ESS (European Social Survey) z 2008 roku zapytano o działalność (nie przynależność) w organizacjach i otrzymano następujące wyniki: w organizacjach podejmujących działalność społeczną lub polityczną (w tym partiach) działało 2,7 procent Polaków, a w organizacjach i stowarzyszeniach innego rodzaju — 6,2 procent. W Szwecji natomiast odpowiednie dane wynosiły — 4,4 procent i 27 procent.

Diagram 3. Poziom zaufania do innych i działalność w organizacjach w Szwecji i Polsce wg badania ESS z 2008 roku.

SE1/PL1 — odsetek osób ufających innym ludziom w Szwecji (SE) i w Polsce (PL)
SE2/PL2 — odsetek osób działających w organizacjach społeczno-politycznych w Szwecji i w Polsce
SE3/PL3 — odsetek osób działających w innych organizacjach i stowarzyszeniach w Szwecji i w Polsce



Na kapitał społeczny — poza zaufaniem społecznym i przynależnością do organizacji społecznych — składa się wiele innych elementów, np. dobrowolna praca na rzecz społeczeństwa czy skłonność do protestów społecznych. Pettersson (Pettersson 2002:175) analizował rozszerzoną gamę kryteriów wpływających na kapitał społeczny, opierając się na danych badania EVS (European Value Study) z 1999 roku i wykazał współzależność wysokiego zaufania społecznego, dobrowolnej pracy na rzecz społeczeństwa, nieformalnych sieci społecznych i skłonności do protestów społecznych. Dane te wskazywały na bardzo wysoki kapitał społeczny w Szwecji i niski w Polsce (patrz tabela 1).

Tabela 1. Dane procentowe dla 4 kryteriów kapitału społecznego w Polsce i Szwecji wg wyników badania EVS z 1999 roku.

	Zaufanie społeczne	Dobrowolna praca społeczna	Nieformalne sieci społeczne	Skłonność do protestów społecznych
Szwecja	59%	33%	53%	79%
Polska	15%	7%	29%	22%

Kryteria te opisywano w sposób następujący:

> **Zaufanie społeczne**: respondent twierdzi, że można ufać innym i że ważnym jest, by szanować innych ludzi.
> **Dobrowolna praca społeczna:** respondent wykonuje dobrowolną pracę społeczną dla co najmniej jednego stowarzyszenia.
> **Nieformalne sieci społeczne**: respondent spotyka co miesiąc przyjaciół, kolegów z pracy lub z organizacji społecznej.
> **Skłonność do protestów społecznych:** respondent podpisał petycję, wziął udział w bojkocie lub legalnej demonstracji albo byłby skłonny to uczynić.

Warto zwrócić jednak uwagę na malejącą dysproporcję w zakresie zaufania społecznego w badaniu z 1999 roku (Szwecja 59%, Polska 15%) i badaniu z 2008 roku (Szwecja 50%, Polska 19%), przy czym zmiana występuje w obu krajach. O możliwości zmiany kapitału społecznego w procesie zastępowalności pokoleń pisał już Pettersson. Wówczas wyniki oddzielnych badania wskazywały na większy wzrost kapitału społecznego wśród młodej generacji we wschodniej części regionu bałtyckiego niż w młodym pokoleniu w zachodniej części regionu. Różnica pokoleniowa (pokolenie 18-30 lat i pokolenie 61-75 lat) wynosiła 1,39 dla krajów skandynawskich i 1,53 dla pozostałych krajów regionu bałtyckiego. Ogólny wniosek z wyników badań kapitału społecznego był i jest nadal dość pozytywny, szczególnie dla krajów takich jak Polska. Kapitał społeczny w Polsce — choć jest nadal niski — wzrasta. Stwarza to szansę na lepszą współpracę społeczną, wyższe wyniki gospodarcze ale i lepszą komunikację między państwem a obywatelami. Warto tu wspomnieć, że wysokie standardy komunikacji w tym zakresie były w Szwecji niejednokrotnie skutkiem protestów obywateli przeciw niezrozumiałej informacji publicznej[21]. Zatem i w Polsce obywatele mogą coraz częściej dawać wyraz niezadowoleniu z tego powodu, o ile wraz z rozwojem kapitału społecznego wzrośnie ich skłonność do protestu społecznego, wbrew dotychczasowej obojętności wynikającej z syndromu „my" i „oni".

1.3.4. Dystans władzy

Poziom komunikacji publicznej wynika również z jednego z wymiarów kultur narodowych — dystansu władzy (*Power Distance Index* — PDI), który został opracowany przez Geerta Hofstede. Definiuje on dystans władzy jako „zakres oczekiwań i akceptacji dla nierównego rozkładu władzy, wyrażany przez mniej wpływowych członków (podwładnych) instytucji lub organizacji" (Hofstede, Hofstede 2007). Jakkolwiek PDI dotyczy przede wszystkim podwładnych w ramach jednej organizacji, można go odnieść również do obywateli jako

[21] Przypadek fali publicznego niezadowolenia wobec *Försäkringskassan* z 2005 r. opisuję w rozdziale 2.

strony podległej w relacji państwo-obywatel, zgodnie z zasadą, że relacja ta nigdy nie jest do końca zrównoważona, a obywatel jest stroną mniej lub bardziej podlegającą władzy państwa. W społeczeństwach o małym dystansie władzy panuje niższa akceptacja dla nierówności społecznych tradycyjnych autorytetów (nauczyciel, rodzic, osoby wykształcone) i hierarchii organizacyjnych. Hofstede obliczył wskaźnik PDI dla Szwecji na poziomie 31 (mały dystans władzy) i 68 dla Polski (duży dystans władzy) (clearlycultural.com,01). Jakkolwiek obserwacje komunikacji publicznej w obu krajach raczej potwierdzają tę różnicę kulturową, to zaznaczyć należy, że wskaźnik ten nie uwzględnia zmian kulturowych. Tymczasem na przykładzie Szwecji możemy stwierdzić, że sposób komunikacji między obywatelami a państwem zmienił się diametralnie na przestrzeni trzydziestu lat. Dlatego uważam, że mały dystans władzy można uznać za czynnik sprzyjający przejściu na bardziej przystępne formy komunikacji, natomiast duży — za element spowalniający, ale nie uniemożliwiający zmiany.

1.4. Obywatel w urzędzie

Celem tego rozdziału nie jest przedstawienie pełnego obrazu działalności urzędów w Szwecji i Polsce. Moim zamierzeniem jest naświetlenie podstawowych trendów i zjawisk w obu kulturach urzędniczych, wynikających z tradycji i nowych wyzwań technologicznych.

1.4.1. Obywatel w szwedzkim urzędzie

1.4.1.1. Badania ankietowe obsługi klientów

W Szwecji pracuje się od dawna nad efektywnością pracy i przyjaznością urzędników wobec klienta i regularnie sprawdza się efekty tej pracy. *Försäkringskassan* (Szwedzka Kasa Ubezpieczeń Społecznych), której działalności językowej poświęcę wiele uwagi w dalszej części tej rozprawy, przeprowadza od 1976 roku coroczne badania zadowolenia klientów. Badania przeprowadza się w formie ankiet wysyłanych pocztą lub wypełnianych na stronie internetowej (tam także w niektórych językach imigrantów). Ostatnie badanie z 2010 roku wykazało, że 51 procent klientów (z 67 000 ankietowanych) jest zadowolonych z usług *Försäkringskassan*. Można zauważyć, że zadowolenie klientów maleje od 2004 roku, gdy zadowoleni klienci stanowili 69 procent. Natomiast ze sposobu traktowania przez pracowników zadowolonych jest już 69 procent klientów. Wyniki dostępne są na stronie internetowej *Försäkringskassan*. Dla orientacji, jak skonstruowane jest takie badanie, cytuję

niewielki wybór stwierdzeń, według których klienci oceniają działalność *Försäkringskassan* w skali 1 do 5:

- Jest łatwo uzyskać kontakt z właściwą osobą (średnia ocena: 3,2)
- Otrzymuję informację, której potrzebuję w mojej sprawie (średnia ocena: 3,6)
- Formularze są łatwe do wypełnienia (średnia ocena: 3,2)
- Pisma są zrozumiałe (średnia ocena: 3,5)
- Broszury i inne materiały informacyjne są zrozumiałe (średnia ocena: 3,5)
- Łatwo jest się dodzwonić (średnia ocena: 2,4)
- Strona internetowa jest łatwa w obsłudze (średnia ocena: 3,5)
- Łatwo jest dostać się do lokalnych oddziałów (średnia ocena: 3,2)
- Dowiaduję się, jak długo będzie załatwiana moja sprawa (średnia ocena: 2,7)
- Moja sprawa jest załatwiana szybko (średnia ocena:2,9)
- Przepisy wyjaśnia się w taki sposób, że je rozumiem (średnia ocena: 3,3)
- Rozumiem uzasadnienia decyzji, które otrzymuję (średnia ocena: 3,5)
- Traktuje się mnie uprzejmie (średnia ocena: 3,9)
- Traktuje się mnie z szacunkiem (średnia ocena: 3,9)
- Urzędnik angażuje się w moją sprawę (średnia ocena: 3,5)

Warto zwrócić uwagę na prosto sformułowane stwierdzenia — ułatwiają one otrzymanie jednoznacznych odpowiedzi. Mimo ogólnie zadowalającej oceny wynikającej z ankiet można spotkać się w Internecie z wyrazami ostrej krytyki wobec *Försäkringskassan* — tak z powodu stosowanych przepisów, jak i jakości obsługi klientów.

1.4.1.2. Wytyczne i kursy na temat obsługi klientów

Inną formą pracy nad jakością usług tej instytucji są wewnętrzne wytyczne dla pracowników *Försäkringskassan*. „Wytyczne na temat obsługi klientów" w *Försäkringskassan* (*Riktlinjer för bemötande*[22] *i Försäkringskassan, 2009*) określają m.in. rolę urzędnika państwowego, język, jakim urzędnik powinien posługiwać się wobec klienta oraz sposób zachowania urzędnika w trudnych sytuacjach (konfliktach lojalnościowych, w przypadku gróźb klientów itd.). Przy określaniu podstawowych wartości obowiązujących wobec urzędników państwowych wymienia się pojęcia demokracji, legalności, równego traktowania ale i efektywności usług.

[22] Czasownik *bemöta* oznacza *zachowywać się wobec kogoś, traktować kogoś*. Zastosowany tradycyjny ekwiwalent *obsługa* ma zatem szerszy zakres niż szwedzki czasownik, odnoszący się tylko do zachowania.

We wstępie zaznacza się, że w *Försäkringskassan* stosuje się zwykle określenie *ubezpieczony (den försäkrade)*, jednak w wytycznych nazywa się go *klientem (kund)*, by podkreślić oczekiwaną usługową rolę urzędnika. Z kolei oczekiwaną postawę urzędnika wobec klienta określa się jako empatyczną — e*mpatyczny urzędnik* zakłada, że ludzie są uczciwi i dochodzą w urzędzie swoich praw. Na tej podstawie formułuje się również postulaty wobec języka, jakim powinien posługiwać się urzędnik wobec klienta:

> „Język powinien odzwierciedlać postawę empatyczną. Za pomocą niebiurokratycznego języka i miłego tonu wypowiedzi pracownicy *Försäkringskassan* powinni okazywać wrażliwość i zrozumienie wobec klientów, partnerów i siebie wzajemnie. Dotyczy to zarówno wypowiedzi ustnych jak i pisemnych."

Podkreśla się też znaczenie rozmowy z klientem — rozmowy, która rozpoczyna się od wysłuchania klienta, co umożliwia dostosowanie się do potrzeb danej osoby, także w sensie komunikacyjnym — tempa mówienia, słownictwa, mowy ciała. Omawiane są kwestie związane z korzystaniem tłumaczy w kontakcie z imigrantami i osobami posługującymi się językami mniejszości, równym traktowaniem osób homoseksualnych, starszych i niepełnosprawnych.

Poza tym na stronie internetowej *Kompetensrådet för Utveckling i Staten* (Rada Kompetencji na Rzecz Rozwoju Państwa) dostępny jest interaktywny kurs na temat obsługi klientów *Bemötandeutbildning* (krus.nu,01), stworzony we współpracy kilku urzędów państwowych, m.in. *Försäkringskassan* (Kasa Ubezpieczeń Społecznych)*, Skatteverket* (Urząd Skarbowy)*, Migrationsverket* (Urząd Migracyjny*)* i szwedzką policję. Składa się on z filmów ilustrujących różne sytuacje między urzędnikami i klientami oraz pytań do ich treści, zawiera również fragmenty odnoszące się do komunikacji pisemnej. Kurs może być dostosowywany do potrzeb korzystającego zeń urzędu. Celem jest, by z kursem tym zapoznali się wszyscy szwedzcy urzędnicy, tj. około 500 000 osób[23].

Podsumowując zagadnienia materiałów szkoleniowych można zauważyć, że łączą one warstwę ideową poświęconą demokracji z jasno wyłożoną praktyką. Aspekt praktyczny pojawia się jeszcze wyraźniej w kursach internetowych, które stają się kolejnym wcieleniem tradycyjnych materiałów drukowanych.

[23] Informacja z wywiadu z jedną ze współautorek kursu Britą Swahn, 1.11.2011.

1.4.1.3. Urzędy 24-godzinne i e-administracja

Urzędy 24-godzinne

W Szwecji rozwijano tzw. urzędy 24-godzinne (*24-timmarsmyndigheter*) — według polskiej nomenklatury e-urzędy — od późnych lat 90-tych XX wieku. Udostępnienie e-usług traktowano przede wszystkim jako dalszy krok ku demokracji. Ten argument podnosiła w 1999 roku ówczesna minister ds. demokracji i administracji Brita Lejon:

> „Nowoczesne technologie informatyczne umożliwiają nam stworzenie społeczeństwa, którego urzędy są zawsze otwarte dla obywateli. Wykorzystanie nowoczesnej techniki (...) tworzy administrację zwróconą ku obywatelom. Obywatele mogą skorzystać z usług administracji w tych godzinach, w których tego potrzebują, a które nie zawsze odpowiadają normalnym godzinom pracy."
> [24-timmarsmyndighet (2000:11]

Wszystkie usługi urzędów państwowych i samorządowych miały być w możliwie szerokim zakresie realizowane przez Internet, telefon (np. centrale Call Center) i telewizję (np. interaktywną telewizję cyfrową), przy jednoczesnym zachowaniu usług tradycyjnych. W 1999 roku *Statskontoret* (Biuro Państwa), rządowy organ do spraw racjonalizacji zdefiniował kryteria dla urzędowych stron internetowych. Kryteria podzielono na 4 kroki [24-timmarsmyndighet(2000:36)]:

> **Krok 1** Strona internetowa zawierająca „pakiet" informacji o urzędzie i jego usługach.
> **Krok 2** Strona internetowa, która zawiera interaktywną informację o urzędzie i jego usługach.
> **Krok 3** Strona internetowa i funkcje komunikacyjne, które umożliwiają użytkownikowi dostarczenie i pobranie osobistych informacji.
> **Krok 4** Strona internetowa i funkcje sieciowe do współpracy z innymi urzędami i organizacjami społecznymi.

Usługi elektroniczne urzędów są z założenia ułatwieniem komunikacji — dzięki nim obywatele łatwiej realizują swe demokratyczne prawo dostępu do władzy, zyskując jednocześnie status równy statusowi klientów na rynku komercyjnym.

Zgodnie z planami szwedzkiego Biura Państwa (*Statskontoret)* z 1999 roku usługi urzędów 24-godzinnych zostały uruchomione do 2005 roku. Wiele urzędów osiągnęło krok 3, umożliwiając np. wypełnianie i przesyłanie danych z formularzy na stronach internetowych, co wymagało m.in. językowego uproszczenia formularzy. Niektóre z urzędów zaczęły korzystać z danych zawartych w rejestrach innych instytucji (krok 4), na przykład

Försäkringskassan korzysta z danych zgromadzonych w *Befolkningsregistercentralen* (Centralna Ewidencja Ludności). Z elektronicznych usług *Riksskatteverket* (Szwedzki Urząd Skarbowy) skorzystało po raz pierwszy w 2002 roku prawie pół miliona Szwedów deklarujących swoje dochody. W roku 2010 było ich już 4,3 miliona (59% podatników) — w tym 2,6 miliona skorzystało z Internetu, a 1,7 miliona z telefonu lub sms-a (skatteverket.se,01). *Riksskateverket* wraz z ówczesną *Riksförsäkringsverket* (Szwedzki Zakład Ubezpieczeń Społecznych), poprzednikiem *Försäkringskassan*, zainwestowały wiele setek milionów koron współpracując z bankami w celu stworzenia technicznych rozwiązań do bezpiecznej identyfikacji użytkowników[24]. Obecnie na przykład z usług *Försäkringskassan* można skorzystać za pośrednictwem:

- Internetu (na stronie internetowej można m.in. zamawiać zaświadczenia, składać wnioski, zgłaszać zwolnienia chorobowe, obliczać świadczenia, zamawiać materiały informacyjne, wysyłać e-maile, zasięgnąć informacji, np. u cyfrowej asystentki Hanny)
- telefonu (przez bezpłatny numer „samoobsługowy" można m.in. zgłaszać zwolnienia na opiekę nad dzieckiem, zamawiać zaświadczenia, formularze, broszury; pod numerem biura obsługi klienta można m.in. otrzymać informacje i porady, także w językach imigrantów)
- telefonu komórkowego przez sms lub za pomocą programu do instalacji w telefonie komórkowym (można m.in. zgłaszać dni opieki nad dzieckiem, zamawiać Europejską Kartę Ubezpieczenia)
- portalu społecznościowego *Facebook*, który zastąpił wcześniejszy czat (można uzyskać informacje na temat najpopularniejszych świadczeń: zasiłku macierzyńskiego i dodatku mieszkaniowego).

Internet jest obecnie głównym kanałem przepływu informacji urzędowej do obywateli. Catarina Nyström Höög zwraca uwagę, że oznacza to przebudowę wzorca komunikacyjnego całego społeczeństwa, bo przecież „do niedawna typowym tekstem urzędowym było pismo lub broszura — gdy odbiorców było wielu. Teraz składamy zeznanie podatkowe przez sms i sami zamawiamy na stronie internetowej broszury — które być może zostały dostosowane do naszych potrzeb jako szczególnej grupy odbiorców" (Nyström Höög 2009:14).

Nowoczesne środki komunikacji są nowym wyzwaniem dla specjalistów od komunikacji. Aby ułatwić im sprostanie temu wyzwaniu opublikowano oficjalne poradniki dotyczące komunikacji w Internecie „Wskazówki do tworzenia całodobowych stron internetowych" (*Vägledningen för 24-timmarswebben)* (eutveckling.se,01), opracowany przez *Statskontoret*. Wskazówki uwzględniające potrzeby osób niepełnosprawnych zawiera oficjalny poradnik

[24] Tzw. e-legitymację (*e-legitimation)*, szwedzki „bezpieczny podpis elektroniczny" można uzyskać za pośrednictwem dowolnego banku. Warunkiem jest jedynie szwedzki numer osobisty.

„Likwiduj bariery. Wytyczne ws. przystępności" (*Riktlinjer för tillgänglighet*) (handisam.se,01), opracowany przez *Handisam Myndigheten för handikappolitisk samordning* (Handisam Urząd koordynacji politycznej ds.niepełnosprawności).

E-administracja

Rozwój e-urzędów doprowadził do podwyższenia poziomu usług administracyjnych. Wadą tego systemu była jednak słaba integracja administracji jako całości. W 2007 roku rząd przyjął *Plan Działania dla e-administracji (Handlingsplan för eFörvaltning*) (regeringen.se,01), w którym postulowano wprowadzenie zdecentralizowanego modelu współdziałania, zwanego także federacyjną architekturą informatyczną. Model taki polega na standardowych metodach współpracy systemów komputerowych poszczególnych urzędów, wymaga jednak wyższego stopnia standaryzacji informatycznej. Hasło tego programu brzmiało: *Jak najprościej dla jak największej liczby użytkowników*. Dzięki temu systemowi dane, które są już w systemie informatycznym, mogą zostać pobrane przez kolejne urzędy, a obywatel czy przedsiębiorca nie musi ich dostarczać ponownie kolejnemu urzędowi. Program miał też na celu polepszenie dostępu do usług administracji dla tych obywateli, którzy nie mają dostępu do Internetu. Jako przykład wymieniano wprowadzenie ogólnokrajowej telefonicznej informacji z zakresu służby zdrowia. Dzięki wprowadzeniu tego modelu Szwecja została w 2009 roku uznana przez OECD za kraj przodujący w e-administracji (wraz z Danią i Norwegią) (oecd.org,01). W Szwecji z Internetu w celu uzyskania informacji od administracji publicznej korzystało w tym roku niemal 30 procent ludności (polska2030.pl,01:326).

1.4.2. Obywatel w polskim urzędzie

1.4.2.1. Administracja rządowa i samorządowa

Okres powojenny w Polsce sprzyjał rozwojowi postaw biurokratycznych — wszechwładny urzędnik i jego pogardliwy stosunek do pokornego *petenta* były w społecznym odbiorze wyznacznikiem ówczesnej administracji. Satyryczny obraz tej relacji daje humoreska Teatrzyku Zielona Gęś pod tytułem „Nieśmiały petent". Rok 1989 wniósł nową perspektywę w relację urząd - obywatel, a pierwszym tego językowym sygnałem było przejście w komunikacji pisemnej z nacechowanej minionym systemem formy adresatywnej *Obywatel, Obywatelka* (najczęściej w skrócie *Ob*.) na grzecznościową formę *Pan* lub *Pani*. Za tą nowością podążyła wymiana określenia *petent* — najpierw na *interesant*, a następnie *klient*. W tym przypadku zmiana była stopniowa i do dziś nie jest oczywiste, które z tych dwóch

ostatnich pojęć dominuje. Dla poparcia tego stwierdzenia posłużę się cytatem trafnie komentującym zmianę określenia na jednym z portali poświęconych e-administracji:

> Pojęcie *petent* wydaje się pomału zanikać, choć słowo *klient* jeszcze chyba nie zyskało pełnego uznania — może dlatego, że każdy słyszał: *Klient nasz pan!*. Tymczasem przemiana *petenta* w *pana* w urzędzie to za duża rewolucja, żeby się w pełni dokonała w czasie jednego pokolenia. Formą pośrednią jest chyba *interesant*. (e-administracja.org.pl,01)

Sposób nazywania odbiorcy tekstu odzwierciedla faktyczny (lub deklarowany) stosunek nadawcy do odbiorcy tekstu, zatem zmiana określenia z *petenta* na *interesanta*, a ostatecznie *klienta* jest odbiciem zmian w relacji urząd-obywatel. Relacja ta zaczyna przypominać stosunki panujące na rynku komercyjnym. Urząd-firma ma obowiązek dbać o klienta, który kupuje usługi urzędnicze płacąc podatki — tak twierdzi się m.in. w jednym z serwisów informacyjnych dla pracowników administracji publicznej (urzad.nf.pl,01):

> „Osoba udająca się do urzędu w celu załatwienia konkretnej sprawy lub zasięgnięcia informacji jest klientem, który (z racji płacenia podatków) nabył taką usługę - znajdującą się w jednym pakiecie wraz między innymi z np. zarządzaniem majątkiem gminy, dbałością o jakość dróg, dbałością o poziom oświaty, przedszkola itp."

Czy z przekształcenia *Obywatela* w *Pana* i *petenta* w *klienta* wynika faktyczna zmiana postaw urzędniczych? — W komentarzach blogerów na temat negatywnych zachowań urzędniczych, zreferowanych w maju 2010 roku (blog.onet.pl,01) zawarta jest jeszcze bardzo negatywna ocena realiów administracji:

> „Bliskie spotkania z urzędnikami niestety często pozostawiają po sobie niesmak i niechęć do wszystkiego co *urzędowe*. Polskie realia nie rozpieszczają obywateli. Biurokracja rozwinięta do granic możliwości, absurdalne przepisy i postawa egzekwujących je urzędników doprowadzają nas do białej gorączki. Polak, mając sprawę do załatwienia, idzie na spotkanie z urzędnikiem jakby szedł na wojnę."

Pozytywne przykłady rzeczowej i uprzejmej obsługi obywatela w instytucji publicznej (wiatr-we-wlosach-asza.blog.onet.pl,01) zazwyczaj giną wśród przykładów nieuprzejmych zachowań urzędników. Internauci najczęściej wyrażają opinię, że wchodząc do urzędu czują się wprawdzie obywatelami ale obywatelami drugiej kategorii.

Jednak z oficjalnych doniesień na temat rozwoju administracji w Polsce wynika obraz zgoła inny. Główny impuls do działań na rzecz przyjaznych urzędów dla obywateli dało członkostwo Polski w Unii Europejskiej, choć konkursy na najbardziej przyjazny urząd

administracji publicznej organizowano już wcześniej (mswia.gov.pl,01)[25]. Z funduszy europejskich — Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki finansuje się badania satysfakcji klientów i szkolenia dla urzędników. Z opisu programu na lata 2007-2015 (jakoscwurzedzie.pl,01:3) wynika, że celem działań, na które przeznaczono ponad miliard złotych, jest przyjazna i sprawna administracja. Wyniki tych działań mają służyć przede wszystkim obywatelom:

> Przyjazna administracja oznacza kulturową zmianę relacji obywatel-urząd. Najważniejszy musi być tu obywatel jako klient instytucji publicznych, odbiorca świadczonych usług, do którego kierowane jest tworzone prawo, a także partner w procesie jego stanowienia. (jakoscwurzedzie.pl,01:3)

Tak rozumiana rola obywatela klienta i obywatela partnera odpowiada nowym koncepcjom zarządzania w sektorze publicznym — *menedżerskiego zarządzania publicznego* (*New Public Management*) oraz koncepcji *dobrego rządzenia* (*Good Governance*). W koncepcji *NPM* podkreśla się, że administracja powinna być zorientowana na klienta i powinna wykorzystywać standardowe narzędzia zarządzania stosowane w sektorze prywatnym. Natomiast w koncepcji *dobrego rządzenia* celem jest uczestnictwo obywateli w procesie rządzenia oraz równość i włączanie obywateli, osiągnięte dzięki praworządności i otwartości (inaczej: przejrzystości) rządzenia — zakłada się zatem jak najszerszy dostęp do informacji publicznej.

Z wyników badań satysfakcji klientów urzędów samorządowych Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji (administracja.mac.gov.pl,01) wynika, że klienci dobrze oceniają uprzejmość[26] i grzeczność urzędników, gorzej natomiast ich kompetencje, zaangażowanie w pracę i umiejętności komunikacyjne. Tym niemniej około 8 procent ankietowanych ocenia urzędników jako niemiłych i nieuprzejmych, 7 procent uważa, że „brak im (urzędnikom) chęci do pracy" a 6 procent ocenia ich jako niekompetentnych. Administracja samorządowa jest w tym badaniu oceniana lepiej niż rządowa. Może to dziwić, bo — jak to wynika z konkluzji badania — na szkolenie pracowników w administracji samorządowej wydaje się przeciętnie bardzo skromne środki.

Warto podkreślić, że w opisach działań MSWiA akcentuje się zasadę pomocniczości samorządów lokalnych, a komunikacja i dialog między władzami lokalnymi i regionalnymi

[25] Informacja pt. „Czwarty raz rozstrzygnięto konkurs na najbardziej przyjazny urząd administracji publicznej". 5.11.2004 www.mswia.gov.pl

[26] Może to mieć związek z wprowadzeniem Europejskiego Kodeksu Dobrej Administracji (rpo.gov.pl; EKDA 2002), który w art. 12 zawiera „zasadę uprzejmości".

a obywatelami — realizowane przede wszystkim na drodze konsultacji społecznych — podniesione zostały do jednego z głównych obszarów działań Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji. Natomiast najważniejszym celem najnowszej strategii „Sprawne Państwo 2011-2020" jest państwo otwarte na potrzeby obywatela. Potrzeby obywatela i komunikacja z obywatelem są zatem wyraźnie postrzegane przez państwo jako cele polityki.

Z kolei administracja rządowa objęta jest obecnie programem „Klient w centrum uwagi administracji" (efs.kprm.gov.pl,01), prowadzony przez Kancelarię Prezesa Rady Ministrów w latach 2010-2012 i finansowanym głównie ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Głównym celem projektu jest usprawnienie pracy urzędów administracji rządowej w oparciu o zarządzanie satysfakcją klienta, które definiuje się jako dostosowanie produktów i usług do potrzeb i oczekiwań klienta (administrare.org,01). Projektem objętych jest 100 urzędów administracji rządowej. Przeprowadza się w nich m.in. szkolenia pracowników, badania satysfakcji klientów, udostępnia urzędom narzędzia do takich badań i wydaje tzw. karty usług i zbiory tzw. dobrych praktyk. Karty usług, które udostępnia się klientom m.in. w Internecie, opisują przystępnym językiem procedury i usługi urzędów. Zawierają na przykład informacje, jak klient może się przygotować do kontaktu z urzędem w danej sprawie, jakie dokumenty musi wypełnić, aby skorzystać z usługi (np. uzyskanie informacji telefonicznej na temat podatków w urzędzie skarbowym) i czy z usługą związane są opłaty. Natomiast „dobrą praktyką" nazywa się — według instrukcji wypełniania arkusza dobrych praktyk — „sposób wykonania zadania czy rozwiązania problemu służący usprawnieniu a jednocześnie wzorcowy i godny naśladowania", który można przenieść do praktyki innych urzędów. Jako przykład z jednego z urzędów skarbowych można przytoczyć praktykę stałych spotkań z doradcami podatkowymi. Projekt „Klient w centrum uwagi administracji" wydaje się bardzo obiecujący dzięki tym metodom pracy, jak i wysokości przeznaczonych na projekt środków (ok. 7 milionów zł).

1.4.2.2. ZUS — nowa strategia i stary wizerunek

Zakład Ubezpieczeń Społecznych ogłosił w grudniu 2010 roku, że zmieni się w lidera wśród instytucji publicznych pod względem jakości obsługi klientów, gwarantując jednocześnie przejrzystość gospodarowania środkami publicznymi (podatki.wp.pl,01). Poprawa jakości obsługi klientów to element nowej strategii ZUS na lata 2010-2012 (zus.pl,01) (finansowana ze środków UE w ramach programów operacyjnych Kapitał Ludzki i Innowacyjna

Gospodarka). Najbardziej widocznymi dla klienta skutkami strategii ma być elektronizacja kontaktów klientów z ZUS oraz oddzielenie funkcji kontaktu z klientem od funkcji przetwarzania informacji, czyli stworzenie sal obsługi klienta. Strategia opiera się na koncepcji *New Public Management (NPM)*, przy czym wprowadza się pojęcie wartości dodanej usług publicznych — „czyli nie tylko tego, czego klient powinien oczekiwać od ZUS, ale także — czym mile zostanie zaskoczony (np. na wydanie niezbędnych przedsiębiorcom zaświadczeń o niezaleganiu w opłacaniu składek ZUS ma 7 dni, ale od niedawna, dzięki wprowadzeniu standardów *NPM*, w 80 procentach przypadków wydaje się je od ręki, na sali obsługi klientów)" (zus.pl,02).

Równolegle z wprowadzanymi zmianami w obsłudze przeprowadza się badania satysfakcji klientów w trzech etapach i na bardzo dużej grupie respondentów (planowano w sumie 83 tysiące). Badania z 2. kwartału 2011[27] roku wskazują na bardzo wysoką satysfakcję klientów. Satysfakcja jest tym większa, im częściej dana osoba kontaktuje się z ZUS — są to grupy świadczeniobiorców (emerytów i rencistów) i przedsiębiorców. Można zatem założyć, że grupa ubezpieczonych (czyli pracowników), która najrzadziej kontaktuje się z ZUS, ocenia gorzej usługi tej instytucji, ponieważ nie ma okazji zweryfikować negatywnego stereotypu. Ocenia się trzy kanały komunikacyjne — kontakt listowny, telefoniczny i stronę internetową, z czego stosunkowo najgorzej ocenia się kontakt internetowy. Jednak wszystkie oceny zbliżają się do „4" w skali 1-5 („1" jest oceną najniższą). W porównaniu do pierwszego etapu badania (2010 r.) odnotowano poprawę jakości obsługi we wszystkich kanałach komunikacyjnych. Badania satysfakcji klientów finansowane są głównie z Europejskiego Funduszu Społecznego.

Równocześnie przeprowadza się szkolenia pracowników obsługujących klientów — m.in. z technik obsługi klientów (około 2000 pracowników), języka migowego (około 300 osób), obsługi osób niepełnosprawnych (około 200 pracowników) oraz szkolenia merytoryczne z przepisów prawnych i obsługi narzędzi informatycznych.

Opublikowane wytyczne i materiały szkoleniowe ZUS pochodzą jednak z okresu sprzed wprowadzenia Strategii. Dotyczą one organizacji obsługi w oddziałach ZUS (2004 r. i 2007 r.) oraz zasad etyki dla pracowników bezpośrednio obsługujących klientów (2007 r.).

[27] Informacja pisemna rzecznika prasowego ZUS z dnia 3.11.2011.

„Kodeks postępowania pracowników ZUS" jako kluczowe wartości pracowników wymienia fachowość, rzetelność i uczciwość. Materiał zawiera zasady obowiązujące wobec klientów i instytucji współpracujących oraz współpracowników i przełożonych. Poza fachową obsługą wymienia się tam m.in. „postawę dialogu i możliwości współdziałania w granicach prawa bez naruszania zasad równego traktowania". Kodeks można scharakteryzować jako katalog oczekiwanych zachowań pracowników. Warto zauważyć, że pod względem językowym tekst posługuje się przyjazną formą *my*, np. we fragmencie poświęconym empatycznej postawie wobec współpracowników: „Jesteśmy wrażliwi i reagujemy na wyrządzaną innym krzywdę".[28]

ZUS ma powody, by walczyć o zmianę wizerunku. Urzędy w Polsce mają złą opinię, ZUS — przynajmniej do niedawna — fatalną. W 2009 roku ogłoszono ranking najbardziej prawdomównych marek w Polsce. ZUS znalazł się na ostatniej pozycji tego rankingu (gospodarka.gazeta.pl,01). Powszechne jest w Polsce przekonanie, że wysokość pobieranych składek jest nieproporcjonalnie duża wobec wypłacanych świadczeń, a przyczynę tego stanu rzeczy upatruje się m.in. w rzekomym trwonieniu przez ZUS pieniędzy na wystawne siedziby oddziałów i zbyt kosztowny system informatyczny. Uważa się, że ZUS często postępuje bezprawnie i bezdusznie, wstrzymując wypłatę świadczeń [(co czasem potwierdza Europejski Trybunał Sprawiedliwości (tvn24.pl,01)], na przykład domagając się zapłaty zaległych składek od kobiet prowadzących firmy, przebywających na urlopach wychowawczych w latach 1999-2006 (ostatecznie zmieniona została ustawa i ogłoszono abolicję) (praca.gazetaprawna.pl,01). Internauci uskarżają się na forach na słabe zaangażowanie pracowników w pracę. ZUS określa się jako instytucję przygniecioną przez „kosmiczną biurokrację". W Internecie istnieje forum aktywnych przeciwników tej instytucji — www.likwidujzus.pl. W realnym świecie zdarzają się w ZUS interesanci dochodzący swych praw za pomocą ... siekiery (gospodarka.gazeta.pl,01). O nieżyczliwym stosunku mediów do tej instytucji świadczą liczne tytuły prasowe („Emeryt bez emerytury, bo ZUS zawalony robotą" (gazeta.pl,02), „Na ZUS nie ma siły" (wyborcza.pl,02), „ZUS może zabrać emerytury, czyli czarny sen emeryta") (wyborcza.biz,05). ZUS sporadycznie broni się w mediach przeciw tym atakom (wyborcza.pl,01). Do negatywnego stosunku wobec ZUS przyczynia się rosnąca w społeczeństwie świadomość, że do Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, który odpowiada za wypłatę rent i emerytur, dopłacać musi budżet państwa i że

[28] Empatia jest zatem w ZUS zalecana, na razie wobec współpracowników.

— o ile nie zmieni się system emerytalny — dopłaty te będą rosły z przyczyn demograficznych (praca.gazetaprawna.pl,03). W tym kontekście prawicowi politycy i ekonomiści (gwiazdowski.biznes.net,01) kwestionują bardzo często istniejący system emerytalny.

Należy jednak mieć na uwadze, że instytucja, która w sposób bezpośredni i pośredni wpływa na egzystencję większości Polaków, jest wystawiona z tej przyczyny na najostrzejszą krytykę. Liczba zadań nałożonych na tę instytucję przez państwo jest bardzo duża, a działanie — utrudnione przez rozbudowane i ciągle zmieniające się prawo. Natomiast innowacyjne i szeroko zakrojone działania ZUS na rzecz podniesienia jakości usług przynoszą już teraz widoczne rezultaty. Świadczą o tym wyniki badań satysfakcji klientów, jak i sondaż GFK Polonia z 2010 roku (pit.onet.pl,01), w którym ustalono, że ZUS jest trzecią instytucją finansową (po bankach i towarzystwach ubezpieczeniowych), którą Polacy obdarzają zaufaniem — tym samym zaufanie wobec ZUS wzrosło o 9 punktów procentowych wobec poprzedniego roku. ZUS przekształca się z pokomunistycznego, biurokratycznego molocha w instytucję nowoczesną — sprawną i zelektronizowaną, o czym wspomnę jeszcze w rozdziale nt. urzędów elektronicznych.

1.4.2.3. Biurokracja, dezinformacja i deregulacja

W prowadzonych obecnie programach usprawniania administracji zwraca się szczególną uwagę na wykształcenie w urzędnikach przyjaznej postawy wobec klientów. Czy jednak nieuprzejmość i opieszałość urzędników jest największą bolączką polskiej administracji? Według danych Diagnozy Społecznej 2007 (diagnoza.com,02) tylko 20 procent Polaków, którzy załatwiali w roku badania sprawy urzędowe, nie natknęło się przy tym na żadne trudności. W opinii blogerów wypowiadających się w debacie o aluzyjnym tytule *Urzędem_Polska_stoi* (blog.onet.pl,01) głównym problemem jest rozbudowana biurokracja: „Jeśli nawet urzędnicy dokładają wszelkich starań, by pomóc nam w rozwiązaniu naszych spraw, to i tak zapewne polegniemy przy sporządzaniu niezbędnej dokumentacji". Inny z blogerów podkreśla, że urzędnik może dokładnie tyle, na ile pozwala mu prawo.

Na skomplikowane i rozbudowane prawo skarżą się często obywatele i same urzędy. Na przykład według wyników badań satysfakcji klientów niejasne przepisy i skomplikowane procedury są główną wadą działalności ZUS. Sami legislatorzy krytycznie oceniają sposób tworzenia prawa w Polsce, polegający na zbyt częstych zmianach istniejących ustaw

(wyborcza.biz.pl,01). W ostatnich trzech latach najważniejsze ustawy i kodeksy zmieniano kilkaset razy — pisał dziennik.pl news w 2010 roku (gospodarka.dziennik.pl,01). Przyczyną takiej nadprodukcji prawa, nazywanej często inflacją prawa, jest nie tylko konieczność dostosowania naszych regulacji do prawa unijnego. To również brak spójnego systemu tworzenia prawa w Polsce (biznes.onet.pl,01). Prawo powstaje często w pośpiechu, a konieczność dostosowania polskich regulacji do prawa unijnego służy nierzadko jako pretekst — tak jak przy nowelizacji kodeksu pracy z 2008 roku, wprowadzającej konieczność zatrudnienia w każdej nawet małej firmie inspektora ochrony przeciwpożarowej (praca.gazetaprawna.pl,03). Przepis ten szybko zliberalizowano — w kolejnej nowelizacji kodeksu pracy.

Ustawy sformułowane są — zgodnie ze swą prawną naturą — w sposób abstrakcyjny, brak jednak poza tym dostępnej publicznie interpretacji prawa. Kompetentne urzędy nie zawsze chcą — lub potrafią — wyjaśnić przepisy, do których egzekwowania są zobowiązane. Jako przykład można tu wymienić regulację dotyczącą odpadów w przedsiębiorstwach[29], która mimo obszernej korespondencji ze strony kompetentnego urzędu, nie została zinterpretowana w podstawowej kwestii — jakich firm dotyczy. Zamiast jednoznacznej informacji urząd asekuracyjnie odpowiada cytując zapisy ustawy. Ten przykład wskazuje wyraźnie, że urząd jest miejscem, w którym obywatel spotyka się z państwem. Tam też głównie obywatel zyskuje — lub traci — zaufanie do państwa.

Choć istnieją pozytywne przykłady instytucji udzielających rzetelnie bezpłatnie informacji (np. Krajowa Informacja Podatkowa), to kontrowersje budzi praktyka państwa pobierania wysokich opłat przez Ministerstwo Finansów za interpretację przepisów podatkowych wobec przedsiębiorstw (tokfm.pl,01). Komentatorzy magazynu EKG radia TOK FM utrzymują: „To że w ogóle trzeba prosić o interpretacje prawa, jest hańbą dla ustawodawcy" (tokfom.pl,01). Zła praktyka na wyższym szczeblu nie jest dobrym przykładem dla urzędów skarbowych — tam często brak informacji, jest ona niekompletna lub odsyła do ... wyższej instancji (gazetaprawna.pl,01). Jednak trudno się dziwić staraniom przedsiębiorców o interpretację przepisów. Zasada „Ingorantia iuris nocet" w relacji urząd - przedsiębiorca może

[29] Ustawa o z dnia 22 stycznia 2010 roku o odpadach wprowadziła wysokie kary pieniężne za brak sprawozdania na temat odpadów z przedsiębiorstw. Na pytanie, jakich firm ten obowiązek dotyczy, przedsiębiorczyni otrzymała odpowiedź z Urzędu Marszałkowskiego składającą się z cytatów z ustawy z konkluzją „Obowiązek obejmuje wszystkie podmioty, które prowadzą ewidencję odpadów i są posiadaczami odpadów, z wyjątkiem odpadów komunalnych."

doprowadzić nawet do upadłości firmy, szczególnie jeśli nie można liczyć na bezbłędną pracę urzędów (biznes.onet.pl,02).

Brak rzetelnej informacji i nieprzyjazne przepisy dokuczają nie tylko przedsiębiorcom, ale zwykłym obywatelom, w ważnych i błahych sprawach. Z kategorii tych drugich warto wspomnieć o praktyce urzędów samorządowych polegającej na blokowaniu kont bankowych obywatelom, którzy są winni urzędowi pieniądze, na przykład z powodu niezapłaconego mandatu. Urząd wysyła obywatelowi swoiste przypomnienie — kopię wniosku o egzekucję długu do banku, w którym wykryto konto obywatela. Jednak z powodu braku jakiejkolwiek informacji adresowanej do obywatela i hermetycznego języka pisma łatwo wysnuć wniosek, że dług zostanie wyegzekwowany automatycznie. O tym, że jest to błędna interpretacja, obywatel dowiaduje się w chwili zablokowania konta przez bank (który czyni to nota bene bez uprzedzenia). W tym przypadku na pewno winna jest praktyka urzędu i banku, jednak podkreślić należy, że wszystko odbywa się w granicach prawa, które nie przewiduje wysyłania upomnień w przypadku mandatów. Trudno zatem nie zgodzić się z autorami Diagnozy Społecznej 2011, którzy w przepisach zakładających, że obywatel jest z gruntu nieuczciwy, upatrują jednej z głównych przyczyn braku zaufania do urzędów i państwa:
„Jeśli chodzi o urzędy, diabeł tkwi w regulacjach prawnych i kulturze urzędników. Przepisy, którymi kierują się urzędnicy, skrojone są na potencjalnego oszusta; uniemożliwiają zatem przerwanie błędnego koła nieufności" (diagnoza.com,03:355).

Oczywiście czyni się próby na różnych szczeblach władzy, żeby impas w tej relacji przełamać. Jedną z nich była (i poniekąd jest nadal) Sejmowa Komisja „Przyjazne Państwo" do spraw związanych z ograniczaniem biurokracji, powołana w grudniu 2007 roku. Jej głównym celem było zwalczanie absurdalnych przepisów. Założyciel Komisji Janusz Palikot postulował w sierpniu 2008 roku ograniczenie czasu na wydanie decyzji administracyjnej do 180 dni. Pomysłodawca w ten sposób komentował wątpliwości administracji:

> „Czas przerwać ten administracyjny krąg niemożności, (...) niech więc wreszcie i oni, biurokraci, mają swoją reformę Balcerowicza!" (wiadomości.onet.pl,01).

Na początku prace komisji posuwały się szybko. Przez dwa lata opracowano 136 projektów ustaw (54 weszły w życie), ale aż 100 w pierwszym roku działania (wyborcza.biz,02). Prace Komisji straciły jednak impet, szczególnie po ustąpieniu Przewodniczącego z Komisji.

W listopadzie 2011 roku na stronie inicjatyw ustawodawczych Komisji wymienia się tylko około 150 pozycji (niewiele więcej niż dwa lata wcześniej). Komisja nie zrewolucjonizowała urzędów, choć można przypuszczać, że takie ambitne zadanie przekraczało możliwości tego ciała.

Inicjatywę w modernizacji administracji przejął rząd. W lutym 2011 roku Sejm przyjął Ustawę o ograniczeniu barier administracyjnych dla obywateli i przedsiębiorców, powstałą z inicjatywy rządowej. Ustawa ta jest najobszerniejszą reformą prawa gospodarczego od 20 lat, nowelizuje bowiem aż 96 aktów prawnych. Dzięki jej regulacjom przedsiębiorcy nie muszą już przedkładać zaświadczeń, np. o wpisie do ewidencji gospodarczej — wystarczy, że złożą oświadczenie. Ułatwienia dotyczą także obywateli — oświadczenia mają być honorowane przez urzędników, gdy będą ubiegać się na przykład o zasiłek. Zamieniono również obowiązek przedkładania oryginałów, urzędowo poświadczonych odpisów świadectw, dyplomów, aktów stanu cywilnego itp. na kopie dokumentów potwierdzających wykształcenie lub kopie odpisów aktu stanu cywilnego. Zmniejsza się też liczbę wydawanych zezwoleń, pozwoleń i licencji. Podkreśla się aspekt ekonomiczny tych regulacji — zniesienie obowiązku przedkładania ponad 8,5 miliona zaświadczeń przyniesie obywatelom i przedsiębiorcom znaczne oszczędności. Jednak kluczowe znaczenie tej ustawy tkwi z pewnością w budowaniu zaufania państwa do obywateli dzięki wprowadzeniu kultury oświadczeń.

Od połowy 2011 roku weszła również w życie Ustawa o odpowiedzialności majątkowej funkcjonariuszy publicznych. Wprowadziła ona odpowiedzialność majątkową urzędników za wydanie wadliwej decyzji lub blokowanie decyzji — do wysokości rocznego wynagrodzenia. Przewiduje się też konsekwencje dyscyplinarne, do zwolnienia z pracy włącznie. Brak jednak jeszcze publicznych wniosków ze stosowania tej ustawy — poza obserwacją, że urzędnicy ubezpieczają się prywatnie od odpowiedzialności majątkowej.

We wstępie do projektu Ustawy o ograniczeniu barier administracyjnych dla obywateli i przedsiębiorców wspomina się, że przyczyni się ona do budowania „sprawnego państwa" — jednego z dziesięciu celów głównych Strategii Polska 2030 (polska2030.pl,01). Mówi się tam o konieczności reformy administracji. Jej podstawowym punktem odniesienia powinien być obywatel - klient, który oczekuje ciągłego podwyższania standardów działania instytucji publicznych (polska2030.pl,01:330).

Z kolei strategia ustalona dla Polski w dokumencie „Sprawne Państwo 2011-2020" (mrr.gov.pl,01) opatrzona jest mottem *Państwo otwarte na potrzeby obywateli*. Cel trzeci strategii zakłada konieczność upraszczania prawa i likwidacji barier administracyjnych oraz szerokie wykorzystanie technologii informatyczno-komunikacyjnych. Wydaje się zatem, że rząd dostrzega konieczność zmiany funkcjonowania administracji i podejmuje działania, by stworzyć państwo przyjazne dla obywatela.

1.4.2.4. E-administracja

Jednym z pierwszych informatycznych projektów rządowych było tzw. jedno okienko. Miało ono umożliwić rejestrację firmy na uproszczonych zasadach — również przez Internet. „Jedno okienko" było częścią tzw. pakietu Kluski (nazwanego zgodnie z nazwiskiem doradcy premiera ds. gospodarczych) z 2007 roku. Komisja „Przyjazne Państwo" wpisała ten postulat do znowelizowanej ustawy o swobodzie gospodarczej. Teoretycznie, żeby założyć firmę wystarczy dziś złożyć jeden wniosek w urzędzie gminy lub miasta — zamiast poprzednich czterech (ZUS lub KRUS, urząd statystyczny i urząd skarbowy). Nie jest to jednak prawda, bo na przykład każdy przedsiębiorca opodatkowany VAT musi zgłosić się w urzędzie skarbowym i osobiście dopełnić formalności. Reforma dopuszczała również złożenie wniosku przez Internet ale wiele gmin nie ma do dziś takich technicznych możliwości. Z mojego pobieżnego przeglądu stron internetowych kilku miast (listopad 2011) wynika, że według informacji z miejskiego serwisu informacyjnego Poznania przedsiębiorca rozpoczynający działalność musi odwiedzić pięć do siedmiu urzędów (poznan.pl,01). Rejestracja firmy przez Internet jest natomiast możliwa np. w Warszawie i Gdańsku. Być może „jedno okienko" stanie się faktem w ramach projektu Ministerstwa Gospodarki „Uproszczenie procedur związanych z podejmowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej poprzez ich elektronizację", przewidzianego na lata 2007-2013 (mg.gov.pl,01). Na razie pomoc w zakładaniu działalności zaoferował jeden z prywatnych banków (wyborcza.biz,03).

Dla rozwoju elektronicznej administracji istotne znaczenie miał bezpieczny podpis elektroniczny, zastępujący podpis własnoręczny. Prawne i techniczne zasady jego stosowania ustalono już w 2001 roku, w ustawie o podpisie elektronicznym (epuap.gov.pl,01). Bezpieczny podpis elektroniczny ma jednak zasadniczą wadę — jest odpłatny, nie miał zatem szansy się upowszechnić. Był i jest stosowany głównie przez niektórych profesjonalistów: biznesmenów, właścicieli biur księgowych itd. Najbardziej dynamicznie rozwijają się usługi elektroniczne, które nie wymagają bezpiecznego podpisu elektronicznego

— przede wszystkim zeznania podatkowe. W 2008 roku, gdy katalog elektronicznych deklaracji podatkowych niewymagających podpisu był bardzo skromny przesłano zaledwie 390 zeznań Internetem. Ministerstwo Finansów stopniowo rozszerzało katalog deklaracji podatkowych niewymagających podpisu kwalifikowanego. Dzięki temu liczba podatników składających zeznania przez Internet wzrosła do 90 tysięcy w 2009 roku, w 2010 roku — do 324 tys., a w 2011 roku — prawie osiągnęła liczbę jednego miliona. Do znacznej popularyzacji tej formy rozliczeń podatkowych przyczyniły się działania wspomagające — szeroko zakrojona kampania reklamowa *Szybki PIT* w Internecie, radiu i telewizji oraz przystępnie zredagowane ulotki i broszury informacyjne (o których piszę w rozdziale 8).

Największym dotychczasowym przedsięwzięciem państwa w zakresie cyfryzacji jest ePUAP — Elektroniczna Platforma Usług Informatycznych, wdrażana w dwóch etapach w latach 2006-2008 (ePUAP) i 2008-2013 (ePUAP2). Platforma jest kanałem udostępniania usług administracji publicznej dla obywateli, przedsiębiorców i administracji publicznej. Obywatelom udostępnione zostaną m.in. takie usługi jak obsługa spraw meldunkowych, dowodów osobistych, paszportów i praw jazdy, rejestracja pojazdów, głosowanie przez Internet, rozliczanie podatku dochodowego. Przedsiębiorcy będą mogli za pośrednictwem portalu m.in. rozliczać podatki, rejestrować firmę, przekazywać dane do Głównego Urzędu Statystycznego (Domagała, Haładyj, Wrzosek 2010:168). Od początku działania ePUAP (2008 r.) można było potwierdzać tożsamość za pomocą bezpiecznego podpisu elektronicznego. W czerwcu 2011 udostępniono nową formę uwierzytelniania tożsamości — Profil Zaufany. Usługa ta jest bezpłatna, wymaga jednak potwierdzenia rejestracji w urzędzie (urzędzie skarbowym lub np. ZUS). Cztery miesiące po uruchomieniu Profilu Zaufanego ePUAP donosił, że 20 tysięcy obywateli skorzystało z tej możliwości (epuap.gov.pl,01). Informowano, że z profilu i platformy korzysta już m.in. Ministerstwo Gospodarki, Urząd m.st. Warszawy, Uniwersytet Jagielloński i Główny Urząd Statystyczny.

W mediach jednak krytykuje się ePUAP przede wszystkim za brak integracji systemów poszczególnych resortów za pomocą tzw. brokera rejestrowego, który planowano na początku tworzenia platformy. Broker łączyłby systemy administracji i aktualizował dane (np. zmianę adresu użytkownika) bez udziału człowieka. Mówi się też o problemach ze standaryzacją dokumentów w repozytorium wzorów korespondencji administracji publicznej — w tej chwili każdy urząd tworzy swój własny wzór dokumentu (tokfm.pl,02). Całą koncepcję e-administracji ocenia się jako przestarzałą, ponieważ łączy jedynie obywateli

z administracją, tymczasem w niektórych krajach UE postrzega się e-administrację jako „trójkąt, którego wierzchołkami są obywatele, politycy i administracja" (wyborcza.biz,04). Taki system pozwalałby m.in. na składanie elektronicznych petycji. W Planie Informatyzacji Państwa na lata 2011-2015 wyraża się jednak przekonanie, że narzędzia teleinformatyczne poprawią wkrótce komunikację między lokalną i regionalną władzą a obywatelami — dzięki transmisjom z debat publicznych, moderowanym forom dyskusyjnym i czatom, np. na temat budżetu samorządu.

Według badań przeprowadzanych dla Komisji Europejskiej w 2007 roku Polska była jednym z krajów o najmniejszej dostępności usług e-administracji w Europie (za nami były Czechy, Łotwa, Grecja, Bułgaria, Rumunia). Niespełna 10 procent ludności polskiej korzysta z Internetu w celu uzyskania informacji z administracji publicznej. Jednym z nielicznych dużych projektów e-administracji, który zyskał uznanie w Unii Europejskiej, była informatyzacja ZUS i wprowadzenie elektronicznych deklaracji dla płatników ZUS (polska2030.pl,01:326). Na stronie internetowej ZUS można poza tym składać różnego rodzaju wnioski poprzez Elektroniczny Urząd Podawczy (EUP) ZUS oraz poświadczać autentyczność wydanych zaświadczeń o niezaleganiu w opłacaniu składek. Strona internetowa ZUS znalazła się w 2011 roku wśród trzech najbardziej popularnych internetowych witryn instytucji publicznych — ma ponad 3 mln odsłon rocznie. Poza EUP dużą popularnością cieszą się również podstrony ZUS: e-inspektorat.zus.pl, mojaskladka.zus.pl i mojaemerytura.zus. pl.[30] Na przełom lat 2011/2012 ZUS zapowiada uruchomienie Platformy Usług Elektronicznych, gdzie będzie można złożyć wniosek o świadczenie rehabilitacyjne lub sprawdzić wysokość otrzymanych świadczeń — każdy użytkownik będzie miał tam swój profil. Na pytania użytkowników odpowie avatar — wirtualny doradca. Podkreśla się, że tak dynamiczny rozwój e-usług w ZUS jest możliwy dzięki wcześniejszemu uporządkowaniu procedur wewnętrznych (tokfm.pl,02).

1.5. Podsumowanie

Szwedzka demokracja charakteryzująca się silnym poczuciem równości obywateli i zaufaniem do instytucji państwa przekłada się na przyjazny obywatelom i sprawny aparat administracji. Idea *dobrego domu ludu*, choć nie powoływana już we współczesnej polityce,

[30] ZUS.pl w pierwszej trójce. 5.11.2011.

spełnia się w działaniu szwedzkich urzędów. Przyczynia się do tego wysoki kapitał społeczny wyrażający się zaufaniem do innych ludzi i umiejętnością współpracy w organizacjach — administracja publiczna to przecież wielka organizacja, o której sprawności decyduje współdziałanie w grupie, umiejętność słuchania i uwzględniania wszystkich opinii, niezależnie z którego szczebla w hierarchii organizacji pochodzą. Model, w którym obywatel jest uprawnionym do usług klientem urzędu, jest już mocno osadzony w szwedzkiej kulturze urzędniczej. Społeczeństwo stawia administracji wysokie wymagania, jest świadome swoich praw i protestuje, jeśli są one naruszane.

Szwedzka administracja zdaje się zatem nie borykać z problemem biurokracji. Po wpisaniu hasła *byråkrati (biurokracja)* w wyszukiwarkę internetową nie znajduje się w zasadzie krytycznych opinii mediów ani obywateli na temat administracji. Definicję „biurokratycznego urzędnika" usunięto z ostatniej zrewidowanej wersji wytycznych w zakresie obsługi klientów dla urzędników *Försäkringskassan*, choć w dalszym ciągu rekomenduje się postawę empatyczną. Empatię jako umiejętność wczuwania się w położenie innej osoby można postrzegać jako postawę bardziej zaangażowaną w kontakt z klientem niż uprzejmość i życzliwość zalecaną w polskich materiałach szkoleniowych. W szwedzkich wskazówkach mówi się też o powinności wyjaśniania, szukania rozwiązań i okazywania zrozumienia klientowi — wszystkie te zachowania są podstawą dobrego dialogu, podobnie jak zachęta do używania jasnego sposobu wyrażania się, wyrażana także w zaleceniach dotyczących obsługi klientów. Szwedzkiego urzędnika przygotowuje się zatem do dialogu z obywatelem, natomiast polskiego urzędnika uczy się przede wszystkim uprzejmości i życzliwości, choć wspomina się również o zaspokajaniu potrzeb psychologicznych klienta (np. pragnienie szacunku, uznania, równego traktowania) (administrare.org,01). Wynika to oczywiście z sytuacji panującej w polskiej administracji, w której — przynajmniej do niedawna — normą była postawa zdystansowana i nieprzychylna wobec petenta.

Odejście od stosowania określenia *petent* na korzyść pojęcia *klient* jest wyznacznikiem transformacji polskiej administracji — od tradycyjnego, weberowskiego modelu administracji, w którym obywatel-petent winien być posłuszny władzy publicznej do modelu *Menedżerskiego zarządzania publicznego*, w którym obywatel jest jako klient uprawniony do usług urzędów publicznych. Transformację tę przeprowadza się za pomocą programów inspirowanych i finansowanych głównie przez Unię Europejską. Na zmiany wpływa również sytuacja konkurencji i zabiegania o satysfakcję klienta w przedsiębiorstwach komercyjnych,

z którymi porównuje się urzędy w modelu *Menedżerskiego zarządzania publicznego*. Model administracji pozostaje pod dwojakim naciskiem zewnętrznym — wolnego rynku i wzorca preferowanego w krajach, w których model przyjaznej i sprawnej administracji obowiązuje już dłużej niż w Polsce. Samo zjawisko biurokracji natomiast charakteryzuje się immanentną inercją i wzmacniane jest wysokim wskaźnikiem dystansu władzy w polskiej kulturze. Zmiany modelu trzeba zatem planować i realizować w długiej perspektywie czasowej. W Raporcie 2030 dostrzega się konieczność gruntownej reformy polskiej administracji:

Dylemat, przed którym stoi polska administracja, to albo poddanie się rosnącej biurokratycznej inercji, okazjonalnie ograniczanej spontanicznymi działaniami naprawczymi, albo dokonanie systemowej diagnozy i podjęcie reformy mechanizmów jej funkcjonowania. (polska2030.pl,01:299)

Aktualnie prowadzone programy poprawy działania polskich urzędów mają szansę doprowadzić do systemowej reformy administracji i ograniczenia biurokracji — chociażby dzięki innowacyjnym metodom wypracowywania i upowszechniania dobrych praktyk urzędów. Przyjazna postawa wobec klienta i sprawna obsługa wprowadzana jest do standardów pracy administracji, przeprowadza się szkolenia urzędników i bada poziom satysfakcji klientów. Jednak wsparcie instytucji państwa konieczne jest na wielu płaszczyznach. Jedną z nich jest deregulacja i derogacja nieprzyjaznego obywatelom prawa — jak w Ustawie o ograniczeniu barier administracyjnych dla obywateli i przedsiębiorców, zastępującej obowiązkowe do tej pory zaświadczenia oświadczeniami. Poprzez takie działania buduje się postawę zaufania urzędu do obywatela — główny element kapitału społecznego.

Systematyczna regulacja prawa — pod względem merytorycznym i językowym potrzebna jest w Polsce w jak najszerszym zakresie. Niestabilne i niejednoznaczne prawo utrudnia życie obywatelom ale i samym urzędnikom, których praca polega m.in. na udzielaniu obywatelom zrozumiałej informacji. W Polsce brak jest kultury przystępnej informacji czy specjalistów w tej dziedzinie, w przeciwieństwie do Szwecji, w której kształci się tzw. informatorów i konsultantów językowych, a językowy kształt ustaw i rozporządzeń podlega od dawna regulacji. W Polsce obywatel i przedsiębiorca muszą mozolnie zabiegać o informację i interpretację prawa, niekiedy odpłatną — u publicznych lub prywatnych informatorów. Sytuacja ta powoli zmienia się na korzyść — na przykład pod wpływem projektów modernizacji urzędów, które zachęcają do posługiwania się przyjaznym językiem w opisach procedur. Jednak głównym stymulatorem zmian jest informatyzacja, bowiem wygodne

i bezpłatne procedury, opisane przystępnym językiem, zachęcają szerokie rzesze klientów do zastępowania tradycyjnych dokumentów elektronicznymi znacznie ułatwiając pracę urzędom — tak jak to ma miejsce przy elektronicznych deklaracjach podatkowych. Dzięki temu urzędy zaczynają dostrzegać korzyści płynące z przystępnego języka.

E-administracja oznacza w obu krajach większą dostępność e-usług administracji publicznej. Zarówno w Szwecji jak i w Polsce koncepcja cyfryzacji państwa opiera się na modelu komunikacji między urzędami a obywatelami. Nie rozwija się koncepcji współdecydowania obywateli w polityce (np. za pomocą petycji), dostrzega się jednak możliwości udziału obywateli w debatach publicznych w polityce lokalnej i regionalnej. Polska pozostaje daleko w tyle za Szwecją, jeśli chodzi o dostępność e-usług w administracji publicznej, spora część ludności — z powodów technicznych lub mentalnych nie korzysta z komputerów i Internetu. Sądząc po liczbie użytkowników e-usług (e-podatników i respondentów w elektronicznym Spisie Powszechnym Ludności (polskieradio.pl,01) w 2011 roku) prawie milion polskich obywateli jest jednak przekonanych do tej formy komunikacji. Przyczyną słabej popularyzacji usług elektronicznych w Polsce były też opłaty za korzystanie z podpisu elektronicznego. Wprowadzenie w Polsce nieodpłatnej formy potwierdzania tożsamości — tzw. Profilu Zaufanego powinnno przyczynić się do upowszechnienia e-usług urzędów, tak jak to miało miejsce w Szwecji od początku udostępnienia e-usług. W Szwecji lepiej są też zintegrowane zasoby poszczególnych urzędów — urzędy udostępniają sobie informacje, dbając przy tym o ochronę poufności danych. W Polsce rolę integracyjną systemów przejmie platforma ePUAP, jednak problemem jest jeszcze standaryzacja wzorów udostępnianych dokumentów. EPUAP ma też docelowo służyć demokracji poprzez umożliwienie głosowań przez Internet. W obu krajach podstawowe instytucje zajmujące się ubezpieczeniami społecznymi — ZUS i *Försäkringskassan* — mają dobrze rozwinięte e-usługi, choć w przypadku ZUS-u część zawansowanych informatycznie usług pozostaje dopiero w planach. Z doświadczeń ZUS-u wysnuć można wniosek, że uporządkowanie wewnętrznych procedur administracyjnych jest podstawą dobrej informatyzacji, a z kolei sprawność usług teleinformatycznych i usprawnienie tradycyjnych form kontaktu z klientem przekłada się bezpośrednio na poziom satysfakcji klienta.

Polska młoda demokracja, skupiona na instytucjonalnych aspektach ustroju państwa i zaniedbująca swobody obywatelskie, nie jest sprzyjającym gruntem dla wykształcenia umiejętności współpracy w organizacjach. Postawy autorytarne wyrażające się we wspieraniu

hierarchii konserwują niesprawne, biurokratyczne struktury. Z kolei pojęcie państwa, obciążone historycznie syndromem obcej, wrogiej władzy, powoduje z jednej strony niechęć i uprzedzenia obywateli do urzędów, a z drugiej pozbawia ich aktywności i skłonności do protestu.

Zauważyć nietrudno, że demokratyzacja relacji urząd - obywatel przebiega w Polsce w przyspieszonym tempie, przy wsparciu Unii Europejskiej. Rozwojowi temu sprzyjają obecne możliwości cyfryzacji, usprawniające kontakt obywateli z urzędami i wyznaczające wyższe standardy administracji. Nie sprzyja mu natomiast nieprzejrzyste prawo i nieprzyjazny język urzędów, choć można zaobserwować pewne spontaniczne zmiany językowe w tym zakresie. Państwo polskie angażuje się w procesy usprawniania urzędów i regulacji prawa, jednak brak ciągle odpowiedniej polityki językowej, która powiększyłaby grono obywateli rozumiejących procedury urzędów i uczestniczących w dialogu państwa z obywatelami. Obserwując przykład szwedzki można założyć, że systematyczna demokratyzacja języka urzędowego wsparłaby rozwój demokracji i nowoczesnego państwa.

2. Jasny język urzędowy (klarspråk) w szwedzkiej polityce językowej

Problem demokratyzacji urzędów w Szwecji trafił w kontekst toczącej się od lat 40-tych debaty poprawnościowej, która rozwinęła się w reakcji na zawiłość stylu kancelaryjnego *kanslisvenska*. Zapoczątkował ją Erik Wellander pod hasłami *Pisz jasno*, *Pisz prosto*, *Pisz krótko*. Debata ta stała się częścią szwedzkiej polityki językowej. W latach 50-tych opublikowano pierwszy raport ze wskazówkami redakcyjnymi, jak należy redagować dokumenty publiczne (*Kommittésvenska* 1950), a w latach 70-tych zajęto się już systematyczną reformą języka urzędowego. Wówczas podejście Wellandera do kwestii poprawnościowych straciło nieco na aktualności, jednak jego dążenie do logiki i czystości stylu kancelaryjnego odcisnęło piętno na formułowaniu zasad *klarspråk*. Cechą charakteryzującą szwedzką politykę językową jest reforma przeprowadzana *„z góry"* — organy państwowe organizują reformę języka administracji urzędach i dostarczają *jasne* wzorce tekstowe w postaci dokumentów publicznych. Rząd wdraża zasady *klarspråk* w urzędach poprzez instytucje językowe (obecnie Szwedzką Radę Języka) i kształcenie specjalistów językowych na uniwersytetach, oficjalne publikacje zawierające wskazówki poprawnościowe oraz ustawę językową z 2009 roku. Reformie sprzyjają tendencje rozwojowe języka, poprzez zbliżenie pisemnej odmiany języka do odmiany ustnej, upowszechnienie formy adresatywnej *ty* i tzw. intymizację języka. Jednak język prawny dalej stanowi pewną przeszkodę dla rozwijania *klarspråk*. Na trudności napotkały jednak próby wprowadzenia modelu szwedzkiego do polityki językowej UE, choć w ostatnim okresie obserwuje się wzrost popularności tej idei. W końcowej części rozdziału omawiam sposoby realizacji programu w niektórych urzędach, a w szczególności w *Försäkringskassan* i *Skatteverket*.

2.1. Definicja i zasady *klarspråk*

Określenie *jasny język* (*klarspråk*) funkcjonuje w warstwie obrazowej języka szwedzkiego poprzez frazeologizm *tala klarspråk* — *mówić jasno*, *mówić prosto z mostu*. Obecnie *klarspråk* definiuje się na oficjalnych stronach internetowych Rady Języka Szwedzkiego (*Språkrådet*) jako *poprawny, prosty i zrozumiały język urzędowy*. Nie ma jednak nic trudniejszego niż zdefiniowanie prostoty i zrozumiałości. Trudność pojawia się już przy samym pojęciu (*jasnego*) *języka*, ponieważ sugeruje ono, że istotna może być forma

składniowa i leksykalna. Tymczasem w przypadku *klarspråk* rolę pierwszorzędną odgrywa treść i kontekst (sprakradet.se_ 01):

> „Pisanie w *klarspråk* polega na wybraniu właściwej treści, wyeksponowaniu głównego przesłania i nadaniu tekstowi przejrzystej struktury za pomocą spisów treści, streszczeń i odpowiednich nagłówków. *Klarspråk* odnosi się do tekstu jako całości. Czy tekst funkcjonuje w tym kontekście, w którym będzie czytany i używany? Czy spełnia on swój cel i wymagania czytelników wobec tekstu?"

Pojęciami centralnymi w teorii i praktyce *klarspråk* są perspektywa odbiorcy *(mottagarperspektiv)* i dostosowanie tekstu do odbiorcy (*mottagaranpassning*). Tekst należy zawsze oceniać z perspektywy odbiorcy. Nadawca powinien odpowiedzieć sobie na pytania: Co odbiorca może „wyczytać" z tekstu? Co może z niego zapamiętać? Czy odbiorca ma jakąś wiedzę wstępną? (sprakradet.se_Josephson 2005: 5). — Teksty urzędowe mają zwykle wielu odbiorców. Istnieje jednak zwykle jakiś główny odbiorca — jak pisze *Språkrådet* na swoich stronach internetowych. Jest to zatem swego rodzaju *odbiorca wirtualny*, na przykład przeciętny podatnik w przypadku tekstów podatkowych, przeciętny rodzic w przypadku spraw alimentacyjnych. Jak twierdzi Jenny Forsberg (2010), autorka poradnika „Tydliga texter" („Jednoznaczne teksty") „tekst przeznaczony dla wszystkich nie pasuje do nikogo", ponieważ jest zbyt ogólny i nikt nie czuje się jego adresatem. Dlatego nadawca zawsze powinien ustalić, kto jest odbiorcą tekstu i dostosować do niego tekst.

Ważne jest określenie, co nadawca chce osiągnąć poprzez swój tekst — czy przekazać ogólne informacje czy na przykład wezwać odbiorcę do jakiegoś działania. Autor tekstu powinien zatem przed rozpoczęciem pracy uświadomić sobie, dlaczego pisze i jaki jest cel tekstu.

Ogólna wskazówka *Språkrådet* dla autorów tekstów brzmi (sprakradet.se_01):
„Podczas planowania tekstu, nadawania mu struktury i opracowywania spróbuj spojrzeć na tekst oczami czytelnika."

W poradniku „*Klarspråk lönar sig"* [„Klarspråk opłaca się" (reg.se_Klarspråk lönar sig 2006)] znaleźć można następujące porady:

- myśl o czytelniku,
- prowadź czytelnika przez tekst za pomocą wyraźnej struktury (wprowadzając spisy treści, nagłówki i inne środki metatekstowe) i konektory (np. *mimo to, ponieważ, dlatego że*),
- najważniejsze informacje umieszczaj na początku,

- pisz krótko,
- unikaj archaizmów i trudnych wyrazów (zaleca się zastępowanie słownictwa z rejestru urzędniczego wyrazami neutralnymi stylistycznie, np. *erhålla* (otrzymać) przez *få* (dostać) — korzystając z oficjalnego słownika „*Svarta listan*" [„Czarna lista" (reg.se_Svarta listan 2011)]
- objaśniaj trudne terminy specjalistyczne,
- streszczaj dłuższe teksty (streszczenia funkcjonują jako wstęp, umieszczaj je na początku tekstu, wówczas czytelnik może się szybko zorientować, czego dotyczy tekst),
- używaj czasowników w stronie czynnej i unikaj strony biernej,
- nadaj tekstowi odpowiednią formę graficzną (zaleca się długość wiersza 13 cm i nierówny prawy margines oraz taką odległość między wierszami i wielkość czcionki, która sprawia, że tekst jest czytelny).

Często zaleca się autorom, by pisali swe teksty w przyjaznym tonie. Oznacza to, że nadawca powinien zwracać się bezpośrednio do odbiorcy (w języku szwedzkim w 2. osobie lp), a jeśli pisze w imieniu instytucji powinien niekiedy pisać w 1. osobie lm (np. *wysłaliśmy pismo*). Powinien też jasno określić, kto wykonuje którą czynność — by tekst był *zaludniony* (sprakradet.se_Klarspråkstestet, punkt 24)[31]. Jak dopowiada inny poradnik (Ehrenberg-Sundin, Lundin, Wedin, Westman 2003:23) ton wypowiedzi dotyczy także słownictwa i składni — np. biurokratyczne archaizmy leksykalne powodują, że ton tekstu staje się nieprzyjazny. Pisze się też o tym, że tekst powinien być ciekawy dla czytelnika — np. radzi się, jak redagować atrakcyjne dla odbiorcy nagłówki (Forsberg 2010:18).

Choć we wszystkich poradnikach wskazówki są dość jednorodne, zdarzają się ich modyfikacje lub uzupełnienia. Na przykład w kwestii dyspozycji większość poradników zaleca umieszczać najważniejszą treść na początku tekstu, jednak niekiedy wspomina się, że na początku mogą znaleźć się np. informacje dobrze odbiorcy znane (sprakradet.se_01) lub wymienia inne typy dyspozycji, np. dyspozycję chronologiczną, tematyczną (Ehrenberg-Sundin Lundin, Wedin, Westman 2003:37).

[31] Tłumaczenie części podstawowej *klarspråkstestet* znajduje się w suplemencie.

Z kolei jeden z najnowszych urzędowych materiałów szkoleniowych włącza do szkolenia językowego kwestie postaw urzędniczych, traktując postawę empatyczną jako podstawę powstawania zrozumiałych tekstów (sprakradet.se_Skriva på myndighet 2010).

Wskazówki koncentrują się na odbiorcy — tekst powinien być dostosowany do jego potrzeb, przyciągający jego uwagę, skierowany bezpośrednio do niego, ale jednocześnie powinien ujawniać, kto jest autorem. Jeden z rozdziałów poradnika Jenny Forsberg nosi tytuł sformułowany w formie pytania „Jak powinienem pisać, by czytelnicy mnie rozumieli?". Odpowiedzi autorki — „Spraw, by w twoim tekście obecni byli ludzie" i „Uczyń czytelników uczestnikami tekstu" — najlepiej oddają ideę jasnego języka urzędowego[32]. Bardziej szczegółowych wskazówek dostarcza *klarspråkstestet* (patrz rozdział 2.7.4.2 i suplement).

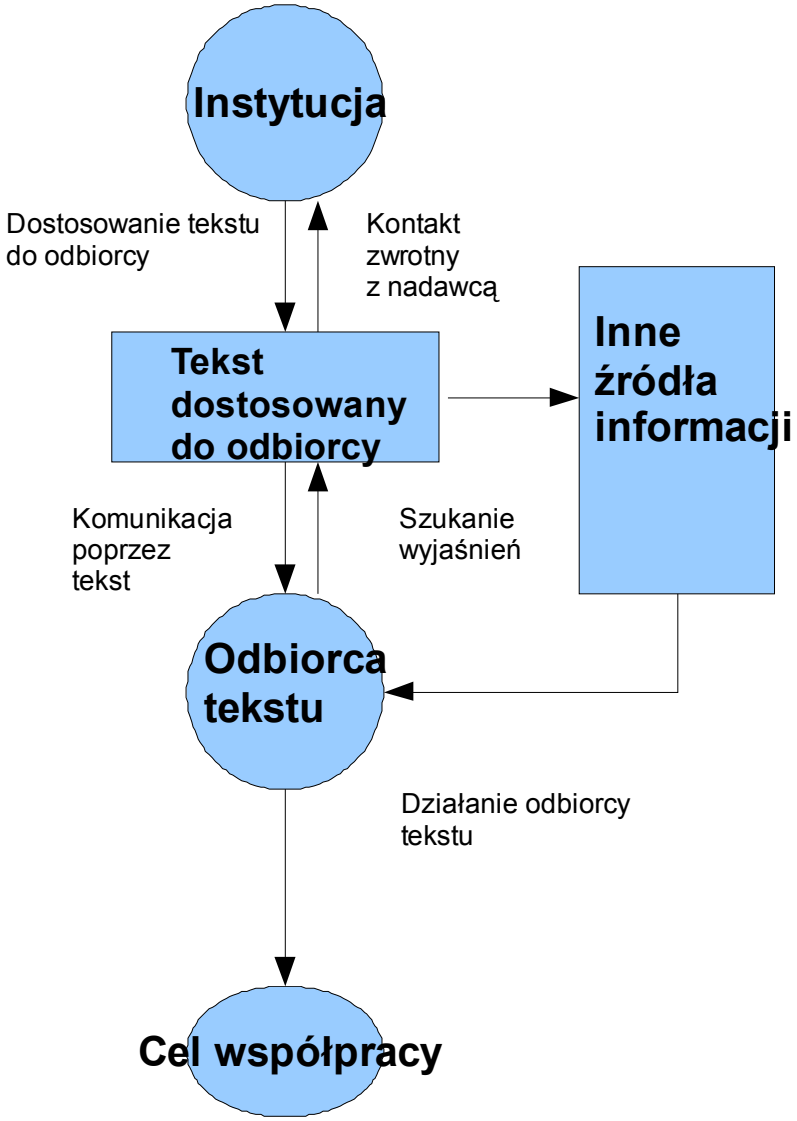
2.2. *Klarspråk* a zasady konwersacyjne H.P. Grice'a

Można postawić sobie pytanie, czy zasady jasnego języka urzędowego są unikatowe, czy może dadzą się odnieść do jakiegoś ogólnego modelu komunikacyjnego. W pragmatyce językoznawczej znane są maksymy konwersacyjne H.P. Grice'a (1977:88). Sformułował on zasady konwersacji, która jest „przynajmniej do pewnego stopnia, współdziałaniem; każdy uczestnik rozpoznaje w nich w pewnej mierze wspólny cel czy też zbiór celów (...)". W związku z tym powstaje kwestia, czy interakcja, która zachodzi między nadawcą a odbiorcą tekstu w modelu *klarspråk* jest a) współdziałaniem (lub kooperacją), czy b) interakcja ma charakter zwrotny (czyli jest konwersacją). Żeby odpowiedzieć na te pytania posłużę się schematem 1: *Współpraca nadawcy z odbiorcą w modelu klarspråk*.

[32] Bardziej szczegółowych wskazówek dostarcza *klarspråkstestet* (patrz rozdział 2.7.4.2).

Schemat 1

Współpraca nadawcy z odbiorcą tekstu w modelu *klarspråk*



Jak to przedstawiłam na schemacie nadawca dostosowuje tekst do potrzeb odbiorcy i wchodzi z nim w interakcję, której celem jest określone działanie odbiorcy. Celem bliskim może być na przykład wysłanie przez odbiorcę wniosku do urzędu czy uzyskanie informacji o procedurach, celem dalszym — otrzymanie świadczenia, czy prawidłowe współdziałanie odbiorcy z urzędem. Obie strony tej interakcji są zainteresowane osiągnięciem celu —

nadawca chce jak najefektywniej spełniać swoją funkcję jako urząd, b) odbiorca chce załatwić jakąś sprawę urzędową (lub wiedzieć, że już nic nie musi załatwić). A zatem interakcja ta ma charakter kooperacji.

Poza tym odbiorca nie jest niemym uczestnikiem tej interakcji. W tekstach skonstruowanych wg zasad *klarspråk* nadawca często kieruje odbiorcę do innych źródeł informacji i zaprasza go do kontaktu z reprezentowaną przez siebie instytucją, np. za pomocą frazy „Jeśli masz jakieś pytania, zadzwoń do nas, telefon .....". Stąd też interakcję między nadawcą a odbiorcą tekstu można postrzegać jako konwersację.

Powstaje kolejne pytanie, czy zasady *klarspråk* są pod względem treści zbieżne z zasadami H.P. Grice'a. Zacznijmy od zasady głównej:

> „Uczyń swój udział konwersacyjny w przewidzianym dla niego momencie takim, jakiego wymaga zaakceptowany cel lub kierunek rozmowy, w którą jesteś zaangażowany".

Tę zasadę można zreplikować równie ogólnie posługując się pojęciami *klarspråk* — nadawca dostosowuje tekst (swój udział konwersacyjny) do potrzeb odbiorcy na poziomie treści, struktury, składni, leksyki i formy graficznej.

Można zatem założyć, że nadawca stosuje przy tym maksymy H.P. Grice'a z kategorii ilości:

> „Uczyń swój udział tak informatywnym, jak to tylko możliwe (z punktu widzenia aktualnych celów rozmowy"
>
> „Nie czyń swego udziału bardziej informatywnym, niż to wymagane"

Za tę kategorię odpowiadają zasady *klarspråk*: „wybierz istotną treść (zależnie od potrzeb odbiorcy)" oraz „wykreśl to, co niepotrzebne" (sprakradet_01).

Dalej nadawca opracowuje swój tekst także zgodnie z maksymami jakości:

> „Nie mów tego, o czym myślisz, że jest fałszem."
>
> „Nie mów tego, dla czego nie masz należytego uzasadnienia."

W przypadku dialogu urząd — obywatel w interesie nadawcy leży mówienie prawdy. W przeciwnym razie mogą spotkać nadawcę konsekwencje prawne lub — w najlżejszym przypadku — nadawca będzie musiał się dłużej angażować w procedury administracyjne

(np. prostować informacje). Dlatego też stara się nawet uwiarygodnić swoje informacje, np. powołując się na podstawy prawne lub/i sygnując pisma swoim podpisem.

Maksymę odniesienia:

„Mów na temat" (lub „Bądź relewantny")

nadawca realizuje, np. wybierając odpowiednie nagłówki do tekstu. Taka wskazówka została sformułowana na stronie internetowej *Språkrådet* (sprakradet_01):

„Nadawaj tekstowi informacyjne nagłówki" — czyli takie, które informują o treści danego tekstu.

Najwięcej maksym H.P. Grice formułuje w kategorii sposobu. *Klarspråk* dysponuje także ekwiwalentnymi zasadami. A zatem maksymie:

„Unikaj niejasności wysłowienia."

odpowiada zasada jasnego języka urzędowego (Språkrådet_01):

„Używaj zrozumiałych wyrazów i wyjaśniaj konieczne specjalistyczne terminy"

Maksymie:

„Unikaj niejednoznaczności."

przypisać można zasadę *klarspråk:*

„Używaj czasowników w stronie czynnej" (reg.se_Klarspråk lönar sig 2006),

dzięki czemu z tekstu jasno wynika, kto jest wykonawcą której czynności. Można tu też zacytować zasadę „Używaj konkretnych i zrozumiałych wyrazów" — konkretnych, czyli np. nie abstrakcyjnych nominalizacji, zrozumiałych — czyli np. nie archaicznych wyrazów, które wyszły z użycia w języku mówionym (lub też mają tam inne znaczenie) i z tego powodu straciły na jednoznaczności.

Z kolei maksyma:

„Mów zwięźle (unikaj niepotrzebnej rozwlekłości)"

ma swój jednoznaczny odpowiednik w regule „Pisz krótko" (Sprakradet.se_01).

Natomiast maksymie P.H. Grice'a:

„Mów w sposób uporządkowany"

odpowiadają liczne wskazówki *klarspråk* odnoszące się do dyspozycji i struktury, np. „Rozdysponuj tekst w logiczny sposób" (Sprakradet.se_01),

> czy też „Umieść na początku najważniejszą informację" (reg.se_Klarspråk lönar sig 2006).

Klarspråk dysponuje zatem szeroką gamą środków, by współpracę między nadawcą a odbiorcą uczynić efektywną — pod względem ilości, jakości, relewantności i sposobu komunikowania. Einarsson (2010:268) stwierdza w komentarzu do zasad konwersacyjnych Grice'a, że nie zawsze przestrzegamy tych — jakby się wydawało — oczywistych reguł, ponieważ nie jest do końca jasne, jaka ilość informacji jest wystarczająca (maksyma ilości), co jest prawdą (zasada jakości), co jest relewantne (maksyma relewantności) i co jest jasne (maksyma sposobu). Analiza tekstów redagowanych wg zasad *jasnego* języka urzędowego pozwoli na dalsze obserwacje, wydaje się jednak, że zasady *klarspråk* bardziej szczegółowo definiują te kategorie niż zasady konwersacyjne H.P.Grice'a, a dzieje się tak dzięki długoletniej i żmudnej pracy wielu badaczy i praktyków *klarspråk*.

2.3. Argumenty za stosowaniem *klarspråk*

W poprzednim rozdziale ustaliliśmy, że model *jasnego języka urzędowego* jest modelem konwersacyjnym. Na poziomie społecznym jest to dialog obywateli z władzą, dialog demokratyczny, ponieważ urząd dostosowując teksty do odbiorcy przyjmuje perspektywę obywatela i staje się jego partnerem. *Jasny język urzędowy* zbliża dzięki temu obywateli do władzy, tym samym wzmacniając demokrację. Poza tym państwo funkcjonuje lepiej, jeśli realizuje się w nim demokratyczne prawo obywateli do zrozumiałej informacji, bo wzrasta ich bezpieczeństwo prawne. Tak można przedstawić argumenty za *stosowaniem jasnego języka urzędowego* z perspektywy obywatela.

W oficjalnych publikacjach przeznaczonych dla urzędów podkreśla się również inne pozytywne konsekwencje wynikające ze stosowania *jasnego języka urzędowego*. Z urzędowej perspektywy największe znaczenie ma wpływ języka na jakość usług urzędów, które przecież działają wg zasad *New Public Management*. A zatem *klarspråk* z perspektywy urzędów (reg.se_Klarspråk lönar sig 2006, 9–10):

- podwyższa jakość działalności administracji jako całości, ponieważ komunikacja pisemna jest ważną częścią pracy administracji,

- umożliwia lepszą komunikację, ponieważ język jest podstawowym narzędziem komunikacji,
- rozwija demokrację, bo zrozumiały język ułatwia uczestnictwo w życiu publicznym,
- powoduje wzrost zaufania obywateli do urzędu, co jest zgodne z celami administracji jako usługodawcy,
- przyczynia się do oszczędności czasu i pieniędzy, bo dzięki jasno sformułowanym dokumentom urząd nie musi odpowiadać na pytania obywateli wynikające z nieporozumień językowych.[33]

2.4. Program *klarspråk* w szwedzkim systemie polityki językowej

Według informacji Rady Języka Szwedzkiego (sprakradet.se_02) program *klarspråk* klasyfikuje się w jednej z trzech części współczesnego systemu kultury języka (*språkvård*), przy czym kulturę języka rozumie się tam jako politykę językową (ang. *language planning*). Zatem aktualny model szwedzkiej polityki językowej obejmuje trzy obszary:

- ochrona statusu języka (*språkvalsplanering, statusvård*) —

zajmuje się rolą różnych języków w społeczeństwie, określa, który język ma status języka urzędowego, a które języki mają status języka mniejszości, zabiega również np. o to, by poszczególne dziedziny użycia języka nie zostały zdominowane przez język angielski,

- ochrona leksyki i gramatyki (*ord- och grammatikvård*) lub ochrona korpusu (*korpusvård*) — dotyczy ortografii, fleksji, gramatyki i słownictwa (w tym terminologii). Ta tradycyjna dziedzina kultury języka zajmuje się m.in. tworzeniem słowników i poradników językowych,

- kultura mowy i tekstu (*tal och textvård*) — dostarcza wzorce i wskazówki dla poszczególnych typów tekstu - pisemnych i ustnych. Wzorce i zalecenia obejmują m.in. dostosowanie języka i struktury pism i innych gatunków tekstów

[33] Publikacja „Klarspråk lönar sig" (reg.se_Klarspråk lönar sig 2006) dokładnie wylicza oszczędność czasu poświęconego na czytanie pism służbowych w średnim pod względem wielkości urzędzie gminy. Przy założeniu, że pism takich powstaje rocznie 300, a dzięki *klarspråk* zredukuje się czas poświęcony na czytanie z 15 minut do 10 minut, to - jeśli odbiorcami takiego pisma w danym urzędzie jest 80 osób - oszczędność wynosi w sumie 2000 godzin rocznie.

urzędowych do potrzeb odbiorców lub ustalenie takiego sposobu przeprowadzania zebrań pracowniczych, aby wszyscy uczestnicy mogli dojść do głosu.

Program *klarspråk* mieści się w obszarze ochrony mowy i tekstu. Dziedzina ta rozwinęła się w wyniku rosnących wymagań w zakresie kompetencji językowych wobec gatunków tekstów stosowanych w miejscach pracy - np. decyzja administracyjna, raport czy przemówienie. Kultura języka w dziedzinie ochrony mowy i tekstu pomaga użytkownikom języka udoskonalić umiejętności w zakresie tych coraz bardziej wyspecjalizowanych gatunków tekstu.

2.5. Klarspråk w aktach prawnych

Reforma języka urzędowego osadzona jest w szwedzkim systemie prawnym. Głównym aktem prawnym regulującym kwestię języka urzędowego jest Ustawa językowa z roku 2009 (lagen.nu_Språklag 2009). Ustawa ta dotyczy wielu kwestii językowych, przede wszystkim określa status języka szwedzkiego jako głównego języka w Szwecji (§§ 4 - 6) oraz status języków mniejszości narodowych i szwedzkiego języka migowego (§§ 7- 9). Przed 2009 rokiem Szwecja nie miała żadnej ustawy regulującej status języka szwedzkiego, jednak — jak to podkreślano w pierwszym oficjalnym raporcie (Reg.se_*Mål i mun* 2002) — sytuacja językowa panująca w Szwecji na początku XXI wieku stwarzała potrzebę sformułowania nowej polityki językowej. Sytuację językową Szwecji charakteryzowały następujące czynniki:

- silna pozycja języka angielskiego na arenie międzynarodowej i w Szwecji, stanowiąca zagrożenie dla niektórych domen języka szwedzkiego,
- wielojęzyczność Szwecji — dla ponad miliona z 9 milionów ogółu mieszkańców język szwedzki jest językiem drugim. Poza tym pięć języków (fiński, meänkieli[34], lapoński, romski i jiddisch) uzyskało w 1999 r. status oficjalnych języków mniejszości narodowych,
- podwyższone wymagania w zakresie posługiwania się językiem szwedzkim w mowie i w piśmie, wynikające z coraz dłuższej nauki szkolnej i zmianami w życiu zawodowym.

[34] Język fiński używany w dolinie Tornedalen.

W kilku kolejnych raportach przygotowujących ustawę *Mål i mun* (reg.se_Mål i mun 2002); *Bästa språket* (Reg.se_ *Bästa språket* 2005); *Värna språken* (reg.se_Värna språken 2008); *Språk för alla* 2008 (reg.se_Språk för alla 2008) podkreślano znaczenie zrozumiałego języka administracji — jako warunku jawności w życiu publicznym, zaufania obywateli do urzędów, bezpieczeństwa prawnego[35] i demokracji. W związku z rozwojem e-urzędów wspominano o znaczeniu zrozumiałego języka na oficjalnych stronach internetowych. Prace nad ustawą trwały długo, ponieważ pierwsza propozycja ustawy z 2002 roku została odrzucona z powodu krytyki, z którą projekt spotkał się w ramach konsultacji z instytucjami publicznymi. Podstawą przyjętej ustawy jest raport *Värna språken* (reg.se_Värna språken 2008) oraz propozycja ustawy *Språk för alla* (2008). Ustawa ma charakter ramowy i określa obowiązki społeczeństwa w zakresie języków. Nie przewiduje się sankcji za niedotrzymywanie ustaleń ustawy.

Ustawa językowa (lagen.nu_Språklag 2009) zawiera tzw. paragraf o *klarspråk* (§ 11) o następującym brzmieniu:

> „Język używany w działalności publicznej powinien być poprawny, prosty i zrozumiały".

Przy czym język „poprawny" definiowano jako podporządkowany normom językowym, „prosty" — jako możliwie zbliżony do języka mówionego, a „zrozumiały" — jako język na tyle dostosowany do odbiorcy, by umożliwić mu rozumienie.

Zapis ten oznacza zaostrzenie wymagań w zakresie jasnego języka urzędowego wobec wcześniejszej regulacji zawartej w ustawie administracyjnej (notisum.se_Förvaltningslagen 1986):

> „Urzędy powinny dążyć do tego, by wyrażać się w sposób zrozumiały. Urzędy są zobowiązane ułatwić obywatelowi kontakt z urzędem również na inne sposoby."

Wzrost statusu jasnego języka urzędowego wyraża się właśnie przejściem od wyrażenia „Urzędy powinny dążyć" (1986) do „urzędowy język szwedzki powinien być" (2009). Zrozumiałe teksty stały się tym samym wymogiem, a nie jedynie przedmiotem dążenia. Ustawa językowa obejmuje poza tym wszelkiego rodzaju instytucje publiczne

[35] Przez bezpieczeństwo prawne rozumiem pewność obywatela, że na fundamencie obowiązującego prawa może opierać swoją egzystencję (patrz wypowiedzi Gizberta-Studnickiego i Kochanowskiego w rozdziale 3). Aby tę pewność mieć, obywatel musi prawo rozumieć.

w przeciwieństwie do bardziej ograniczonego zasięgu Ustawy administracyjnej, która nie obowiązywała wobec np. rządu, parlamentu i sądów powszechnych.

Szwedzka Rada Języka podkreśliła w Komentarzu do Ustawy językowej z 2009 roku (sprakradet.se_*Språkrådets uttolkning* 2010), że tzw. „paragraf o jasnym języku urzędowym" dotyczy także grup osób o szczególnych potrzebach, np. osób o języku ojczystym innym niż szwedzki lub osób z ograniczoną sprawnością. W ramach działalności nad *jasnym językiem* urzędowym opracowano model tekstów szczególnie prostych w odbiorze *lättläst* (spsm.se Lundberg, Reichenberg 2008:65). Teksty takie przeznaczone są dla dorosłych i dzieci uczących się czytać, dla dyslektyków, osób cierpiących na zaburzenia koncentracji (np. ADHD), inne zaburzenia neuropsychiatryczne, niedosłuch itd. Zasady tworzenia łatwych tekstów (*lättläst*) dotyczą również struktury tekstu, składni i słownictwa, jednak są bardziej restrykcyjne niż zasady tworzenia jasnych tekstów urzędowych (*klarspråk)*. Specjaliści postulują udostępnianie tekstów urzędowych w trzech wersjach: oryginalnej, w wersji *klarspråk* i wersji *lättläst*. Na zlecenie rządu i parlamentu działa w Szwecji Centrum Łatwych Tekstów (*Centrum för lättläst)*[36], które m.in. redaguje informacje w wersji *łatwych tekstów*, umieszczane w Internecie z ikoną *lättläst*.

Odnośnie do paragrafu 11 Rada Języka Szwedzkiego proponuje również inne formy udostępniania tekstów urzędowych: w alfabecie Braille'a, w formie mówionej lub multimedialnej (np. filmy) oraz teksty w językach innych niż szwedzki. Omawiane zalecenie Ustawy językowej ma oparcie w paragrafie 2 Rozporządzenia o odpowiedzialności urzędów państwowych za prowadzenie polityki integracyjnej (notisum.se_förordning 1986:856):

> „Urzędy powinny w ramach dostępnych środków świadczyć takie same usługi dla wszystkich, niezależnie od ich pochodzenia etnicznego czy kulturowego oraz dbać, by wszyscy zainteresowani otrzymywali informację o działalności urzędów."

Należy podkreślić, że paragraf 11 Ustawy językowej dotyczy nie tylko języka szwedzkiego. Oznacza to, że jeśli w działalności publicznej używa się innych języków (np. języków mniejszości narodowych[37] lub języków imigrantów), urzędy są zobowiązane do przestrzegania tych samych zasad. Dotyczy to również tłumaczeń — w tej kwestii komentarz *Språkrådet* zaleca współpracę urzędów z kompetentnymi tłumaczami.

[36] www.lattlast.se
[37] W Szwecji pięć języków ma status języków mniejszości narodowych: fiński, meänkieli (j.fiński używany w dolinie Tornedalen), lapoński, romski i jiddisch.

Ustawa językowa porusza także inne aspekty działalności urzędów na polu języka. W paragrafie 12 określa ona, że:

> ”Na urzędach ciąży szczególna odpowiedzialność za dostępność, stosowanie i rozwijanie szwedzkiej terminologii dotyczącej ich specjalistycznego zakresu działalności.”

Rozwój terminologii leży w kompetencjach dwóch instytucji w Szwecji. Pierwsza z nich — Centrum Terminologii TNC (*Terminologicentrum TNC*)[38], zajmuje się tworzeniem narodowej terminologicznej bazy danych *Rikstermbanken*, w której poszczególne urzędy mogą umieszczać specyficzną terminologię ze swego zakresu działalności. Drugą instytucją jest Rada Języka Szwedzkiego, wspierająca współpracę Centrum TNC z urzędami.

2.6. Historia klarspråk

2.6.1. Początki idei *jasnego języka urzędowego* w Szwecji

Jako początki idei *klarspråk* w Szwecji wskazuje się XVI w., kiedy to król Jan III Waza domagał się w liście do biskupa Jakuba w Skara, by ten wezwał księży i nauczycieli do posługiwania się zrozumiałym szwedzkim bez wtrącania duńskich, niemieckich lub łacińskich słów. W 1713 r. Karol XII podpisał regulamin kancelarii postulujący stosowanie szwedzkich wyrazów w listach i pismach. Przepis ten pozostał w mocy aż do roku 1809. Zatem od XVI do XVIII wieku władcy zajmowali się ochroną szwedzkiego słownictwa przed obcymi wpływami. Sytuacja ta zmieniła się na początku XX wieku — w 1907 roku królewski okólnik nakazywał wszystkim urzędom w Królestwie „pisać pisma krótkimi, jasnymi zdaniami i w ten sposób unikać złożonych konstrukcji zdaniowych i niepotrzebnych powtórzeń oraz w pozostałym zakresie przyswoić sobie jasny i prosty sposób pisania”. Podobne sformułowania stosowane były później w prawie administracyjnym, jak np. w okólniku z 7 czerwca 1946 roku: „Należy dążyć do zwięzłego sposobu pisania”. Powodem tego nakazu był jednakże ówczesny brak papieru (Wellander 1974:59).

2.6.2. *Kanslisvenska*

Choć w I połowie XX wieku zgłaszano już oficjalne postulaty uproszczenia języka publicznego, w powszechnym użyciu była urzędowa odmiana języka tzw. *kanslisvenska* — bardzo odległa od języka mówionego. W tym urzędowym stylu redagowano m.in. akty prawne, pisma urzędowe i protokoły. Ze względu na wymogi stawiane tekstom urzędowym

[38] www.tnc.se

styl ten był bezosobowy, konserwatywny, ostrożny, jednoznaczny i skondensowany. Składnia *kanslisvenska* pozostawała pod wpływami łaciny i języka niemieckiego charakteryzując się m.in. (Teleman, Wieselgren 1970:100-101):

- długimi zdaniami o skomplikowanej budowie, najczęściej podrzędnie złożonymi, z wtrąceniami i długimi frazami przedorzeczeniowymi[39],
- częstym użyciem konstrukcji biernych (*s-passivum*),
- częstym użyciem rzeczowników odsłownych i odprzymiotnikowych,
- ciężkimi frazami nominalnymi (rozwinięte przydawki),
- schematycznym powielaniem archaicznego szyku wyrazów.

Archaiczny charakter miało nie tylko słownictwo, ale też fleksja (np. końcówki fleksyjne czasowników w liczbie mnogiej, które zanikły w pozostałych gatunkach języka pisanego w połowie XX wieku (Lagerholm 2008:206).

Teksty redagowane w *kanslisvenska* reprezentują różny stopień trudności, w ekstremalnych przypadkach bywa to styl mało zrozumiały. Poniższy fragment[40] urzędowego tekstu pochodzącego z 1958 roku reprezentuje średni poziom trudności, lecz stanowi ilustrację głównych cech ówczesnego szwedzkiego stylu kancelaryjnego. W tekście dominuje długie zdanie wielokrotnie złożone (58 wyrazów), przy czym pięć jego zdań składowych tworzy tzw. frazę przedorzeczeniową (podkreślenie 2). Dość liczne są konstrukcje bierne, występuje też wtrącenie (podkreślenie 1). Użyte spójniki *därest* (jeśli) i *eljest* (inaczej) są archaizmami. Typowe dla *kanslisvenska* są również wyrażenia anaforyczne *förstnämnda fall* (pierwszy wymieniony przypadek) i *detsamma* (ten sam).

> Därest tjänstekort förstörts eller förkommit må, sedan erforderlig utredning verkställts (1), nytt tjänstekort utfärdas. Skulle förkommet tjänstekort därefter komma till rätta, skall det ofördröjligen återställas till den myndighet som utfärdat kortet. Avlider den som tilldelats tjänstekort eller avgår han ur tjänsten eller har han till följd av ändrad tjänstgöring eller av annan anledning ej längre behov av tjänstekort eller kortets giltighetstid utlöpt (2), skall i förstnämnda fall den, som har vård om den avlidnes bo, och eljest innehavaren av kortet ofördröjligen återlämna detsamma till den myndighet som utfärdat kortet. Det åligger myndigheten att tillse att så sker. *(Kung.Maj:ts kungörelse om tjänstekort, 1958)*

[39] Tłumaczenie własne szwedzkiego terminu *fundament* — baza zdania, tzn. część zdania, która znajduje się przed orzeczeniem w zdaniu głównym (Teleman, 1999; Språkriktighetsboken 2007: 389).
[40] Przykład zapożyczony z P.Lagerholm (2008:207). Stilistik. Malmö.

Tłumaczenie zorientowane jest na język źródłowy [SOT] — np. zachowane są konstrukcje bierne, jednak dla czytelności zrekonstruowane są spójniki warunkowe, pomijane w tekście źródłowym:

> Jeśli legitymacja służbowa została zniszczona lub zaginęła, powinna po przeprowadzeniu koniecznego postępowania zostać sporządzona nowa legitymacja. Gdyby zagubiona legitymacja następnie odnalazła się, powinna zostać niezwłocznie zwrócona urzędowi, który sporządził legitymację. Jeśli ten, któremu została wydana legitymacja, zmarł lub odszedł ze służby lub jeśli na skutek zmienionego stanowiska pracy lub z innego powodu nie ma już potrzeby [posiadania] legitymacji lub jeśli upłynęła data ważności legitymacji, to w pierwszym wymienionym przypadku ten, który troszczy się o mienie zmarłego lub sam posiadacz legitymacji w pozostałych wypadkach ma obowiązek niezwłocznie zwrócić ją urzędowi, który sporządził legitymację. Na urzędzie spoczywa obowiązek dopatrzenia, aby tak się stało. *(Królewskie Obwieszczenie dotyczące legitymacji służbowych, 1958 rok)*

2.6.3. Debata poprawnościowa wokół „Riktig svenska" Erika Wellandera

Źródłem programu *klarspråk* była debata poprawnościowa rozpoczęta przez Erika Wellandera publikacjami „Riktig svenska" („Poprawny język szwedzki", pierwsze wydanie 1939 r.)[41] oraz „Kommittésvenska" („Język komisji", pierwsze wydanie 1950 r.)[42]. Obie pozycje ukazały się po raz pierwszy wiele lat wcześniej niż omawiane tu — uaktualnione — wydania z lat 70-tych. „Riktig svenska" przeznaczona była od początku dla szerokiej publiczności, podczas gdy „Kommittésvenska" została po raz pierwszy wydana jako druk rządowy dla mniejszego grona odbiorców — autorów raportów sporządzanych na zlecenie rządu. Stąd też „Riktig svenska" powoływana jest jako główna inspiracja dla reformatorów języka urzędowego w Szwecji. Jednak z obu publikacji wynikają trzy zalecenia, które stały się mottem reformy języka urzędowego: *pisz jasno, pisz prosto, pisz krótko*.

2.6.3.1. *Pisz jasno*

Przy rozumieniu języka mówionego rolę odgrywają czynniki pozawerbalne — np. intonacja zdaniowa i mowa ciała. Natomiast czytelnik jest zdany tylko na przekaz werbalny, dlatego Wellander zaleca logiczne i jasne formułowanie tekstów oraz zwracanie uwagi na ewentualne dwuznaczności w redagowanym tekście. Wellander wskazuje, że w języku szwedzkim problemem może być niekiedy odróżnienie podmiotu od dopełnienia, rozumienie konstrukcji z podwójnym dopełniaczem oraz zdań wielokrotnie złożonych. W „Kommittésvenska" autor

[41] Wellander 1973.
[42] Omawiam tu wydanie Wellander 1974. Pierwsze wydanie tego raportu „Kommittésvenska. En undersökning och ett försök till riktlinjer" („Język komisji. Badanie i próba określenia wytycznych" ukazało się w 1950 roku. „Komisje", o których języku mowa w tytule, to gremia powoływane przez rząd do wyrażania opinii i przedkładania propozycji, stanowiących publiczną podstawę dla podejmowanych przez rząd decyzji.

podkreślał znaczenie logicznego toku myślowego i odpowiedniej dyspozycji całego tekstu. Proponował stosowanie nagłówków nad akapitami i streszczeń na początku raportów (Wellander 1974:43). Postulat ten znalazł później zastosowanie wśród wytycznych *klarspråk*.

2.6.3.2. *Pisz prosto*

Za wrogów prostoty Wellander uważał dążenie do abstrakcyjnego i uczonego sposobu przedstawienia problemu i obawę przed konkretnym wyrażeniem myśli. Winą za zbytnie dążenie do abstrakcji obarczał wpływ niemieckiego języka urzędowego, jako przykład pozytywny podając prosty styl brytyjskich wypowiedzi. Szwedzki język urzędowy „zbyt często podąża w stronę abstrakcji. (...) Nierzadko proste myśli ubierane są w skomplikowane słowa" (Wellander 1974:48). Prostotę języka mówionego określa Wellander jako pożądany kierunek rozwoju stylu urzędowego, z zastrzeżeniem zachowania zwięzłości i jasności poprawnej wypowiedzi pisemnej. Autor precyzuje ogólną regułę w dążeniu do prostoty: „tam, gdzie język pisany może wybrać między dwoma sposobami wypowiedzi, należy zwykle wybrać ten, który stosowany jest również w języku mówionym" (podkreślenie Wellandera (1973:51).

Wellander zaleca używać zwykłe wyrazy pochodzące z języka mówionego — na przykład czasownik *vara (być)*, bez względu na ewentualne powtórzenia w najbliższym sąsiedztwie. Radzi też zastępowanie konstrukcji opisowych i innych wysublimowanych zwrotów przez proste i naturalne.

Przykład	Wskazówka
Geografin utgör ett missgynnat ämne i skolan. Geografia stanowi zaniedbywany przedmiot w szkole.	Pisz: jest.
Han är i innevarande ögonblicket landets rikaste man. On jest w obecnej chwili najbogatszym człowiekiem w kraju.	Pisz: teraz.
Nu föreligger möjlighet för bolaget att inskränka personalen. Teraz dla spółki istnieje możliwość ograniczenia liczby pracowników.	Pisz: może ograniczyć

Wellander dostrzegł znaczenie typu odbiorcy dla sposobu redagowania tekstu: „Im młodszy i mniej wykształcony jest czytelnik, tym bardziej należy się starać, by znaleźć jak najprostsze i jak najbardziej przejrzyste sposoby wyrażania myśli." (Wellander 1974: 64). Stwierdzenie to można traktować jako podstawę do sformułowania obecnie głównej zasady jasnego języka urzędowego — dostosowania tekstu do odbiorcy.

2.6.3.3. *Pisz krótko*

Wellander odradza stosowanie długich przysłówków o znaczeniu *odnośnie do (rörande, angående, avseende, beträffande)* lub *co się tyczy (vad avser, vad gäller, evad gäller)* — zamiast krótkiego przyimka *o (om)*. Wskazówki te można również odnaleźć wśród aktualnych wytycznych *jasnego* języka urzędowego.

Skłonność do niepotrzebnie długich wypowiedzi Wellander (1974:60) uznał za największe zagrożenie dla języka szwedzkiego. Radzi zatem unikać długich wyrazów i konstrukcji, jeśli ich treść można wyrazić krócej. Dotyczy to m.in. konstrukcji opisowych *äga tillämpning (znajdować zastosowanie)* zamiast *tillämpas (być stosowanym)*, *göra till föremål för en utredning (uczynić przedmiotem badania)* zamiast *utreda (zbadać)*. Zastępowanie prostych czasowników przez frazeologizmy zawierające rzeczowniki odczasownikowe i odprzymiotnikowe nazywa *chorobą rzeczownikową* (*substantivsjukan*). Opisowe konstrukcje rzeczownikowe są oczywiście dłuższe od czasownikowych, a każde przedłużenie wypowiedzi niezawierające nowej myśli jest według Wellandera jej popsuciem (Wellander 1974:71). W tabeli poniżej cytuję kilka przykładów z listy Wellandera.

a) Rzeczowniki odczasownikowe:

Nie pisz niepotrzebnie:	Pisz raczej:
Lagbestämmelsen erhåller en ytterligare skärpning ... Przepis ustawy otrzymuje dodatkowe zaostrzenie ...	Lagbestämmelsen skärps ytterligare ... Przepis ustawy jest dodatkowo zaostrzony... ...
Redan på hösten inträdde en ökning av arbetslösheten .. Już jesienią nastąpiło zwiększenie bezrobocia ..	Redan på hösten ökades arbetslösheten Już jesienią zwiększyło się bezrobocie ....
Mänskligheten är i besittning av av de tekniska resurserna ... Ludzkość jest w posiadaniu zasobów technicznych ...	Mänskligheten besitter/äger/har de tekniska resurserna ... Ludzkość posiada/ma zasoby techniczne ...

b) Rzeczowniki odprzymiotnikowe i odprzysłówkowe:

En lätt betong som besitter tillräcklig hållfasthet ... Lekki beton, który posiada wystarczającą trwałość ...	En lätt betong som är tillräckligt hållfast ... Lekki beton, który jest wystarczająco trwały ..
En lägesförändring kan ske med stor hastighet. Zmiana sytuacji może nastąpić z dużą szybkością.	Läget kan mycket hastigt förändras. Sytuacja może się bardzo szybko zmienić.

2.6.3.4. Wpływ Wellandera na stworzenie koncepcji *jasnego języka urzędowego*

Zasady *Pisz jasno, pisz prosto, pisz krótko* wraz z wieloma szczegółowymi wskazówkami stały się podstawą koncepcji *klarspråk*. Wymieniając obserwacje Wellandera nie można na przykład pominąć wskazówki, że zdania pojedyncze należy budować wokół orzeczenia jako naturalnego centralnego punktu zdania (Wellander 1974:114). Postulat ten został w późniejszych zaleceniach *klarspråk* sformułowany jako dążenie do jak najmniejszej odległości orzeczenia od podmiotu. Wellander sformułował też zalecenie, by dzielić nieprzejrzyste, długie zdania na krótsze, bowiem jedno zdanie nie powinno zawierać zbyt wiele treści (Wellander 1974: 115). Również i ta myśl znalazła zastosowanie wśród wytycznych *klarspråk*. Można jednak zauważyć, że z myśli Wellandera czerpano do późniejszych teorii dość bezkrytycznie — także błędna kategoryzacja hiperonimów jako „abstrakcji”[43] jest do dziś obecna w niektórych materiałach, np. *klarspråkstestet.*

Współcześni badacze oceniają, że Wellander przywiązywał zbyt dużą wagę do logiki i konsekwencji (*Språkriktighetsboken* 2007: 34), bowiem dzisiejsza praca poprawnościowa polega bardziej na dostosowaniu tekstu do odbiorcy niż na tworzeniu reguł składniowych. Jednak trudno przecenić rolę, jaką Wellander odegrał przy usuwaniu z języka zbędnych archaizmów, przesadnie kancelaryjnego stylu i retorycznych ozdobników (Josephson, 2004: 43) .

2.7. Najnowsza polityka językowa i propagowanie *klarspråk*

2.7.1. Reforma języka aktów prawnych

Zainteresowanie aspektem zrozumiałości tekstów urzędowych pojawiło się w Szwecji w latach 50-tych wraz z pierwszym wydaniem „Kommittésvenska” (SOU 1950). Jednak bardziej systematyczną reformą zajęto się dopiero w latach 60-tych. W Szwecji rozpoczynała się właśnie debata publiczna na temat biurokracji. Krytyką objęto język urzędowy, który powszechnie odczuwano jako mało zrozumiały. Debata nad biurokracją objęła zatem kwestie językowe, szeroko komentowane z inspiracji pierwszych wydań dzieł Wellandera.

[43] Wellander (1974:61) podaje przykład „przesyłki” jako wyrazu abstrakcyjnego wobec „listu”, „kartki pocztowej” i „paczki”.

Reforma języka ustaw i innych aktów prawnych rozpoczęła się w latach 60-tych na szczeblu rządowym. Kancelarię Rządu *(Regeringskansliet)* postrzegano jako instytucję obarczoną szczególną odpowiedzialnością za stan języka urzędowego, ponieważ teksty tam powstające wpływały długofalowo na język całej administracji. Zatem Kancelaria Rządu, a w szczególności odrębna jednostka w jej strukturze — Kancelaria Premiera *(Statsrådsberedningen)* przejęła zadania w zakresie poprawy języka publicznego.

W 1965 roku jeden z ministrów w Kancelarii Premiera zajął się weryfikacją projektów ustaw. Weryfikacja obejmowała początkowo jedynie zgodność projektów z konstytucją, jednak przy tej okazji stwierdzano również braki językowe (Regeringskansliet.se_01). W latach 1976 — 1980 w Kancelarii Premiera zatrudniono trzech ekspertów językowych, których zadaniem była systematyczna organizacja procesu modernizacji języka prawnego. Ich praca polegała nie tylko na weryfikacji dokumentów, lecz również na sporządzaniu wytycznych i prowadzeniu kursów dla urzędników rządowych, by pomóc im przy redagowaniu propozycji ustaw, raportów, rozporządzeń rządowych itd. w taki sposób, by teksty te można było szybko przeczytać i zrozumieć (clarity.net_Ehrenberg-Sundin 1995:17). Kancelaria Premiera stała się ośrodkiem organizującym działania na rzecz jasnego języka urzędowego, bowiem jej szef odpowiada za „wysoką jakość stanowionego prawa i administracji" oraz za to, aby „język ustaw i innych aktów był tak jasny i prosty jak to możliwe" [§ 26 rozporządzenia 1996:1515 z instrukcją dla Kancelarii Rządu (notisum.se_förordning 1996:1515) — rozporządzenie to wprowadzono w pierwotnej wersji w 1982 roku].

Obecnie językowej weryfikacji dokumentów rządowych dokonuje się w specjalnej jednostce weryfikacyjnej (*Granskningsenheten*) przy Ministerstwie Sprawiedliwości (*Justitiedepartementet*) — w ścisłej współpracy ekspertów językowych z prawnikami. Wszystkie ustawy, propozycje, rozporządzenia i wytyczne dla komisji sejmowych muszą zostać zaakceptowane pod względem językowym, zanim staną się oficjalnymi dokumentami. Eksperci językowi prowadzą również kursy dla pracowników Kancelarii Rządu, piszą podręczniki i poradniki językowe, udzielają porad przez telefon i w Internecie oraz uczestniczą w pracach komisji parlamentarnych, których zadaniem jest modernizacja ustawodawstwa.

Ustawy, propozycje ustaw, rozporządzenia i raporty podlegają ścisłym zasadom opracowanym przez ekspertów z *Granskningsenheten*. Zmienia się zatem wzorce tekstów

prawnych na najwyższym szczeblu stanowienia prawa — w parlamencie i w rządzie. Ideą tego działania jest upowszechnianie dobrych wzorców na niższych szczeblach władzy — w urzędach państwowych i samorządowych. Ten sposób myślenia — reforma języka urzędowego rozpoczynająca się od wyższych szczebli hierarchii i języka prawnego — charakteryzuje szwedzką politykę językową. Barbro Ehrenberg-Sundin (2000:168), wieloletnia ekspertka językowa przy Ministerstwie Sprawiedliwości, uważa, że reforma języka urzędowego powiodła się właśnie z tego powodu.

2.7.1.1. Zasady redagowania ustaw

Jako przykład zmodernizowanych zasad redagowania tekstów prawnych przytoczę zasady obowiązujące dla ustaw. Ustawy powinny spełniać takie same wymogi, jakie stawia się innym typom tekstów: jasny język i przejrzysta struktura. W strukturze tekstu wyróżniono trzy główne elementy:

- przed tekstem głównym należy umieszczać wstęp ze streszczeniem,
- tekst powinien być podzielony na rozdziały zaopatrzone w nagłówki,
- artykuły powinny zawierać najwyżej trzy ustępy.

Wobec *jasnego* i prostego języka ustaw sformułowano następujące zasady:

- wypowiedzenia powinny mieć prostą budowę,
- podmiot, orzeczenie i dopełnienie powinny być umieszczone w zdaniu w jak najmniejszej odległości od siebie,
- konstrukcji biernych należy używać tylko wtedy, jeśli nie wiadomo, kto wykonuje daną czynność lub jeśli jest to nieistotne,
- słownictwo powinno być współczesne,
- specjalistyczne terminy powinny być przystępne również dla niespecjalistów; a jeśli wymagają objaśnienia, to w tekście ustawy lub w części tekstu przeznaczonej na definicje,
- w celu graficznego wyodrębnienia elementów należy stosować wypunktowania.

2.7.2. Oficjalne publikacje na temat *klarspråk*

Na zlecenie organów państwowych powstało wiele publikacji zawierających wskazówki na temat redagowania jasnych tekstów urzędowych. Ich szczegółowa tematyka przebiegała zgodnie z kierunkiem nadanym polityce językowej — od języka prawnego do gatunków urzędowych i wyroków sądowych, czyli tekstów adresowanych bezpośrednio do obywateli.

Zauważyć też można, że wskazówki z lat 60-tych dotyczą unikania tradycyjnych cech stylu kancelaryjnego, a w raporcie z 2001 roku ocenia się już składnię i leksykę tekstów jako przyjazną. Z czasem pojawiają się nowe treści, np. w latach 90-tych porusza się kwestie przepisów unijnych, dochodzi do głosu tematyka genderowa („język neutralny płciowo"). Na początku XXI wieku opracowuje się nowe metody pracy (*klarspråkstestet*) i proponuje rozwiązania organizacyjne (centralna instytucja). Dwie z wymienionych pozycji cieszą się do dziś dużą popularnością: „Svarta listan" („Czarna lista"; reg.se_Svarta listan 2011), zawierająca propozycje ekwiwalentów leksykalnych doczekała się czterech wydań, „Myndigheternas skrivregler" („Zasady pisowni dla urzędów"; reg.se_Myndigheternas,01) — aż siedmiu. Obie publikacje należą do kanonu poradników językowych dla urzędników.

Rok 1.wydania	Publikacja
1967	„Språket i lagar och andra författningar" („Język w ustawach i innych aktach prawnych"), Statsrådsberedningen. Publikacja Kancelarii Premiera zawierająca wskazówki językowe dotyczące redagowania ustaw i innych przepisów prawnych. Autorzy zauważają, że styl kancelaryjny wydaje się archaiczny i mało zrozumiały, ponieważ pozostałe gatunki języka pisanego zbliżyły się już do lżejszych gatunków prozy. Wskazówki dotyczą unikania typowych cech tradycyjnego stylu kancelaryjnego.
1977	„Att skriva bättre offentlig svenska" („Jak lepiej pisać szwedzkie teksty publiczne"), Westman M., Oskarsson, O. Svenska språknämnden, Statens personalutbildningsnämnd. Publikacja Szwedzkiego Komitetu Językowego i Państwowej komisji ds. kształcenia personelu na temat modernizacji języka publicznego.
1985	„Klarspråk — en grund för god offentlig service. Språkvårdsutredningens rapport" („Jasny język urzędowy — podstawa dobrych usług publicznych. Raport komisji kultury języka".) Civildepartementet. DC 1985:3. Raport dotyczący organizacji pracy nad modernizacją języka w Kancelarii Rządowej i innych urzędach. Proponuje się m.in. wyznaczenie pracowników odpowiedzialnych za kształcenie w tym zakresie, koordynację pracy przez jednostkę nadrzędną, opracowywanie wspólnych wytycznych dla administracji państwowej. Proponowanych metod pracy nie określa się jeszcze „projektem".
1988	„Svarta listan. Ord och fraser som kan ersättas i forfattningsspråk" („Czarna lista. Wyrazy i zwroty, które można zastąpić w języku prawnym"), Regeringskansliet, SB PM 2004:1 (trzecie wydanie). Alfabetyczna lista wyrazów i wyrażeń reprezentujących tradycyjny język urzędowy z propozycjami ekwiwalentów używanych w zmodernizowanych tekstach prawnych. Zaleca się zastępować wyrazy archaiczne — *avskrift* (odpis) przez *kopia* (kopia), *eljest* przez np. *annars*

	(w przeciwnym razie), wyrazy nieużywane w języku mówionym np. *erhålla* (otrzymać) przez neutralne *få* (dostać), wyrazy z rejestru urzędowego *föreligga* (występować) przez *finnas* (być) oraz wyrazy, które w języku mówionym mają inne znaczenie niż w języku urzędowym — np. *bestrida* (m.in.zaprzeczyć) w wyrażeniu *bestrida* ngt(opłacić coś) przez jednoznaczne i neutralne *betala*, *bekosta* (opłacić, opłacić koszty).
1991	„Myndigheternas skrivregler" („Zasady pisowni dla urzędów"), Regeringskansliet Statsrådsberedningen. Ds. 2009:38. (siódme wydanie) Zasady ortograficzne i interpunkcyjne ze szczególnym uwzględnieniem tekstów urzędowych.
1993	„Visst går det att förändra myndighetsspråket! En rapport från Språkvårdsprojektet" („Oczywiście można zmienić język urzędów! Raport z projektu Språkvårdsprojektet"), Ds 1993:61. Finansdepartementet. Opis prac prowadzonych w różnych urzędach w ramach projektu poświęconego kulturze języka urzędowego.
1994	„Några riktlinjer för författninsspråket" („Kilka wytycznych wobec języka prawnego"), Statsrådsberedningen. PM 1994:4. Opublikowane przez Kancelarię Premiera wskazówki dla języka aktów prawnych — koncentrują się na środkach metatekstowych (nagłówki, spisy treści itp.) i graficznych. Rekomenduje się używanie języka neutralnego płciowo, przez co rozumie się unikanie zaimków osobowych *han* (on) i *hon* (ona).
1998	„Myndigheternas föreskrifter. Handbok i författningsskrivning" („Przepisy dla urzędów. Podręcznik redagowania aktów prawnych"), Statsrådsberedningen. DS. 1998:43. Przepisy dla urzędów dotyczące redagowania aktów prawnych — składni i słownictwa [np. wspomina się, że nie należy używać wyrazu „anvisningar" (pouczenia)]. Materiał w dużej części dotyczy dostosowania języka przepisów do zasad unijnych.
1999	„Språk och struktur i domar och beslut" („Język i struktura w wyrokach i postanowieniach"), Domstolsverket. Publikacja dotyczy języka i struktury w wyrokach i postanowieniach sądowych. Przeznaczona do kształcenia językowego sędziów i osób zatrudnionych w wymiarze sprawiedliwości.
2001	„På väg mot ett bättre myndighetsspråk. Rapport från en utvärdering av begriplighet i myndighetsspråk", („Ku lepszemu językowi urzędowemu. Raport z oceny zrozumiałości języka urzędowego." Statskontoret. Raport z badania tekstów urzędowych. Ocena tekstów była zadowalająca w zakresie leksykalnym, mniej zadowalająco na poziomie składniowym — szczególnie w tekstach na bardziej złożone tematy (podatki i emerytury), gdzie dominował tradycyjny język urzędowy. Ogólnie stwierdzono jednak braki w dostosowaniu tekstów do odbiorców oraz — w szerszym kontekście — niski status pracy przy redakcji tekstów. Na podstawie wyników opracowano narzędzie diagnostyczne pomocne przy ocenie i redagowaniu tekstów urzędowych (*klarspråkstestet*). Rekomendowano powstanie centralnej instytucji wspierającej reformę języka urzędowego.

2006	„Klarspråk lönar sig. Klarspråksarbete i komuner, landsting och statliga myndigheter“ („Jasny język urzędowy opłaca się. Praca nad jasnym językiem urzędowym w gminach, wojewódzkich samorządach terytorialnych i urzędach państwowych”), Ds. 2006:10, Regeringskansliet. Justitiedepartementet. Wskazówki redakcyjne i opisy prac projektowych w urzędach, m.in. w *Försäkringskassan.*
2007	„Klarspråk i socialtjänsten. Hur man skriver lättlästa beslut och journaler“ („Jasny język urzędowy w służbach socjalnych. Jak pisze się przystępne decyzje, raporty i dzienniki”). Lundin, K., Wedin, Åsa. Gothia förlag. Wskazówki dla pracowników służb socjalnych na temat redakcji dokumentacji urzędowej. Dotyczą one dyspozycji tekstu w raportach, pisania w pierwszej osobie w diariuszach itd.

2.7.3. Kształcenie konsultantów językowych

Do sukcesu reformy języka urzędowego przyczynili się bez wątpienia konsultanci językowi (*språkkonsulter*) — przedstawiciele nowego zawodu, którego specjalnością jest redagowanie poprawnych i przystępnych tekstów. Dzięki ich kompetencjom zawodowym i „misjonarskiej”[44] postawie oraz długoletniej dostępności usług w dziedzinie kultury języka[45] teksty obecne w sferze publicznej odpowiadają zwykle standardom *klarspråk*. Studia dla konsultantów językowych wprowadzono w 1978 roku na uniwersytecie w Sztokholmie. Początkowo były one studiami dwuletnimi (1978-91), następnie 2,5-letnimi (1991-2006), a obecnie są to studia 3-letnie kończące się licencjatem (180 punktów szwedzkich). Od 2006 roku studiować można również na uniwersytecie w Umeå, od 2008 roku oferuje się poza tym 6-miesięczny program na Uniwersytecie im. Linneusza w Kalmarze i Växjö.

Do powstania tego kierunku studiów w Sztokholmie przyczynił się intensywny rozwój sektora publicznego i proces demokratyzacji w latach 70-tych, stąd też były one początkowo ukierunkowane na działalność urzędów państwowych, potem jednak uwzględniono możliwości pracy w firmach prywatnych, a następnie na program studiów wpłynęła komputeryzacja rynku pracy oraz rosnąca rola języka angielskiego i szwedzkiego (język drugi) w związku globalizacją[46]. Stąd też program studiów w 2011 roku obejmował następujące przedmioty teoretyczne i praktyczne: gramatyka, analiza tekstu, socjologia i psychologia języka, pedagogika, retoryka, język szwedzki jako język drugi, tłumaczenie,

[44] Wg Olle Josephsona, który jest wykładowcą na kierunku „språkkonsultlinje”od początku jego istnienia — na wykładzie konferencji Plain 2011.
[45] Do nazwania zawodu *språkkonsult* (konsultant językowy) używa się również określenia *språkvårdare* (specjalista w dziedzinie kultury języka”.
[46] Informacja od Olle Josephsona, wykładowcy na tym kierunku uzyskana w czasie wykładu na konferencji Plain 10.06.2011.

technologia języka, tworzenie stron internetowych, projektowanie graficzne, zarządzanie pracami projektowymi. Studenci odbywają w czasie studiów cztery praktyki zawodowe. Niektórzy kontynuują studia aż do uzyskania stopnia doktora.

Studia w Sztokholmie i Umeå kończy co dwa lata po 20 konsultantów językowych, którzy zatrudniani są w państwowych urzędach, prywatnych firmach lub wykonują samodzielną działalność. Niektórzy spośród absolwentów zrzeszają się w stowarzyszeniu zawodowym Dyplomowani konsultanci językowi [*Examinerade Språkkonsulter i svenska* (ESS)], które liczy obecnie około 40 członków. Konsultanci językowi zajmują się najczęściej redagowaniem i korektą tekstów, prowadzą kursy na temat pisania tekstów, opracowują wskazówki językowe, część z nich zajmuje się też tłumaczeniami, projektowaniem stron internetowych lub tworzeniem materiałów informacyjnych (np. dla agencji reklamowych). Jest to zawód o względnie wysokim statusie, z dość dobrymi zarobkami i możliwościami na rynku pracy, ponieważ stało się już standardem, że urzędy centralne i duże firmy prywatne (np. banki) korzystają z usług konsultantów językowych.

2.7.4. Propagowanie idei *klarspråk* w urzędach

2.7.4.1. *Klarspråksgruppen*

Grupa ds. *klarspråk* (*Klarspråksgruppen*) działała od 1993 do 2006 roku. Jednostkę tę utworzono w ramach Ministerstwa Sprawiedliwości. Zadaniem tej organizacji było wspieranie projektów dotyczących modernizacji języka. Grupa ds. *klarspråk* składała się ze specjalistów językowych, specjalistów ds. informacji, prawników i politologów. Poprzez tę organizację informowano o pracy nad *jasnym* językiem urzędowym na konferencjach i seminariach w Szwecji i za granicą. Wydawano biuletyn *Klarspråksbulletinen*, prowadzono strony internetowe, a od 1998 roku przyznawano coroczną nagrodę *Klarspråkskristallen* za osiągnięcia w dziedzinie jasnego języka urzędowego. W 2006 roku zadania te przejęła Szwedzka Rada Języka.

2.7.4.2. Szwedzka Rada Języka (*Språkrådet)*

W 2006 roku utworzono szwedzką Radę Języka (*Språkrådet*) jako następczynię Szwedzkiego Komitetu Językowego (*Svenska Språknämnden*). W skład nowopowstałej Rady włączono Grupę ds. Jasnego Języka Urzędowego (*Klarspråksgruppen*). Przeprowadzono także ankietę wśród około 200 urzędów i gmin (sprakradet.se_Enkäter). Z ankiety wynikało, że 87% badanych zetknęło się z działalnością *Klarspråksgruppen*, 50% przyznało, że miała ona duże

znaczenie dla ich pracy, a 50% zajmowało się jasnym językiem urzędowym w swej pracy. W 2009 roku, a zatem po wprowadzeniu ustawy językowej *Språkrådet* przeprowadziła kolejną ankietę w Internecie (sprakradet.se_Klarspråk 2010/1.) na temat jasnego języka urzędowego. Tym razem badana grupa składała się z ponad 500 urzędów. Dwie trzecie instytucji zajmowało się jasnym językiem urzędowym w ciągu poprzednich dwóch lat, ponad połowa urzędów stwierdziła, że *Språkrådet* ma duże znaczenie dla ich pracy. Urzędy, które nie działały na rzecz *klarspråk* podawały dwa powody: brak czasu i środków finansowych przeznaczonych na działalność językową. Z obu ankiet wynikała coraz większa aktywność urzędów w pracy nad *jasnym* językiem urzędowym. Badania wykazały, że *Klarspråksgruppen* i *Språkrådet* pełniły ważną rolę w reformie języka urzędowego.

Na działalność *Språkrådet* składa się publikowanie biuletynu *Klarspråk. Bulletin från Språkrådet* (4 numery w rocznie), organizowanie konferencji i wykładów, przyznawanie nagrody Klarspråkskristallen za osiągnięcia na polu zrozumiałego języka urzędowego, poradnictwo językowe i prowadzenie sieci współpracy między urzędami działającymi na rzecz poprawy języka urzędowego. W 2011 roku w sieci tej współpracowało około 400 osób reprezentujących urzędy państwowe i samorządowe[47].

Språkrådet zatrudnia około 20 pracowników — głównie konsultantów językowych. Dziesięć osób zajmuje się językiem szwedzkim, cztery — fińskim, wśród pracowników są też specjaliści od szwedzkiego języka migowego.

2.7.4.2.1. *Klarspråkskristallen*

Språkrådet przyznaje nagrodę pod nazwą *kryształ za język przejrzysty (jak kryształ)* (*klarspråkskristallen)* za szczególne osiągnięcia na polu jasnego języka urzędowego. Wśród laureatów nagrody znajdują się różnego typu instytucje. Poniżej wymieniam laureatów z ostatnich lat:

2011	Urząd Miasta w Helsingborgu — *Helsingborgs stad* i Urząd ds. Szkolnictwa Wyższego — *Verket för högskoleservice* — za pracę nad stronami internetowymi służącymi obywatelom i samym instytucjom.
2010	Centralna Komisji ds. Pomocy Finansowej dla Osób Pobierających Naukę — *CSN (Centrala Studiestödsnämnden)* oraz Sąd Apelacyjny dla Szwecji Zachodniej (*Hovrätten för Västra Sverige*) — za pedagogicznie sformułowane informacje na stronie

[47] Informacja otrzymana 28.11.2011 od Nathalie Pares, konsultantki językowej odpowiedzialnej za współpracę z urzędami w Språkrådet.

	internetowej.
2009	Bank *Riksbanken* — za prace nad językiem raportów banku.
2008	*Försäkringskassan* — za sformułowane w zrozumiały sposób decyzje administracyjne.
2006	CSN (*Centrala Studiestödsnämnden*), Centralna Komisja Stypendialna — za projekt polepszenia języka korespondencji elektronicznej.
2005	Urzędy Skarbowe w Västerås i Örebro – za projekt *Dialog językowy*, w ramach którego zaproszono obywateli do oceny decyzji administracyjnych urzędu.

2.7.4.2.2. *Klarspråkstestet*

Språkrådet udostępnia na swojej stronie internetowej *test klarspråk* (*klarspråkstestet)*[48], za pomocą którego można samodzielnie sprawdzić zrozumiałość i dostosowanie do odbiorcy redagowanego tekstu. Narzędzie to powstało jako rezultat badań przeprowadzonych przez Catharinę Nyström nad zrozumiałością tekstów urzędowych, opisanych w raporcie „W drodze ku lepszemu językowi urzędowemu" (statskontoret.se_*På väg mot ett bättre myndighetsspråk*).

Obecnie dostępne są dwie wersje testu — jedna służy do weryfikacji decyzji administracyjnych, a druga — raportów, które są bardzo rozpowszechnionym gatunkiem wśród pism szwedzkiej administracji. W trakcie opracowania jest wersja przeznaczona do sprawdzania zrozumiałości wyroków sądowych. Tłumaczenie całego testu zamieściłam w suplemencie rozprawy.

Przed testem umieszczono pytania, które mają pomóc autorowi tekstu w ustaleniu, jakich informacji potrzebuje czytelnik, bowiem teksty dostosowane do odbiorcy powinny eksponować informacje z perspektywy czytelnika:

- Co już wie Twój czytelnik?
- Czy jest obeznany z tekstami urzędowymi?
- Czego powinien się dowiedzieć? Czy powinien coś zrobić po przeczytaniu tekstu (np. wysłać dokument?)

Test główny składa się z pytań dotyczących poszczególnych poziomów i elementów tekstu:

- tonu wypowiedzi (Czy nadawca zwraca się do odbiorcy w bezpośredni sposób? Czy ton wypowiedzi jest przyjazny?)
- treści (Czy tekst zawiera to, co czytelnik powinien wiedzieć?)

[48] http://www.sprakradet.se/testet/.

- dyspozycji tekstu (Czy najważniejsze informacje znajdują się na początku tekstu?)
- nagłówków (Czy nagłówki poszczególnych fragmentów odpowiadają ich treści?)
- różnych części tekstu (czy zawartość poszczególnych części tekstu odpowiada na pytania odbiorcy?)
- podziału na akapity i powiązań między nimi (Czy tekst jest podzielony na akapity? Czy jeden akapit tekstu zawiera jedną myśl? Czy w tekście umieszczono konektory podkreślające powiązania między poszczególnymi zdaniami i akapitami?)
- wypowiedzeń (Czy wypowiedzenia są charakteryzują się prostą budową, czy w tekście występują zdania wtrącone, czy wyróżnia się poszczególne elementy przy pomocy wypunktowania?)
- wyrazów i fraz (Czy tekst nie zawiera długich fraz nominalnych? Czy zastosowane słownictwo jest konkretne, współczesne i powszechnie zrozumiałe? Czy użyte specjalistyczne terminy i fachowe wyrażenia zostały wyjaśnione?)

Na każde z pytań użytkownik odpowiada samodzielnie „tak", „nie" lub „wątpliwe". Im więcej jest odpowiedzi pozytywnych, tym lepszą ocenę uzyskuje testowany tekst. *Klarspråkstestet* istnieje w wersji interaktywnej i w wersji do wydruku.

2.8. Czynniki sprzyjające reformie języka

Styl szwedzkich wypowiedzi urzędowych stał się w XX w. dość swobodny. Według Lagerholma (2008: 65) rozwój ten był w Szwecji wyraźniejszy niż w wielu innych krajach. Do szybkich efektów reformy przyczynił się z pewnością fakt, że upraszczanie języka miało charakter dwutorowy — odgórny i oddolny. Odgórnej reformie języka urzędowego sprzyjała spontaniczna, oddolna tendencja do uproszczeniu języka, zbliżenia języka pisanego do mówionego i zacierania różnicy między poszczególnymi odmianami (Mårtensson 1988:101). Dzięki upowszechnieniu i wydłużeniu okresu kształcenia język stał się narzędziem większej liczby ludzi, co przyczyniło się do zmiany wzorców. Dla osób posługujących się biegle pismem w XIX w. wzorcami były m.in. teksty łacińskie i niemieckie. Użytkownicy języka pisanego w XX w. czerpali natomiast wzorce głównie z mówionego języka szwedzkiego. Powstawały nowe media — radio (lata 20-te) i telewizja (lata 50-te) oraz nowe gatunki prasowe (np. reklama), które wzmocniły pozycję języka mówionego. Proces upraszczania języka urzędowego, traktowany jako element demokratyzacji państwa został objęty polityką językową, podobnie jak reforma ortograficzna z 1906 roku i systemu fleksyjnego czasowników z 1945 roku. Przesunięcia stylistyczne między odmianą mówioną a pisaną języka, rozszerzanie słownictwa i zmiany syntaktyczne były tylko komentowane przez

instytucje zajmujące się poprawnością języka. Natomiast podstawowa zmiana z zakresu pragmatyki, polegająca na przejściu od form adresatywnych wyrażających dystans do form wyrażające bliskość — była zjawiskiem z gruntu spontanicznym.

Początek XXI wieku to natomiast okres intensywnego użytkowania Internetu, który przyczynił się do powstania licznych nowych forów debaty publicznej i zmniejszenia roli ośrodków wpływających dotychczas na rozwój języka publicznego. Zjawisko to, nazywane wirówką językową przyczynia się w znaczącym stopniu do mniej formalnego rozwoju języka (Svensson 2007).

2.8.1. Zmiana formy adresatywnej na *ty* (*du-reformen*)

W Szwecji w ciągu niespełna dwóch stuleci doszło do zdecydowanej zmiany formy adresatywnej. W XIX wieku panowała tytułomania — wobec osoby, która nosiła jakikolwiek tytuł należało obowiązkowo zwracać się w 3. osobie lp z użyciem tytułu i nazwiska (np. *doktorinnan Toss — doktorowa Toss*) (Einarsson 2010:140). Zwyczaj ten, choć z biegiem czasu coraz bardziej krytykowany — przetrwał do lat 60-tych XX wieku. Jeszcze w latach 40-tych system adresowania wypowiedzi był bardzo chwiejny. Według badania Instytutu Gallupa z 1944 roku do nieznanej osoby 37% ludności zwracało się *ni (wy),* 24% używało form *frun (pani), herrn (panie), fröken (panienko),* 17% — formy du (*ty*), a 15% *damen (pani), min dam (moja pani), min herre (mój panie)* (Mårtensson 1987:110). Forma *ni (wy)* nie przyjęła się ostatecznie. Najbardziej prawdopodobną przyczyną jej odrzucenia było, że odczuwano ją jako poniżającą — stosowano ją bowiem głównie wobec osób, które nie nosiły żadnych tytułów. Pod koniec lat 60-tych upowszechniła się natomiast forma *du (ty)* — prawdopodobnie pod wpływem rozpowszechnionych w Szwecji ruchów ludowych, np. organizacji sportowych, robotniczych oraz studenckiej rewolty. Zmianę tę nazwano *reformą ty* (*du-reformen*), choć zjawisko to miało charakter spontaniczny (ang. *change from below*) (Einarsson 2010:141). Jako podstawę powszechnego przejścia na *ty* upatrywano nacechowanie formy *wy* statusem i dystansem, w opozycji do bliskości i solidarności wyrażanej przez formę *ty*. W latach 60-tych występowały w Szwecji radykalne ruchy polityczne, towarzyszyły im optymistyczne nastroje społeczne wynikające z dobrej koniunktury gospodarczej. Dla wielu osób *ty* stało się świadomym wyrażeniem ideałów demokracji i równości (Mårtensson 1987:145), a rozpowszechnienie się tej formy traktuje się jako symbol odformalizowania stosunków społecznych i demokratyzacji Szwecji (Löfgren, Orvar 1988:174).

Warto zauważyć, że forma *ty* w dalszym ciągu rozszerza swój zasięg. *Språkrådet* (Sprakradet.se_7439) zaleca co prawda nie zwracać się do króla Szwecji na *ty* nawet w mniej formalnych okolicznościach, rekomendując używanie 3 osobie lp lub użycie zaimka *Ni* (*Pan*, dosł. *wy*), np.:

Har Kungen haft en trevlig Ölandssemester? (*Czy Król miał przyjemny urlop na Öland?*)
Fick Ni tillfälle att se det nya museet? (*Czy miał Pan okazję zobaczyć nowe muzeum?)*

Jednak społeczna dyskusja na ten temat trwa w mediach do dziś i forma *ty* wobec króla znajduje wielu zwolenników[49]. Warto również wspomnieć, że masowemu przejściu na *ty* towarzyszyły inne zmiany z zakresu pragmatyki — np. przyjęcie bardziej bezpośrednich i swobodnych form pozdrowień. W latach 50-tych witano np. spotkanego sąsiada formalnym zwrotem zawierającym nazwisko (Mårtensson 1987:143):

God dag fru Svensson, hur står det till? (*Dzień dobry pani Svensson, jak się wiedzie?*)

W latach 70-tych w tej samej sytuacji używano już tylko imienia adresata:

Hej Lisa, hur har du det? (*Cześć Lisa, jak się masz?)*

Eva Mårtensson nazywa proces odformalizowania języka publicznego intymizacją (Mårtensson 1987:107). Pojęcie to opiera na teorii Jürgena Habermasa oddzielającej język sfery intymnej (rodzinnej) od języka politycznej i administracyjnej sfery publicznej. Odformalizowanie języka sfery administracyjnej polega zdaniem Mårtensson na przejęciu przez administrację zasad i cech stylistycznych języka sfery intymnej. Przejście urzędów na *ty* z obywatelami było zatem wg badaczki jednym z przejawów intymizacji języka publicznego.

2.8.1.1. Forma *ty* w urzędowym języku pisanym

Mårtensson prześledziła stosowanie form adresatywnych w języku pisanym dwóch ważnych instytucji — *Försäkringskassan (Szwedzka Kasa Ubezpieczeń Społecznych)* i *Skatteverket* (*Szwedzki Urząd Skarbowy).* W 1984 oddział *Försäkringskassan* w Kalmarze zwrócił się do swoich klientów z zapytaniem, jakiej formy adresatywnej oczekują ze strony tej instytucji. 92% respondentów wybierało formę *ty*, jedynie 6% preferowało oficjalną formę *wy.* Przy tym wszyscy przedstawiciele najstarszej grupy wiekowej (66-74 lat) życzyli sobie, by zwracano się do nich na *ty* (Mårtensson 1987:112). Mårtensson zbadała zatem użycie form

[49] Np. opinia z ankiety przeprowadzonej przez *Sveriges Radio* 23.02.2010: „Nie ma lekceważenia w zwracaniu się do kogoś przez *ty*. Mówienie na *ty* do króla nie oznacza osłabienia monarchii".

adresatywnych w broszurach informacyjnych *Försäkringskassan*. Przełom lat 60-tych i 70-tych okazał się okresem granicznym. Do końca lat 60-tych unikano bezpośrednich form adresatywnych. Po 1970 roku tylko jedna piąta broszur nie zawierała bezpośrednich form adresatywnych, dominowała przy tym forma *ty*. Tendencja ta nie była tak silna w broszurach *Skatteverket*, co tłumaczy się silniejszym wpływem języka prawnego na język tego urzędu — rola urzędów skarbowych polega przede wszystkim na egzekwowaniu prawa, natomiast informacje *Försäkringskassan* miały charakter bardziej doradczy niż materiały *Skatteverket*. Poza tym *Försäkringskassan* wyrosła z ruchów ludowych i organizacji robotniczych, w których forma *ty* była powszechnie używana. Mårtensson zwróciła uwagę, że w tekstach, w których zwracano się do odbiorców na *ty*, używano również innego języka — potocznych wyrazów i wyrażeń, zamiast typowych urzędowych zwrotów i cech składniowych np. czasowników nierozdzielnie złożonych (*utbetala* zamiast *betala ut: wypłacić*). Badaczka zauważyła jednak tendencję do nadużywania formy *du (ty)* w znaczeniu zaimka nieokreślonego *man* (w j.polskim forma bezosobowa), co prowadziło do neutralizacji form osobowych. Wyrażała przypuszczenie, że pewien powrót do stosowania formy *ni (wy)* w społeczeństwie lat 80-tych mógł być reakcją na opanowanie sfery intymnej języka przez administrację państwową. Tendencja ta nie rozpowszechniła się w latach późniejszych, co mogłoby według założeń Mårtensson oznaczać, że familiarny ton utorował administracji drogę do sterowania życiem ludzi w sferze prywatnej (Mårtensson 1987:127). Jednak wobec braku krytyki tego zjawiska w latach późniejszych można zakładać, że forma adresatywna *ty* została całkowicie zaakceptowana przez zarówno prywatną jak i publiczną sferę języka.

2.8.2. Przesunięcia stylistyczne z języka mówionego do pisanego

Typową cechą rozwoju języka szwedzkiego w XX wieku było zanikanie różnic stylistycznych między mówioną i pisaną odmianą szwedczyzny oraz poszczególnymi gatunkami. Wyrazy i formy wyrazowe, które uważano wcześniej za typowo mówione, przedostawały się do języka pisanego (Mårtensson 1988:128). Jednak obserwowano również kierunek odwrotny — specjalistyczne zwroty, które wcześniej postrzegano jako reprezentujące język pisany, przechodziły do języka mówionego.

Do często dyskutowanych form ustnych należał zapis zaimka *oni* — pojawiał się zapis fonetyczny *dom*, w opozycji do tradycyjnej *de* (w funkcji podmiotu) lub *dem* (w funkcji dopełnienia). Jednak zapis fonetyczny do dziś nie doczekał się pełnej akceptacji organów ds. poprawności języka — wersję *dom* traktuje się jako poprawną w tekstach „codziennych".

Inaczej rzecz się miała z zapisem czasownika posiłkowego *skall (powinien)*. Od 2007 roku w publikacjach oficjalnych stosuje się zapis fonetyczny *ska* (reg.se_Myndigheternas,02 2009). Bardziej złożona była kwestia zaimka przeczącego *inte (nie),* pochodzącego z języka mówionego. Zastępował on od lat 50-tych coraz częściej tradycyjne odpowiedniki z języka pisanego *icke* i *ej* (Mårtensson 1988:128). W języku prawnym i prawniczym proces ten potrwał nieco dłużej: jeszcze w publikacji Kancelarii Premiera „Språket i lagar och andra författningar" (1967) rekomendowano przede wszystkim negacje *ej* i *icke*. Jednak i w tych gatunkach *inte* zostało ostatecznie zaakceptowane w roku 1979 („Några riktlinjer för författningsspråket").

Przejścia form z ustnej odmiany języka do pisemnej nie były rozstrzygane jednoznacznie przez organy ds. poprawności języka, inaczej niż przy reformie ortograficznej z 1906 roku czy reformie likwidującej końcówki liczby mnogiej przy czasownikach w 1945 roku. Kwestie te pozostawiano do rozstrzygnięcia stopniowemu rozwojowi języka i akceptowano po dostatecznym rozpowszechnieniu.

2.8.3. Uproszczenie składni

W zakresie składni następowało w języku szwedzkim skrócenie zdań, co potwierdzają liczne badania różnych gatunków tekstów przeprowadzane od lat 60-tych. I tak zdania w prasie z roku 1890 i 1964 roku (badanie Grahna) wykazywały przeciętną długość — odpowiednio ok. 24 i ok. 18 wyrazów (Mårtensson 1988:192). Stwierdzano przy tym zmniejszenie liczby zdań podrzędnych. Tę samą tendencję potwierdzono w pisemnych pracach studentów (badanie Lindberga 1973). Jednocześnie jednak stwierdzono procentowy przyrost liczby długich wyrazów — np. w raportach rządowych z 32 procent w 1951 roku, do 34% w 1972 i 1981 roku (badanie Margarety Westman z 1981 roku). Westman tłumaczyła, że wzrost liczby długich wyrazów (głównie złożeń rzeczownikowych), czyli specjalistycznych terminów wynika właśnie ze skracania zdań. Teksty oddalały się w ten sposób od języka mówionego i stawały się wg Westman „bardziej informujące, mniej debatujące" (Mårtensson 1988:194). Długością zdań zainteresowano się także pod wpływem haseł Wellandera, rozpowszechnionych przez szwedzką pocztę kampanią pod hasłem „Skriv som du talar" (Pisz jak mówisz). Dość powszechnie zaczęto świadomie dążyć do skracania zdań, np. w redakcjach gazet (Mårtensson 1988:198).

2.9. Czynniki utrudniające reformę języka

Upowszechnianie *jasnego języka urzędowego* napotyka na różne przeszkody. Nawet w egalitarnej kulturze szwedzkiej znaleźć można przeciwników tej idei. Twierdzi się na przykład, że klarspråk sprzyja tendencji do coraz gorszej znajomości słownictwa wśród Szwedów (spraktidningen.se_Gustafsson). Barbro Ehrenburg-Sundin (2000: 192) twierdzi, że przeszkody dla rozwoju idei prostego języka są w wielu krajach bardzo podobne. Autorka podaje za Robertsem (1998), że utrudnieniem dla wprowadzania *klarspråk* w wielu krajach są następujące czynniki:

- dominująca rola tradycji w kulturze języka pisanego

Kultura języka pisanego rozwinęła w ciągu stuleci formy, które nie są dostosowane do współczesnych wymagań. Szczególnie widoczne jest to w dziedzinie języka prawa. Jako przykład z obszaru angielskojęzycznego Ehrenburg-Sundin podaje za Robertsem (1998) zwroty zawierające dwa synonimy tego samego pojęcia (np. *last will and testament* — testament, *goods and chattels* — dobytek). Zwroty te miały pomagać sądom przy formułowaniu zrozumiałych wyroków dla angielskojęzycznej i francuskojęzycznej ludności po zdobyciu Anglii przez Normanów — przeznaczenie to jest zatem dalece nieaktualne.

- chęć imponowania i pisania „kompletnych" tekstów

W naturze człowieka leży chęć imponowania innym swoją wiedzą i wykształceniem. Eksperci piszą przede wszystkim dla kolegów po fachu lub swych zwierzchników, zapominając często o prawdziwych odbiorcach swoich tekstów — szerokiej publiczności. Eksperci uważają również często, że bezpieczniej jest napisać za dużo niż za mało — na wszelki wypadek.

- obawa przed odbieganiem od wzorców

Jeśli w danej dziedzinie istnieją ukształtowane wzorce tekstów, to niewiele osób zdobywa się na odwagę odbiegania od tych wzorców. Istnieje bowiem nacisk środowiska na trzymanie się wzorców oraz obawa przed krytyką i koniecznością obrony swojego tekstu. Jeśli podstawą redagowanego tekstu są skomplikowane sformułowania prawne, dołącza się do tego obawa przed popełnieniem błędów.

- teksty, które są wynikiem kompromisu

Niejednoznaczne teksty są często wynikiem kompromisu (np. osiągniętego w wyniku negocjacji w ramach Unii Europejskiej) lub dążenia do uzyskania tekstu o wielorakim przeznaczeniu. Takie okoliczności nie pozwalają autorowi na jednoznaczne sformułowania.

- oczekiwania zwierzchnika co do określonego sformułowania tekstu

Wprowadzanie jasnego języka urzędowego musi się zawsze zaczynać „od góry". To zwierzchnicy sterują procesem pisania i to oni muszą zostać przekonani do nowego sposobu redagowania. W przeciwnym razie pracownicy na niższych stopniach hierarchii napotykają na problemy przy jasnym formułowaniu tekstów. Ehrenburg-Sundin podaje przykład z obszaru niemieckojęzycznego — niemieccy szefowie wzbraniali się przed uczestniczeniem w kursach „języka niemieckiego", co było przeszkodą we wprowadzaniu jasnego języka urzędowego w Niemczech.

- wyobrażenie, jak powinien być sformułowany tekst urzędowy

Przekonanie, że tekst musi odpowiadać określonym wyobrażeniom o tekście urzędowym jest bardzo rozpowszechnione. Stąd wynika tendencja do używania urzędowego słownictwa i np. mówienia o odbiorcy w 3. osobie lp Ehrenburg-Sundin wspomina, że również w Szwecji zaczęto formułować rządowe rozporządzenia w 2. osobie lp dopiero w połowie lat 90-tych.

- koszty związane z organizacją pracy nad reformą języka w urzędach

Choć jasne teksty urzędowe przynoszą w dłuższej perspektywie korzyści ekonomiczne, to działania w celu poprawy jakości tekstów, szczególnie jeśli są to projekty połączone z oceną zrozumiałości tekstów, są kosztowne.

Problem tradycyjnych tekstów prawnych i prawniczych, o których wspomina Ehrenberg-Sundin w kontekście międzynarodowym, poruszany jest w Szwecji od początku reformy *klarspråk*. W jednym z pierwszych raportów Kancelarii Premiera „Språket i lagar och andra författningar" (1967) dostrzega się konieczność dostosowania języka prawa do stylu tekstów użytkowych, które uwolniły się już wówczas od stylu kancelaryjnego:

> Jeśli język ustaw i innych aktów prawnych — podobnie jak cały język urzędowy — zbliży się na ile to możliwe do współczesnych tekstów użytkowych, to teksty te staną się bardziej zrozumiałe dla społeczeństwa, nie tracąc nic ze swej jasności i siły wyrazu.

Wskazuje się przy tym, że trudna materia prawa nie może być usprawiedliwieniem dla zawiłego języka, szczególnie, jeśli materia ta dotyczy dziedzin bezpośrednio dotykających obywateli „Språket i lagar och andra författningar" (1967:4):

> Nie jest zatem żadnym usprawiedliwieniem dla skomplikowanego stylu pisania, że materia jest złożona. Szczególnie w dziedzinach, w których całe społeczeństwo musi potrafić interpretować tekst ustawowy, można stawiać wymagania, aby styl był prosty i łatwy do zrozumienia.

W raporcie „På väg mot ett bättre myndighetsspråk" Catharina Nyström wspomina o intertekstualności panującej między tekstami prawnymi i urzędowymi oraz konieczności współpracy językoznawców z prawnikami (statskontoret.se_På_väg mot ett bättre myndighetsspråk 2001, str. 105):

> Wpływ tekstów prawnych na różnego typu teksty jest silny. W procesie tworzenia tekstów urzędowych panuje stosunek intertekstualny, w którym tekst źródłowy silnie oddziałuje na inne teksty. Fakt, że właśnie teksty prawne mają duży wpływ na inne teksty, jest oczekiwanym wynikiem (badania tekstów urzędowych — przyp. tłum.) Z jednej strony podkreśla to, jak ważne jest uprawianie kultury języka we współpracy specjalistów językowych i prawnych, a z drugiej strony — tłumaczy stosowanie środków polityki językowej przy redagowaniu tekstów prawnych, co prowadzi do poprawy zrozumiałości tekstów prawnych.

Współpraca ekspertów językowych z prawnikami wydaje się prostym, choć rzadko stosowanym sposobem rozwiązywania problemów związanych z językiem prawniczym. Szwecja należy wg Ann-Christine Mattson, ekspertki językowej z Kancelarii Rządu do nielicznych krajów, w których powszechnie stosuje się to rozwiązanie:

> Okazuje się, że bliska współpraca prawników i ekspertów językowych jest w kontekście międzynarodowym zjawiskiem dość niezwykłym. (...) Oczywiście można pisać jasne teksty urzędowe, których nie da się podważyć prawnie — mówią z doświadczenia prawnicy i eksperci językowi w Kancelarii Rządu — ponieważ tak pracujemy od dziesiątków lat. (reg.se_ Mattson)

Wydaje się, że w Szwecji doceniono rolę współpracy prawników i specjalistów językowych przy redagowaniu tekstów urzędowych. Można by zatem oczekiwać, że uniwersyteckie kształcenie prawników przebiega w duchu jasnego języka urzędowego. Niestety — jak wykazała Ann Blückert w pracy z 2010 roku — na studiach prawniczych nie poświęca się uwagi temu zagadnieniu, a z innych badań (sprakradet.se_12017) wynika, że właśnie młodzi prawnicy mają tendencję do używania archaicznych wyrażeń prawnych. Jednak i oni są świadomi faktu, że będą musieli zmodernizować swój język wkraczając w życie zawodowe.

2.10. *Jasny język urzędowy* w Unii Europejskiej

2.10.1. Tłumaczenia dokumentów unijnych

Wraz z wstąpieniem Szwecji do Unii Europejskiej w 1995 roku koniecznością stało się tłumaczenie dokumentów unijnych na język szwedzki. Ze względu na zawiłości składni w tekstach oryginałów tłumaczenia mocno odbiegały od szwedzkich wzorców językowych. Przy tłumaczeniach dokumentów unijnych obowiązuje tzw. „reguła kropki", tzn. jednemu zdaniu oryginału musi odpowiadać jedno zdanie w tłumaczeniu. Na skutek tej zasady tłumacze posługiwali się złożonymi i mało przejrzystymi konstrukcjami, wychodzącymi już z użycia w szwedzkim języku pisanym (Melander 2000:7). Niektórzy szwedzcy językoznawcy (Teleman, Westman 1999) wiązali z językiem tłumaczeń unijnych niebezpieczeństwo intertekstualnego przenoszenia niepożądanych konstrukcji do języka szwedzkiego. Barbro Ehrenberg-Sundin, ówczesna ekspertka językowa w Kancelarii Rządu oceniała, że szwedzkie tłumaczenia unijne powstałe pod wpływem europejskich wzorców cofnęły szwedzką tradycję o 20-30 lat, ze względu na „nadmiar słów i mglistość, skomplikowaną składnię, nominalizacje i wieloznaczne konstrukcje" (Ehrenberg-Sundin 2000:144). Badania językoznawcze potwierdzały, że w tłumaczeniach dominowały zdania o skomplikowanej budowie, z długimi frazami przedorzeczeniowymi (...) i „z bardziej górnolotnym" słownictwem niż w tekstach szwedzkich tego samego gatunku (Ehrenberg-Sundin 2000:145). Niektórzy językoznawcy proponowali tłumaczom oparcie się na bardziej tradycyjnych normach języka pisanego (np. wskazówkach Wellandera), ponieważ pewne konstrukcje były już tak przestarzałe, że współczesne normy (np. reg.se_Myndigheternas,01; reg.se_Myndigheternas,02) je pomijały (Ekerot 2000:73). Co prawda z czasem wprowadzano w organach UE (w tym także z inicjatywy Szwecji) normy zmierzające do uproszczenia składni dokumentów, a co za tym idzie język oryginałów zbliżył się do norm języka szwedzkiego, jednak problem tłumaczeń unijnych odbiegających od szwedzkich wzorców tekstów urzędowych jest ciągle postrzegany jako aktualny (Nyström-Höög 2010: 123).

2.10.2. Działania Szwecji na rzecz *jasnego* języka urzędowego w UE

W czasie swojej ostatniej prezydencji unijnej w 2. połowie 2009 roku Szwecja poczyniła pewne działania promocyjne na rzecz jasnego języka urzędowego w UE. W celu poprawy jakości tłumaczeń unijnych zorganizowano specjalną komórkę przy szwedzkim Ministerstwie Sprawiedliwości — *Unijną pomoc językową (EU-språkvård)*. Jednostka ta działa na zasadzie sieci współpracy (*nätverk*) między szwedzkimi ministerstwami i urzędami oraz organami UE.

Dzięki tej współpracy unijni tłumacze mogą łatwo dotrzeć do odpowiednich szwedzkich ekspertów, jeśli potrzebują fachowej pomocy przy tłumaczeniu. Na stronie internetowej *EU-språkvård* można również znaleźć informacje, jak np. domagać się poprawek w już ustanowionych unijnych aktach prawnych. Komórka ta może zatem działać zarówno na rzecz poprawy tekstów oryginałów jak i tłumaczeń.

2.10.3. Działania na rzecz *jasnego języka urzędowego* w Unii Europejskiej

W czasie, gdy w Szwecji wyrażano dość powszechne zaniepokojenie zawiłym językiem unijnych aktów prawnych, w organach Unii Europejskiej wszczęto już pewne kroki ku uproszczeniu tych tekstów. W 1998 roku podpisano *Porozumienie międzyinstytucjonalne z dnia 22 grudnia 1998 roku między Parlamentem Europejskim, Radą Europejską i Komisją Wspólnot Europejskich w sprawie wspólnych wytycznych dotyczących jakości prawodawstwa wspólnotowego* (oficjalna polskojęzyczna nazwa dokumentu). W porozumieniu tym zawarto 22 wskazówki przeznaczone do prostego i jasnego redagowania unijnych aktów prawnych. Mowa tam była np., że należy możliwie unikać odesłań do innych aktów prawnych, a jeśli nie można z nich zrezygnować, powinny one dokładnie wskazywać dany przepis. W przypadku zmiany przepisu rekomendowano zastąpienie go nowym zapisem, a nie np. wykreślanie poszczególnych wyrazów czy zdań. Zalecano również unikać nadmiernie długich artykułów i zdań, niepotrzebnie zawiłych sformułowań i zbyt częstych skrótów. Poza tym napominano do ostrożnego stosowania pojęć lub terminologii właściwej dla krajowych systemów prawnych ze względu na wielojęzyczny charakter prawodawstwa wspólnotowego.

Podczas przewodnictwa Wielkiej Brytanii w Unii Europejskiej w 1998 roku angielscy tłumacze pracujący w Komisji Europejskiej rozpoczęli kampanię *Fight the Fog* skierowaną przeciwko biurokratycznemu językowi unijnemu. W ramach kampanii wydano w 1998 roku zbiór wskazówek *How to write clearly* (ec.europa.eu_How to write clearly) — polskojęzyczna wersja tej publikacji „Jak pisać zrozumiale" powstała podczas drugiej kampanii na rzecz jasnego języka urzędowego *Clear writing* w 2010 roku. Zbiór zawiera 10 wskazówek sprowadzających się do następujących porad: Pisz przede wszystkim dla obywateli UE, nadaj tekstowi właściwą strukturę, używaj raczej czasowników — nie rzeczowników, pisz konkretnie, stosuj stronę czynną — nie bierną, unikaj kalek językowych, żargonu unijnego i skrótowców. Hasłem przewodnim jest wezwanie do zwięzłości, w wersji angielskiej wyrażone akronimem *KISS — Keep It Short and Simple*. Porady te przypominają

zatem szwedzkie wskazówki dotyczące *klarspråk* — publikacja „Klarspråk lönar sig" (reg.se_Klarspråk lönar sig 2006) została zresztą powołana w bibliografii.

W 2001 roku sformułowano obszerne wskazówki legislacyjne na temat prostego formułowania różnych gatunków aktów prawnych „Joint practical Guide for persons involved in the drafting of legislation within the Community institutions". Ostatnie polskojęzyczne wydanie tej publikacji (2008 r.) nosi tytuł "Wspólny przewodnik Parlamentu Europejskiego, Rady i Komisji dotyczący redagowania aktów prawa wspólnotowego". Podaje się tam 6 ogólnych zasad legislacyjnych, obejmujących m.in. zrozumiałość sformułowań oraz dostosowanie tekstów do odbiorcy i danego gatunku aktu prawnego.

W 2001 roku angielski konsultant językowy Martin Cutts przeredagował jedną z dyrektyw WE (tzw. dyrektywę na temat bezpieczeństwa zabawek 88/378/EEC) i przedstawił ją z obszernym omówieniem w broszurze *Clarifying Eurolaw* (clearest.co.uk_Cutts 2001).
W 2002 roku Martin Cutts ze współautorką Emmą Wagner opublikowali zweryfikowaną wersję jednego z rozporządzeń WE w publikacji „Clarifying EC Regulations" (clearest.co.uk_Cutts, Wagner 2002). Publikacja ta ukazała się z mottem zaczerpniętym od ówczesnego Przewodniczącego Komisji Europejskiej, Romano Prodiego:

> „Musimy wypełnić lukę między instytucjami europejskimi a obywatelami Europy. Ludzie potrzebują Unii Europejskiej, którą mogliby zrozumieć."

Zaproponowane wersje dyrektywy i rozporządzenia WE opierają się na podstawowej zasadzie, która powinna zdaniem Cuttsa obowiązywać wobec prawa wspólnotowego — są tak sformułowane, by mógł je zrozumieć „obywatel o dociekliwym umyśle — nie tylko prawnicy, politycy czy przedstawiciele zainteresowanych grup". Oba akty prawne są zaopatrzone w „streszczenie dla obywatela" (*citizen's summary*), napisane językiem zrozumiałym dla osoby bez wiedzy specjalistycznej na dany temat. „Streszczenia dla obywatela" wprowadzono jako element aktów prawnych Komisji Europejskiej od 2008 roku.

W 2010 roku zorganizowano drugą w historii UE kampanię na rzecz zrozumiałego pisania tekstów unijnych, pod nazwą *Clear Writing*. Konieczność ponownej kampanii wynikała m.in. z faktu rozszerzenia UE — z 15 (za czasów poprzedniej kampanii, *Fight the Fog*) do 27 członków i odpowiednio z 11 do 23 języków urzędowych. Kampania objęła (*Clear Writing*

ec.europa.eu_Clear Writing) objęła pięć departamentów Komisji Europejskiej (w tym *Secretariat General, the Legal Services, DG Translation*), wspierana była przy tym przez Parlament i Radę Europejską. Kampanię skierowano do użytkowników wszystkich 23 języków unijnych, w oparciu o tłumaczenia wspomnianych wskazówek *How to write clearly*. Stworzono także specjalną stronę wewnętrzną (*intranet*), publikowano podręcznik online, przyznawano nagrody *Clear writing awards*, organizowano wykłady i kursy. Za cele kampanii uznano udzielenie szybkiej i praktycznej pomocy w formie specjalistycznych kursów oraz uświadomienie decydentom, że teksty przeznaczone do publikacji powinny przejść fachową korektę. Cele te ustalono na podstawie ankiety przeprowadzonej wśród 6000 pracowników Komisji Europejskiej w listopadzie poprzedniego roku. W ankiecie 85% respondentów zgodziło się, że dokumenty zawierały zbyt wiele żargonu unijnego. Zdaniem ankietowanych na jakość dokumentów wpływała przede wszystkim kompetencja językowa, zbyt duża liczba osób redagujących te same dokumenty, brak odpowiedniego przygotowania, presja czasu, w której tworzy się dokumenty i zmiany wprowadzane w ostatniej chwili. W celu poprawy sytuacji domagano się solidnej korekty tekstów (92% ankietowanych) — chociażby z tego powodu, że 95 procent dokumentów Komisji Europejskiej powstaje w języku angielskim, choć tylko 13 procent piszących włada tym językiem jako ojczystym. Domagano się także kursów na temat redagowania zrozumiałych tekstów w różnych gatunkach, także dla kadry kierowniczej.

W ramach kampanii *Clear Writing* zorganizowano w listopadzie 2010 konferencję pod tą samą nazwą. Wg relacji recenzentki (ec.europa_Bielich 2011) przedstawiono na niej postępy w upraszczaniu języku stosowanego w przepisach prawa i urzędowych dokumentach w wybranych państwach Unii Europejskiej. Wystąpił zasłużony na polu *Plain English* Martin Cutts oraz mówcy z Niemiec, Szwecji, Francji, Włoch, Portugalii i Polski. Jedynie przedstawiciel Włoch odniósł się „dość sceptycznie do koncepcji zrozumiałego pisania", ubolewając, że prowadzi do zubożenia języka. Najsłabiej oceniono wystąpienie przedstawicielki Polski:

> „(...) mówczyni z Rządowego Centrum Legislacji przedstawiła zarys technik prawodawczych wraz z długą listą aktów prawnych i dat. Można się zastanawiać, czy przyczyną tak źle dobranego tematu prezentacji jest zaufanie do wykształcenia polskiego społeczeństwa i jego umiejętności interpretowania przepisów, czy problematyka ta nie została jeszcze zauważona przez polską administrację." (ec.europa_Bielich 2011)

2.10.4. *Jasny język urzędowy* na świecie i w Europie

Charakteryzując działania na rzecz jasnego języka urzędowego w poszczególnych krajach Barbro Ehrenberg-Sundin zauważa dwa trendy (Ehrenberg-Sundin 2000:149-169). W krajach skandynawskich rozpoczęto reformę języka urzędowego od tekstów prawnych i „nawracania" prawników, czyli tej grupy specjalistów, którzy mają największy wpływ na język administracji, bowiem język aktów prawnych najsilniej oddziałuje na język tekstów urzędowych. Trend ten reprezentowany jest z pewnością przez Szwecję. Inne kraje skandynawskie podążają jednak tym śladem. Wśród krajów skandynawskich warto wymienić intensywne działania norweskiej Rady Języka (*Språkrådet*), która koncentrowała się dotychczas na języku i efektywności administracji, jednak od 2011 roku planowała położyć nacisk na język prawny[50].

Poza Skandynawią zainteresowanie językiem prawnym jest szczególnie silne w krajach anglosaskich — m.in. w USA, Kanadzie i Australii pisze się już ustawy w *Plain language*. W RPA zasady *plain language* zastosowano przy pisaniu konstytucji. Tam, gdzie proces upraszczania języka rozpoczyna się od języka prawa, jasny język urzędowy szybko przenika do administracji zajmującej się zwykłymi sprawami obywateli. W USA od 13 października 2010 roku obowiązuje ustawa *Plain Writing Act* (center.org), która nakazuje amerykańskim urzędom używanie *Plain language* w komunikacji z obywatelami — np. w zakresie opieki medycznej czy podatków. W Australii konsultanci językowi szkolą służby ratownicze, jak formułować komunikaty o zbliżających się katastrofach naturalnych (Sprakradet.se Klarspråk 3/2011: 2).

Jednak w Europie — jak zauważa Ehrenberg-Sundin — ustawy i inne akty prawne są nadal obszarem zastrzeżonym dla prawników. Poprawia się za to teksty użytkowe, np. broszury i formularze, czyli materiały przeznaczone bezpośrednio dla obywateli.

Wyjątkiem od tej zasady jest Wielka Brytania, w której działa się na kilku frontach. Pierwszym z nich była organizacja broniąca praw konsumentów *Organisation National Consumer Council (NCC)*, która we współpracy z firmą konsultingową *The Plain English Campaign* (1979 r.) doprowadziła m.in. do przeredagowania ok. 50 tysięcy formularzy przeznaczonych dla konsumentów. Firma ta nadal zajmuje się kształceniem w zakresie *Plain*

[50] Ulotka norweskiej *Språkrådet* (2011) „A brief history of Plain Language in Norway".

language, działalnością edytorską jak i przyznawaniem specjalnego oznaczenia tekstom uznanym za wzorcowe — *the Crystal Mark*. Poza tym istnieje w Wielkiej Brytanii międzynarodowa organizacja *Clarity* zrzeszająca głównie prawników z krajów anglosaskich. *Clarity* wydaje dwa razy w roku czasopismo pod tym samym tytułem poświęcone modernizacji języka prawnego. Martin Cutts reprezentujący *Plain English Commission* opublikował w latach 90-tych uproszczoną wersję brytyjskiej ustawy — *The Time Share Act* i raportu *Lucid Law*. Wzbudziły one na tyle duże zainteresowanie, że przy opracowaniu nowej ustawy podatkowej zdecydowano się zastosować zasady *plain language*.

We Francji nacisk kładzie się na wzmocnieniu pozycji języka francuskiego. Polityką językową w tym zakresie zajmuje się organizacja *Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLF),* natomiast praca nad zrozumiałym językiem związana jest z modernizacją administracji i ułatwieniem kontaktów obywateli z urzędami. Francuska kultura języka słynie z puryzmu. Zgodnie z ustawą z 1994 roku, zakazującą używania obcojęzycznych wyrazów w reklamach i tekstach informacyjnych, wiele uwagi poświęca się tworzeniu francuskojęzycznych terminów. Jednak, wbrew dość powszechnej opinii o małym zainteresowaniu upraszczaniem języka urzędowego we Francji, i w tym kraju dostępne już są teksty publiczne sformułowane przystępnym językiem. Dużą wagę przykłada się również do języka neutralnego płciowo, stosując niekiedy zasadę naprzemiennego używania form żeńskich i męskich w tekstach skierowanych do szerokiej publiczności.

W Niemczech łączy się zrozumiałość tekstów urzędowych z efektywnością usług publicznych. Za kształcenie administracji na szczeblu federalnym jest odpowiedzialne *Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik (BBB*), która to jednostka publikuje poradniki (np. „Bürgernahe Verwaltungssprache" — „Język administracji bliski obywatelom", 1993) jak i wydaje instrukcje, z których wynika obowiązek zwięzłego formułowania tekstów administracyjnych (par. 34 *Gemeinsame Geschäftsordnung I der Bundesministerien*). Początek XXI w. zaowocował w Niemczech szeregiem projektów łączących kwestie usprawniania administracji z modernizacją jej języka. Od 2005 roku działa organizacja *IDEMA (Internetdienst für eine moderne Amtssprache), Gesellschaft für verständliche Sprache* (moderne.de_01). Główną dziedziną działalności tej organizacji jest opracowywanie bazy danych typowych sformułowań urzędowych i ich alternatyw opracowanych przez współpracowników organizacji. Jednak i w Niemczech zajęto się ostatnio zrozumiałym formułowaniem ustaw. Federalne Ministerstwo Sprawiedliwości

(*Bundesministerium für Justiz*) otrzymało w listopadzie 2011 roku nagrodę „za dobrą ustawę" — za sformułowanie ustawy *Versorgungsausgleichgesetz* (Ustawa o wyrównaniu z tytułu utraty przyszłego prawa do zaopatrzenia) (moderne.de_02). W pracach nad ustawą uczestniczyła Michaela Blaha, stojąca na czele organizacji IDEMA.

Włoska konstytucja zawiera zapis o pełnieniu przez administrację roli usługowej wobec obywateli (art. 98). Jednak dopiero w latach 90-tych podjęto we Włoszech działania modernizujące zawiły język administracji. W 1993 roku rozpoczęto 5-letni projekt zmierzający do uproszczenia języka urzędowego. Rząd Romano Prodiego silnie wspierał te działania. Podkreślano ich znaczenie dla uzyskania zaufania obywateli do władzy państwowej, które uznawano we Włoszech za zbyt niskie.

W Hiszpanii przyjęto już w 1992 roku ustawę mówiącą o tym, że administracja publiczna powinna pełnić rolę usługową wobec obywateli, w tym samym roku wydano podręcznik z przykładami wzorcowych dokumentów *Manual de documentos administrativos*. Wśród przeszkód w modernizacji języka wymieniano m.in. niechęć specjalistów do rezygnacji ze specyficznej terminologii, obawy biurokratów przed zmianami i brak środków finansowych. Dodatkową trudnością było dopuszczenie stosowania w administracji języków baskijskiego, katalońskiego i galicyjskiego, w związku z czym powstaje konieczność tworzenia terminologii w tych językach.

W Portugalii — wg informacji tamtejszych specjalistów (ec.europa.eu/dgs/translation_Fisher) — istnieje co prawda ustawa z 1999 roku mówiąca o obowiązku używania prostego języka w dokumentach urzędowych, jednak została ona w zasadzie zignorowana przez administrację, a język urzędów jest ciągle silnie zbiurokratyzowany. Sytuację pogarsza dodatkowo fakt niskiej alfabetyzacji kraju (80% ludności ma słabą umiejętność czytania ze zrozumieniem). Obecnie działa program rządowy *Simplex*, ułatwiający dostęp obywateli do usług administracyjnych. W program ten wprowadza się kwestie prostego języka administracji — przy udziale organizacji *Portugues Claro* i współpracującego z organizacją Martinem Cuttsem.

Ehrenberg-Sundin dokonała przeglądu poradników przeznaczonych do wprowadzania prostego języka urzędowego w różnych krajach. We wszystkich poradnikach pojawiają się zalecenia dotyczące:

- wyboru odpowiedniej treści dla odbiorcy,
- zaznaczania ważnych treści przez ich dyspozycję,
- nadawania tekstowi przejrzystej struktury,
- bezpośredniego zwracania się do odbiorców,
- wyboru zrozumiałych wyrazów i zwrotów,
- unikania specjalistycznych terminów, skrótów, obcych wyrazów, pompatycznych zwrotów, abstrakcji, archaizmów i zbędnych wyrazów,
- unikania nominalizacji i strony biernej,
- używania zdań o prostej budowie,
- unikania zdań wtrąconych.

Poza tym w niemal wszystkich poradnikach przestudiowanych przez Ehrenberg-Sundin pojawia się rekomendacja używania języka neutralnego płciowo. W języku niemieckim i francuskim zaleca się stosować żeńskie odpowiedniki określeń funkcji i zawodów w odniesieniu do kobiet. Zalecenie to — jakkolwiek zgodne ze współczesnymi postulatami feministycznymi dla języka polskiego — nie ma w zasadzie charakteru neutralnego. O neutralnym płciowo języku można natomiast mówić w przypadku niemieckiej propozycji używania określeń, np. *Lehrperson* (osoba ucząca) zamiast alternatywy die *Lehrerin* oder der *Lehrer*. Podobne porady formułowano dla języka włoskiego i angielskiego, gdzie rekomendowano *nieseksistowskie* określenie zawodu *business people* zamiast *businessmen* i *businesswomen*.

Ehrenberg-Sundin zwraca uwagę na odmienne niż w krajach anglosaskich i nordyckich podejście do języka prawa w innych krajach europejskich. Powołuje się m.in. na sformułowania zawarte we włoskiej publikacji na temat pisemnej komunikacji pochodzącej z 1993 roku (Codice di stile), gdzie wskazuje się co prawda, że niezrozumiały język prawny uniemożliwia obywatelom odwoływanie się od decyzji administracyjnych, jednak wymienia się wiele powodów, dla których język prawny nie mógł zostać objęty reformą. Przytaczam je za Ehrenberg-Sundin w niewielkim skrócie:

- Ustawodawca nie chce się wypowiadać zrozumiale; prawo powinno umożliwiać różne interpretacje.
- Prawo nie jest dla obywateli ani pracowników administracji — dla tych grup przeznaczone są broszury i okólniki.
- We Włoszech istnieje zbyt dużo aktów prawnych. Podaje się liczbę między 100 a 150 tysięcy, co porównuje się z liczbą ok. 7000 we Francji i 5000 w Niemczech (dane z roku 1990).
- We Włoszech nie ustalono jeszcze jednolitych technik legislacyjnych.

W związku z tym, że — jak ustalono — specyficzne wyrażenia prawne w języku włoskim nie mogą być modyfikowane, w projektach modernizujących administrację objaśniano jedynie najczęstsze zwroty prawne, zaopatrując podręczniki w odpowiednie słowniczki.

Podobne nastawienie do języka prawa Ehrenburg-Sundin odnajduje w Hiszpanii, w artykule hiszpańskiego prawnika Gonzaleza-Seco (1996), który stwierdza, że język administracyjny można i należy upraszczać, ponieważ dotyczy obywateli. Natomiast język prawny jako naukowy skierowany jest do specjalistów, „dlatego nie można go uczynić zrozumiałym dla zwykłych obywateli".

Ehrenberg-Sundin stwierdza, że poradniki i wytyczne wydawane we Włoszech, Francji, Belgii, Hiszpanii i Niemczech nie zawierają w związku z opisaną postawą żadnych wskazówek dotyczących modernizacji języka prawa. Dalszy rozwój polityki językowej w tych krajach ogólnie potwierdza tezę autorki, choć — jak widać na przykładzie Niemiec — także i tam język ustaw może znaleźć się w obszarze zainteresowania państwa.

Ehrenberg-Sundin wiązała duże nadzieje z międzynarodową współpracą w ramach Unii Europejskiej. W przededniu prezydencji Szwecji w UE, zaplanowanej na pierwsze półrocze 2001 roku dostrzegała możliwość promocji międzynarodowej współpracy w nawiązaniu tematu prezydencji (transparentności polityki UE) do kwestii *jasnego* języka administracji. Jak wiadomo z dzisiejszej perspektywy nadzieje te okazały się płonne. Współpraca międzynarodowa odbywa się dziś bardziej poprzez krajowe i międzynarodowe organizacje zajmujące się reformowaniem języka administracji (np. *Plain, Clarity*) i reprezentujących je ekspertów niż poprzez polityki poszczególnych państw.

Jednak metody przekonania polityków do podjęcia kwestii językowych, które wówczas wydawały się autorce najbardziej efektywne, sprawdziły się w wielu krajach. Na konferencji poświęconej *jasnemu językowi urzędowemu* w Rzymie w 1998 roku opowiadano się za połączeniem kwestii językowych z efektywizacją administracji i jej usługową rolą wobec obywateli-klientów. Jak podkreślała Ehrenberg-Sundin, kwestie zorientowania administracji na klienta miały przekonać polityków do podjęcia tematu jasnego języka urzędowego. Z dzisiejszej perspektywy widać, że metoda ta sprawdziła się i dobrze funkcjonuje w wielu krajach europejskich, niezależnie od ich kontynentalnej czy skandynawskiej kultury, od ich

zgody lub niezgody na reformowanie języka prawa. Wydaje się zatem, że podobne rozwiązanie mogłoby się również sprawdzić w Polsce.

2.11. *Klarspråk* w szwedzkich urzędach

W opisach działań związanych z reformą języka urzędowego kluczowym pojęciem jest *klarspråksarbete*, czyli praca nad *jasnym językiem urzędowym*. Praca ta wykonywana jest najczęściej w ramach ograniczonych w czasie *projektów*, których efektami są umiejętności pracowników, opracowane wskazówki językowe lub stosowane przez urzędy nowe wzorce oraz szablony pism i formularzy. W niektórych instytucjach praca nad *jasnym językiem urzędowym* staje się częścią ich rutynowej działalności — szczególnie tam, gdzie zatrudnia się konsultantów językowych. W ramach każdego *projektu* zbiera się obserwacje związane ze specyfiką danego urzędu, np. na temat ewentualnej kolizji uproszczenia języka z terminami urzędowymi, postaw pracowników i ich zwierzchników wobec reformy. Podsumowuję tutaj te doświadczenia, które mogą służyć jako wnioski dla organizacji pracy np. w polskich urzędach. Najwięcej uwagi poświęcam opisowi działań dwóch instytucji, których teksty analizuję w dalszej części pracy: *Försäkringskassan* (Kasa Ubezpieczeń Społecznych) i *Skatteverket* (Urząd Skarbowy). Obie instytucje prowadzą systematyczną pracę nad językiem urzędowym od lat 90-tych, choć w *Försäkringskassan* początki tej działalności sięgają lat 60-tych. Jak pokazują doświadczenia tej instytucji, reforma językowa jest ustawiczną pracą, wymagającą coraz to nowych metod, na przykład w związku z powstaniem nowych kanałów komunikacyjnych. Nie bez znaczenia dla reformy językowej w urzędach jest wsparcie rządu szwedzkiego wyznaczającego instytucje odpowiedzialne za promowanie *jasnego języka urzędowego*. W latach 80-tych był to Instytut Rozwoju Personelu [*Statens institut för personalutveckling (SIPU)]*, od 1993 roku *Grupa ds. jasnego języka urzędowego (Klarspråksgruppen*) a od 2006 roku — Szwedzka Rada Języka (Språkrådet). Instytucje te organizują *projekty* językowe, sieci współpracy miedzy urzędami i publikują poradniki. Poza tym wymagania ustawy językowej (2009) podwyższają standardy pracy nad językiem w urzędach.

2.11.1. Projekt kultury języka (*Språkvårdsprojekt*)

Pod koniec lat 80-tych instytucją wspierającą reformę języka urzędowego był Państwowy Instytut Rozwoju Personelu [*Statens institut för personalutveckling (SIPU)],* który w latach

1989-92 przeprowadził tzw. Projekt Kultury Języka (*Språkvårdsprojektet*) we współpracy z ekspertami językowymi z Kancelarii Rządu. Celem projektu — poza rozbudzeniem zainteresowania reformą wśród urzędów — było przygotowanie odpowiednich kursów i innych usług językowych, ponieważ oczekiwano wzrostu popytu na takie usługi wśród urzędów (*Visst går det att förändra myndighetsspråket* 1993:1).

W projekcie tym uczestniczyły następujące urzędy:

- Urząd komorniczy w województwie Östergötland (*Kronofogemyndigheten i Östergötlands län*)
- Wydział egzekucyjny Szwedzkiego Urzędu Skarbowego (*Riksskatteverkets exekutionsavdelning*)
- Komenda Policji w Huddinge (*Polismyndigheten i Huddinge*)
- Urząd Wojewódzki w województwie Norbotten (*Länsstyrelsen i Norbottens län*)

Urzędy te spełniały ściśle określone kryteria — miały szeroki kontakt ze społeczeństwem, dysponowały wieloma oddziałami w Szwecji, a kierownictwo tych urzędów było pozytywnie nastawione do projektu. Spełnienie tych kryteriów miało zaowocować upowszechnieniem opracowanych zasad i wzorców.

Pracę rozpoczęto od przeglądu tekstów uczestniczących urzędów. W tekstach tych stwierdzono dominację perspektywy nadawcy, która wpływała na:

- dyspozycję tekstu — na początku znajdowały się informacje istotne dla nadawcy,
- treść — istotne kwestie dotyczące odbiorcy często nie były zawarte w tekście,
- ton — „wyludnienie tekstu" wywoływało wrażenie bezwzględności opisywanych procedur,
- słownictwo — biurokratyczne zwroty mogły powodować problemy z rozumieniem.

Autorzy raportu wskazali następujące przyczyny stosowania przez urzędników perspektywy nadawcy (*Visst går det att förändra myndighetsspråket* 1993:14):

- Urzędnikowi łatwiej opisywać procedury z perspektywy urzędu, zapominając o sytuacji odbiorcy, szczególnie jeśli procedury są niedogodne dla odbiorcy.
- Perspektywę urzędu uznaje się powszechnie za neutralną i rzeczową. Urzędnik nie chce wywołać wrażenia, że jest nieobiektywny lub niepoważny.
- Posługując się tradycyjną perspektywą urzędnik okazuje swoją przynależność do wspólnoty instytucjonalnej i znajomość panujących w niej kodów językowych.
- Niekiedy tradycyjna perspektywa służy urzędnikowi do demonstracji swojej władzy wobec odbiorcy.

2.11.1.1. Akceptacja i przykład *z góry* jako warunek powodzenia reformy

Psycholog Siv Huber wypowiadający się w raporcie na temat przyczyn trwałości biurokratycznego języka podkreśla znaczenie hierarchii przy próbach reformy języka w urzędach (*Visst går det att förändra myndighetsspråket* 1993:28):

> W pewnych organizacjach czy grupach zmiany rozumie się jako zagrożenie dla istniejącego porządku (...). Dlatego każda zmiana w organizacji musi rozpoczynać się od góry (...). Jeśli kierownictwo nie popiera zmian, bardzo trudno jest je przeprowadzić.

Huber stwierdza dalej, że choć niektórym osobom, na przykład tym, które czują się pewnie w swojej zawodowej roli, łatwiej przychodzi zmiana stylu pisania, to unikanie zmian i dążenie do stabilności należy traktować jako cechę ogólnoludzką i postawę przeważającą.

Zgoda kierownictwa na modernizację języka urzędowego jest równie ważna jak dobre wzorce z wyższych szczebli hierarchii urzędowej. Świadczy o tym np. powoływanie się przez pracowników Urzędu Wojewódzkiego w województwie Norrbotten (*Länsstyrelsen i Norrbottens län*) na sposób redagowania decyzji administracyjnych przez rząd szwedzki, który na ówczesnym etapie reformy (1992 r.) stosował dyspozycję tekstu decyzji zorientowaną na czytelnika — tekst decyzji rządowej zaczynał się od rozstrzygnięcia. Dzięki temu argumentowi do wprowadzenia tej samej struktury decyzji administracyjnej w Urzędzie Wojewódzkim wystarczył zaledwie dwudniowy kurs.

2.11.1.2. Ton tekstu jako warunek skutecznej komunikacji

W raporcie podkreśla się znaczenie tonu tekstu. Przywołuje się przykład protokolantki sądowej, która po odbyciu kursu *jasnego języka urzędowego* dołączała do formalnych wezwań na rozprawy karteczki z osobistymi komentarzami. Metoda okazała się skuteczna — podsądni, których szczególnie trudno było sprowadzić do sądu, stawiali się tam częściej. Z mieszanymi reakcjami spotkało się — również efektywne — postępowanie protokolantki wobec wyjątkowo opornego podsądnego, którego wezwanie zostało opatrzone odręcznie narysowanym sercem (wezwanie wysłano w *Walentynki*). Komentarz był następujący (Ds. 1993:61: 27):

> Niektórzy będą uważać, że (...) było to zbyt osobiste i być może spowodowało brak respektu dla sądu u odbiorcy. Inni będą uważać, że postąpiła całkowicie słusznie. Doprowadziła w ten sposób do stawienia się wezwanego w sądzie i w ten sposób zaoszczędziła społeczeństwu niepotrzebnych kosztów.

2.11.1.3. Wpływ języka prawa na język urzędu

Raport odnosi się szeroko do kwestii sformułowań prawnych przenoszonych do tekstów urzędowych. W tekstach policyjnych, np. zawiadomieniach o popełnieniu przestępstwa, odnaleziono wiele sformułowań pochodzących z kodeksu postępowania procesowego (*rättegångsbalken*) i kodeksu karnego (*brottsbalken*). Niektóre z nich uznaje się w języku szwedzkim za archaiczne i trudne do zrozumienia dla laika. Dlatego w *jasnym języku urzędowym* proponuje się zastąpić np. pochodzący z języka prawnego czasownik *gälda* (zapłacić) odpowiednikiem z języka ogólnego *betala*, zwrot *vid äventyr av* (pod rygorem czegoś) — zwrotem *med risk för* (pod groźbą czegoś). Osobnym zagadnieniem są w szwedzkim języku urzędowym czasowniki złożone, które mają w języku ogólnym odpowiedniki w formie czasowników z partykułą, np. zwrotowi *medta till förhör* (doprowadzić na przesłuchanie) odpowiada w języku ogólnym *ta med till förhör*. Wg autorów raportu policjanci sporządzający zgłoszenia przestępstw używali w opisach przestępstw sformułowań kodeksowych dotyczących kwalifikacji czynów karalnych, tymczasem kwestię kwalifikacji czynu karalnego należy pozostawić prokuratorowi i sądowi (*Visst går det att förändra myndighetsspråket* 1993: 32). Konsultanci językowi współpracujący z policją w ramach projektu rekomendowali w wytycznych językowych dla policji ogólnojęzykowe warianty czasownikowe, jednak byli je w stanie przeforsować dopiero powołując się na autorytet ombudsmanna ds. wymiaru sprawiedliwości (*justitieombudsman*), który jednoznacznie wyjaśnił, że nie sprzeciwia się używaniu ogólnojęzykowych wariantów czasownikowych. Podkreśla się jednak, że niektóre określenia ogólnojęzykowe mają w języku prawnym kilka odpowiedników o zróżnicowanym znaczeniu[51]. W takich wypadkach nie można rezygnować z precyzyjnych określeń prawnych.

Analogiczny proces przenoszenia sformułowań prawnych stwierdzono między tekstami prawnymi a językiem używanym w Urzędzie Komorniczym (*Kronofogdemyndigheten*) i Szwedzkim Urzędzie Skarbowym (*Riksskatteverket*). Na teksty tych urzędów wpływ miały przede wszystkim sformułowania ustawy egzekucyjnej (*uppbördslagen*) i ustawy o upadłości (*konkurslagen*). Choć kodeks egzekucyjny, stanowiący najczęstszą podstawę prawną dla Urzędu Komorniczego, powstał w latach 80-tych, posługiwano się w nim dość przestarzałym językiem — np. używano określenia *pismo główne* (*huvudskrift*) i *odpis* (avskrift), zamiast

[51] Określenie z języka ogólnego *bilstöld* (kradzież samochodu) ma w języku prawnym trzy odpowiedniki o zróżnicowanym znaczeniu: *tillgrepp av fortskaffningsmedel* (zabór środka komunikacji), *olovligt brukande* (niedozwolone użytkowanie), *stöld av fordon* (kradzież pojazdu).

współczesnego *oryginał* (*original*) i *kopia* (*kopia*). Tymczasem, za inspiracją publikacji „Czarna lista" (reg.se_Svarta listan 2011) wiele sformułowań kodeksu egzekucyjnego zostało już w latach 80-tych w innych aktach prawnych zastąpionych przez określenia zmodernizowane, np. *förebringa uppgift* przez *lämna uppgift* — oba w znaczeniu *dostarczyć dane* (*Visst går det att förändra myndighetsspråket* 1993:35). W ramach *projektu* opracowano „Porady na temat pisania tekstów w Urzędzie Komorniczym" (*Skrivråd för kronofogdemyndigheten*), zawierające nieurzędowe alternatywy dla archaicznych sformułowań. Kierownicy i pracownicy urzędu byli gotowi stosować proponowane alternatywne określenia w pismach do obywateli, jednak nie udało się wprowadzić wszystkich zmian w niektórych formularzach Urzędu Komorniczego, ponieważ używane w nagłówkach określenia wskazywały pracownikom, jakiego aktu prawnego dotyczy dany formularz[52], określały zatem rutyny, którym podlegała dana sprawa. Autorzy raportu podkreślali, że było to wyjątkowe odstępstwo od reguły, wg której należy stosować określenia zrozumiałe dla obywatela, choćby nawet nie były kodeksowe[53].

2.11.1.4. Proponowane metody pracy w ramach *projektów*

W podsumowaniu raportu stwierdza się, że praca nad *jasnym językiem urzędowym* powinna odbywać się wg obranego programu. Proponuje się następujące metody pracy:

- analiza tekstów sporządzonych w danej jednostce ze wskazaniem wad tych tekstów i sposobów ich poprawy (nawet dwudniowy kurs może przynieść dobre rezultaty),
- praca z całą jednostką lub z grupami osób piszącymi ten sam gatunek tekstu (np. decyzje, odpowiedzi na wnioski),
- organizowanie wewnętrznych konferencji poświęconych ogólnym tematom językowym, po których następują bardziej specjalistyczne kursy dla mniejszych grup,
- objęcie kursami kierownictwa i innych osób mających wpływ na redagowanie tekstów, ponieważ od kierownictwa zależy, czy proponowane zasady zostaną faktycznie wprowadzone[54],
- kontynuowanie pracy po kursie, np. przegląd dalszych tekstów, redagowanie kącika językowego w wewnętrznej gazecie danej instytucji,

[52] *Betalningsuppmaning* i *betalningsanmaning* (oba określenia oznaczają wezwanie do zapłaty). Pierwsze określenie pochodzi z ustawy o upadłości (*konkurslagen*), drugie — z ustawy egzekucyjnej (*utsökningsbalken*).

[53] Np. w zmodernizowanych tekstach urzędowych preferuje się wyraz pochodzący z języka ogólnego *meddelande* (zawiadomienie) przed określeniem ustawowym *underrättelse* (powiadomienie).

[54] Obowiązywało wówczas rozporządzenie (*verksförordning* 1987:1100), które obarczało kierowników urzędów odpowiedzialnością za język komunikacji z klientami — § 7, punkt 2: „Kierownik urzędu ma obowiązek zadbać o ułatwienie kontaktu między społeczeństwem, organizacją, przedsiębiorstwem a urzędem publicznym poprzez (...) jasny i zrozumiały język w pismach i decyzjach administracyjnych urzędu." Regulacja ta przestała obowiązywać w 2008 roku, ponieważ niebawem wejść miała w życie Ustawa językowa.

- wybór osób odpowiedzialnych za kwestie językowe, upoważnionych m.in. do inicjowania kolejnych projektów językowych.

2.11.1.5. Warunki organizacji prac w ramach projektów językowych

W pierwszym dziesięcioleciu XXI wieku publikuje się bardziej szczegółowe wskazówki na temat planowania projektów językowych. Zaleca się m.in. organizację prac w ramach *projektu*, zanim *jasny język urzędowy* stanie się częścią zwykłej działalności urzędu. Formułuje się następujące warunki pracy (reg.se_Klarspråk lönar sig 2006):

- Prace muszą mieć akceptację kierownictwa — należy organizować kursy i seminaria dla kierownictwa, szczególnie w pierwszej fazie projektu.
- Należy ustalić, kto ponosi odpowiedzialność za organizację prac — proponuje się działy odpowiedzialne za informacje lub działy prawne.
- Projekt musi mieć wsparcie finansowe, ponieważ wymaga określonego nakładu czasu i pracy, organizacji kursów, zaangażowania konsultantów językowych i publikacji np. podręcznika.
- Należy określić odpowiedni zakres projektu — zaleca się ograniczyć zasięg, szczególnie w przypadku pierwszych prac projektowych.

2.11.1.6. Podniesienie statusu pracy nad *jasnym językiem urzędowym*

Problemem reformy językowej okazał się niski status pracy nad *jasnym językiem urzędowym*, o którym pisze Catharina Nyström w raporcie „På väg mot ett bättre myndighetsspråk" (statskontoret.se_På_väg mot ett bättre myndighetsspråk 2001:105):

> Kwestie językowe łatwo stają się kwestią marginalną w urzędzie. Z wielu urzędów płyną raporty o nieformalnych sieciach współpracy i nieformalnych konsultantach językowych. Wielu zapaleńców utrzymuje te kwestie przy życiu, gdy brak jest środków finansowych (...) Na dłuższą metę nie jest jednak korzystne dla kwestii językowych, że rzeczywiste koszty — w postaci wydatków i nakładu czasu — są niewidoczne.

Proponuje się zatem różne działania w celu podniesienia statusu pracy nad *jasnym językiem urzędowym* (reg.se_Klarspråk lönar sig 2006):

- kwestie językowe należy podnieść do kwestii objętych porządkiem dnia,
- kwestie językowe należy traktować jako naturalną część działalności,
- kierownictwo musi zwracać uwagę na wartość zrozumiałego języka,
- kwestie językowe powinny zostać objęte planami działalności i należy na nie wyznaczać określone kwoty i czas pracy,
- konieczna jest praca długofalowa i ustawiczna; nie wystarczą działania doraźne.

2.11.1.7. Negatywne postawy wobec *jasnego języka urzędowego*

Przeszkód we wprowadzaniu *jasnego języka urzędowego* upatruje się w następujących negatywnych postawach wobec reformy języka (reg.se_Klarspråk lönar sig 2006:13):

- kierowanie się tradycją („tak zawsze pisaliśmy"),
- uleganie presji czasu („pracuje się szybciej stosując stare wzorce"),
- ostrożność („jeśli napiszę tak jak w ustawie, to będzie dobrze"),
- obrona własnego wizerunku („muszę pisać jak ekspert").

Podkreśla się, że aby praca nad językiem była skuteczna, musi odnieść się do negatywnych postaw. Zaleca się prezentowanie uczestnikom szkoleń zmieniających się wzorców językowych i uświadamianie im podwyższonych wymagań społeczeństwa wobec urzędów i języka publicznego.

2.11.1.8. Reforma języka urzędowego obejmuje coraz więcej instytucji

Opisane w 2006 r. reformy objęły szereg szwedzkich urzędów (reg.se_*Klarspråk lönar sig* 2006):

- Szwedzka Kasa Ubezpieczeń Społecznych (Försäkringskassan)
- Urząd ombudsmana ds. osób niepełnosprawnych (Handikappombudsmannen)
- Urząd Migracyjny (Migrationsverket)
- Urząd Gminy Norrköping (Norrköpings kommun)
- Urząd Skarbowy w regionie Västerås lub Örebro (Skatteverket i Västerås- respektive Örebroregionen)
- Urząd Celny (Tullverket)
- Urząd Drogowy (Vägverket)
- Urząd Gminy Örebro (Örebro kommun)

Urzędy te modernizują takie gatunki tekstów jak decyzje administracyjne, raporty, materiały informacyjne — w postaci druków i tekstów na stronach internetowych; opracowują wewnętrzne wytyczne językowe; organizują kursy językowe lub — co podnosi status *jasnego języka urzędowego* — kursy prawno-językowe. Urzędy zatrudniają konsultantów językowych w pełnym wymiarze godzin i wpisują kwestie językowe w politykę instytucji lub — w przypadku skromniejszych możliwości — wyznaczają osoby odpowiedzialne za kwestie językowe, organizują współpracę specjalistów ds. informacji z prawnikami. Z szeroko opisanych przykładów warto zarysować początki działalności językowej dwóch instytucji,

których teksty poddaję analizie w części badawczej tej rozprawy — Urzędu Skarbowego (*Skatteverket*) i Kasy Ubezpieczeń Społecznych (*Försäkringskassan*).

2.11.2. Reforma językowa w Szwedzkim Urzędzie Skarbowym (*Skatteverket*)

Szwedzki Urząd Skarbowy (*Skatteverket*, przed 2004 r. *Riksskatteverket*) ma długą tradycję w pracy nad *jasnym językiem urzędowym*. Od 1995 roku zatrudnia dwie konsultantki językowe w pełnym wymiarze godzin. Opracowano wewnętrzne zasady redagowania tekstów (*skrivregler*) i wytyczne językowe dla tekstów ukazujących się na stronie internetowej (skatteverket.se_Klarspråk på webben 2009). Wytyczne informują w zwięzłej formie o zasadach pisania tekstów w Internecie. Zasady te wynikają z *cebulkowej* struktury strony internetowej — treść rozmieszczona jest tam na 4 poziomach, przy czym informacje na poziomie 1 są najbardziej ogólne i podlegają specjalizacji i uszczegółowieniu na kolejnych poziomach. Wytyczne definiują *klarspråk* jako język zrozumiały dla określonego odbiorcy w określonej sytuacji. Wskazuje się też zróżnicowane cele tekstu i ich rozmieszczenie na poszczególnych poziomach — np. informacja, instrukcja, argumentacja (poziomy 1-2) lub analiza (poziom 3-4). Informuje się o podstawowych zasadach *klarspråk*: dyspozycji tekstu, podziale na akapity, łączeniu zdań za pomocą konektorów, bezpośrednim zwracaniu się do odbiorców, unikaniu „choroby rzeczownikowej". Kancelaryjną odmianę języka szwedzkiego (*kanslisvenska*) charakteryzuje się jako styl „bardziej skomplikowany niż to jest potrzebne". Odróżnia się wyraźnie *kanslisvenska* od języka specjalistycznego. Przyjęty system opracowywania strony internetowej okazał się bardzo efektywny — strona internetowa *Skatteverket* była wielokrotnie nominowana do nagrody w kategorii „najlepsza urzędowa strona internetowa w Szwecji" przez czasopismo *Internet World.* Na przełomie lat 2009/10 ponownie udoskonalono strukturę strony i uproszczono około 500 tekstów[55].

W 2003 roku jeden z oddziałów Urzędu Skarbowego — *Skattemyndigheten* w Linköping otrzymał nagrodę *klarspråkskristallen* za przeprowadzenie „gruntownej, systematycznej i kompetentnej analizy pism do obywateli i przedsiębiorstw". Wyniki analizy opracowano w formie raportu (*Struktur och språklig behandling i kommunikationen med medborgare och företag, Skattemyndigheten Rätts- och utvecklingsenheten*, 2002-12-17). Urzędy skarbowe

[55] Korespondencja z konsultantką językową *Skatteverket* Camillą Lindholm, 16.03.2010.

mają długą tradycję tworzenia tekstów na bazie języka prawa i stylu kancelaryjnego[56], zatem język prawa był tam kwestią szczególnie dyskutowaną podczas reformy.

W 2005 roku Urzędy Skarbowe w regionie Västerås i Örebro zostały ponownie wyróżnione *kryształem* za zorganizowanie projektu *Språkdialogen*, w ramach którego poddano ocenie teksty pisane w Urzędzie Skarbowym. Tym razem teksty te oceniali zarówno podatnicy jak i pracownicy urzędu. Zdecydowano się na tego typu badanie z powodu negatywnych ocen wynikających z badań ankietowych tekstów, które *Skatteverket* przeprowadzał corocznie wśród obywateli i przedsiębiorców w całej Szwecji. Chociaż i tym razem ocena obywateli nie wypadła dobrze — szczególnie w zakresie dostosowania tekstów do odbiorców — to pracownicy Urzędu Skarbowego zyskali lepszy wgląd w problem zrozumiałości pisanych przez nich tekstów, ponieważ obie grupy korzystały z tych samych kryteriów oceny wg testu *klarspråkstestet*. Według informacji uzyskanej od konsultantki językowej *Skatteverket* w pracy nad *jasnym językiem urzędowym* skoncentrowano się na tekstach przeznaczonych dla szerokiej publiczności (broszurach i tekstach w Internecie) i chociaż język pism indywidualnych bywa jeszcze niezgodny[57] z zasadami *klarspråk*, to rozwój języka w tej instytucji podąża we właściwym kierunku.

2.11.3. Reforma językowa w Kasie Ubezpieczeń Społecznych (*Försäkringskassan*)

Kasa Ubezpieczeń Społecznych uchodzi w Szwecji za urząd najbardziej zaangażowany w wypracowanie prostego i *jasnego* języka komunikacji z obywatelami (forsakringskassan.se-blankett 2007:16). Już w latach 50-tych ówczesne Stowarzyszenie Kas Ubezpieczeń Społecznych (*Försäkringskassansförbundet*) tworzyło komisje, których zadaniem było opracowanie prostych i zrozumiałych formularzy i szablonów[58]. W latach 60-tych opublikowano wskazówki językowe pt. „Tak piszemy w *Försäkringskassan*" („Så skriver vi i försäkringskassan"), prowadzono również kursy językowe, które często kierowano w pierwszej kolejności do kierowników, ponieważ już wówczas rozumiano znaczenie zaangażowania kierownictwa dla powodzenia reform językowych. W 1969 roku Sven Bohrman, dyrektor Kasy Ubezpieczeń Społecznych w Sztokholmie pisał, że „pisma

[56] Wspomina o tym Mårtensson w kontekście nieużywania formy adresatywnej *ty* w broszurach *Skatteverket* w latach 40-, 50-tych i 60-tych, kiedy to ta forma pojawiała się już w broszurach *Försäkringskassan* (Mårtensson, 1987:114).

[57] Np. spotyka się często formę czasownika *skall* zamiast rekomendowanego *ska* — korespondencja z konsultantką językową *Skatteverket* Camillą Lindholm, 16.03.2010.

[58] *Dagens Socialforsäkring* podaje tę informację za Ingvarem Nordinem, ówczesnym dyrektorem Socialförsäkringsförbundet, który opublikował artykuł na ten temat w czasopiśmie *Språkvård* (nr 4/1981).

powinny być niebiurokratyczne, osobiste i proste" oraz że ważniejsze jest by „odbiorca rozumiał, co naprawdę zawiera dane pismo, niż żeby Kasa chroniła się za doskonałym tekstem pod względem formalnym". Poza tym ówczesna Kasa Ubezpieczeń Społecznych była pierwszym szwedzkim urzędem, który kończył swoje pisma grzecznościowym zwrotem „z poważaniem" (*med vänlig hälsning*)[59].

W 2008 roku *Försäkringskassan* otrzymała nagrodę *klarspråkskristallen* za zrozumiale sformułowane decyzje. Jednak zanim do tego doszło, instytucja ta stała się kilka lat wcześniej bohaterką najbardziej spektakularnej porażki wynikającej ze źle sformułowanych tekstów (reg.se_Klarspråk lönar sig 2006). Na przełomie lat 2002/2003 *Försäkringskassan* wysłała do około miliona emerytów pismo w sprawie przeliczenia emerytury. Była to decyzja administracyjna, w której nie podawano ostatecznej kwoty zmienionego świadczenia, odsyłano natomiast do wielu ustaw; pismo zawierało poza tym sporo fachowego słownictwa. Na reakcję adresatów nie trzeba było długo czekać — wiele osób telefonowało i odwiedzało *Försäkringskassan*, by dowiedzieć się, co oznaczała dla nich ta decyzja. Wielu emerytów w proteście odesłało pismo do nadawcy. Ustalono, że 80 pełnoetatowych pracowników zajmowało się odpowiedziami na pytania poirytowanych klientów. Postanowiono sformułować pismo jeszcze raz. Zewnętrznej firmie marketingowej zlecono przetestowanie nowej wersji i zbadanie wiedzy odbiorców na temat emerytur. Przeprowadzono ankietę, która wykazała, że respondenci-emeryci nie rozumieli nowej wersji w dostatecznym stopniu. Okazało się również, że mieli mniej fachowej wiedzy na temat emerytur niż się spodziewano. Opracowano zatem trzecią wersję pisma. Tym razem decyzja została zaopatrzona w wyjaśnienie, w jakim celu została wysłana; usunięto wszystkie odesłania do przepisów, wymieniono nagłówki na bardziej informacyjne i załączono objaśnienia specjalistycznych terminów. Przed wysłaniem pisma do odbiorców przetestowano jego zrozumiałość — tym razem z wynikiem pozytywnym. Tę zrozumiałą wersję osiągnięto dopiero w 2004 roku — opracowywanie nowych wersji było bardzo czasochłonne, wymagało współpracy trzech grup ekspertów (prawnicy, specjaliści z zakres emerytur i informacji). W 2005 roku ponownie przetestowano zrozumiałość pisma w grupie 200 respondentów — także i oni uważali pismo za zrozumiałe, niezbyt długie i zaopatrzone w odpowiednie wyjaśnienia. Koszty wynikające z tego źle sformułowanego pisma szacowano na kilka milionów koron, tylko badania ankietowe kosztowały 200 tysięcy koron.

[59] Zwrot ten stosuje się nadal w mniej formalnej korespondencji (nie wolno go stosować np. w decyzjach administracyjnych).

2.11.3.1. Oczekiwania klientów *Försäkringskassan*

Doświadczenie z pracy nad tym pismem spowodowało zmianę nastawienia *Försäkringskassan* do kwestii językowych. Uznano wówczas, że podstawową kwestią dla poprawy formy informacji jest uwzględnienie perspektywy odbiorcy. Wszystkie teksty przeznaczone dla masowego odbiorcy miały być weryfikowane pod względem językowym. Jednak ponieważ *Försäkringskassan* wysyła rocznie około 10 milionów decyzji, postanowiono skoncentrować się właśnie na tym gatunku. Przed sformułowaniem zasad redagowania tekstów przeprowadzono z klientami urzędu ankietę na temat ich oczekiwań wobec tekstów *Försäkringskassan* (Häggström, Agneta, 2011). Oczekiwania klientów wynikają również z corocznych badań klientów oraz z uwag zgłaszanych *Försäkringskassan* na stronie internetowej (zakładka „Klagomål och beröm" — „Skargi i pochwały") (*Utbildningsmanus* 2010). Z badań i uwag klientów wynika, że:

- odbiorcy nie życzą sobie tekstów prawnych w decyzjach (dotyczy to także tekstów prawnych w wersji uproszczonej dla potrzeb danego pisma),
- najważniejsza informacja powinna znaleźć się na początku,
- teksty nie powinny być zbyt długie (tzn. nie powinny zawierać informacji, których odbiorcy nie potrzebują),
- teksty powinny być sformułowane w formalnym lecz przyjaznym tonie,
  słownictwo powinno być proste i jasne.

2.11.3.2. Wytyczne językowe *Försäkringskassan*

Życzenia klientów uwzględniono przy opracowaniu dwóch rodzajów wytycznych, które opublikowano w październiku 2005 roku:

- wskazówki ogólne [Wytyczne językowe w Försäkringskassan („Riktlinjer för språket i Försäkringskassan", serienummer 2005:13)] i
- wskazówki odnoszące się do redagowania decyzji („Att skriva beslut i Försäkringskassan", serienummer 2005:14).

Wytyczne ogólne odnoszą się do wszelkiego rodzaju tekstów, także pisanych na użytek wewnętrzny, bo „często stają się one wzorcem dla pism wysyłanych na zewnątrz" (Riktlinjer för språket, 2005:3). Zatem mowa tam też o redagowaniu innych pism formalnych, tekstach w Internecie i e-mailach, przy czym podkreśla się, że teksty przeznaczone do czytania na monitorze powinny spełniać zaostrzone wymagania dla *jasnego języka urzędowego* (np. powinny zawierać krótsze zdania i mieć czytelniejszą strukturę). Wskazówki odnoszące się

do redagowania decyzji zawierają rekomendacje perspektywy odbiorcy, wskazówki redakcyjne oraz szczegółowo opisują model decyzji *Försäkringskassan*[60].

Pracowników zobowiązano do przestrzegania wskazówek, jednak szybko okazało się, że rekomendacje te pozostały bez odzewu. Zatem od wiosny 2006 roku rozpoczęto szkolenia dla ok. 11 000 pracowników *Försäkringskassan* w całej Szwecji. Kursy były przeprowadzane najczęściej przez dwóch specjalistów — prawnika i konsultanta językowego, natomiast szkolono przede wszystkim osoby odpowiedzialne za redagowanie decyzji. Agneta Häggström, jedna ze szkolących, wspomina, jak trudno było przekonać niektórych pracowników, by zerwali z tradycją języka prawniczego (Häggström, Agneta, 2011:8):

> We met some real hard resistance. Who were we to tell them how to write? — It's hard to break traditions. And when people are familiar with the legal language and legal texts and they feel comfortable when they write that way, it's not easy to tell them that they should change their way of writing.(...) Some thought that using every day words to describe matters of social insurance simply couldn't be done. Others thought that the „childish" language that we introduced made the text look unprofessional and even offensive. There must be some kind of character that showed that the letter came from an authority. And how could we say that the legal language was not correct? Of course it was correct, it is always correct.

2.11.3.3. Kursy kultury języka urzędowego

Kursy były dostosowane do potrzeb danej grupy uczestników. Najczęściej były to kursy jednodniowe, podzielone na trzy lub cztery części[61]:

- język w *Försäkringskassan*,
- pisanie korespondencji elektronicznej (tylko dla biur obsługi klientów),
- pisanie decyzji administracyjnych w *Försäkringskassan*,
- sporządzanie dokumentacji wewnętrznej.

Jakich argumentów używano na kursach, aby przekonać pracowników do prostego sposobu pisania i stosowania wewnętrznych wytycznych językowych? Przede wszystkim informowano ich, że:

- pracownicy *Försäkringskassan* powinni stosować jednolite zasady językowe,

[60] Treść wytycznych na temat formułowania decyzji administracyjnych referuję w rozdziale 4.
[61] Informacje na podstawie scenariusza kursu (Utbildningsmanus för utbildare. At skriva beslut och Dokumentation, Försäkringskassan, HR-direkt, kompetensutveckling) oraz własnego udziału w kursie w *Försäkringskassan* w Västerås w kwietniu 2010 roku.

- zasady te powinny odpowiadać regułom współczesnego języka urzędowego,
- współczesny język urzędowy jest jasny i jednoznaczny,
- celem współczesnego języka urzędowego jest efektywna komunikacja[62].

Ponieważ argumentacja jest ważną częścią pracy na rzecz *jasnego języka urzędowego* (reg.se_Klarspråk lönar sig 2006), powoływano się również na dużą liczbę mieszkańców Szwecji (20-25%), którym trudności przysparza czytanie prostych tekstów prasowych, a zatem wymagają oni zrozumiałych tekstów urzędowych[63]. Do tej grupy należą:

- osoby z dysfunkcjami intelektualnymi,
- osoby, które zamieszkują zbyt krótko w Szwecji, by dobrze opanować język,
- osoby bez nawyku czytania, wykonujące często proste prace niewymagające kontaktu ze słowem pisanym (największa grupa),
- osoby w różnych trudnych sytuacjach (np. chorobie lub stresie).

W części pierwszej kursu, poświęconej ogólnym zasadom językowym, przytaczano przykłady wieloznacznych i niejasnych sformułowań z języka codziennego i tekstów *Försäkringskassan*, podawano obowiązujące w *Försäkringskassan* zasady pisowni oraz zasady formułowania zdań („jedna myśl — jedno zdanie") i struktury tekstu (informacyjne nagłówki, streszczenia dłuższych tekstów umieszczane na początku).

W części poświęconej redagowaniu decyzji, przypomniano o oczekiwaniach klientów wobec pism, które otrzymują z *Försäkringskassan*. Jak mówi jedna z podstawowych zasad praktyki *prostego języka urzędowego*: aby tekst był łatwy w odbiorze, nadawca tekstu musi zadać sobie trud, aby go w prosty sposób sformułować (*Manus*, str 12). Omawiano modelową strukturę decyzji, która obejmuje maksymalnie 8 elementów (niektóre elementy nie są niezbędne, np. uzasadnienie i informacja o sposobie odwołania się nie są potrzebne, jeśli decyzja jest zgodna z żądaniem wnioskodawcy). Odbiorca musi rozumieć decyzję nie sięgając do podstawy prawnej.

[62] W scenariuszu do kursu (Utbildningsmanus för utbildare. Att skriva beslut och Dokumentation, Försäkringskassan, HR-direkt, kompetensutveckling — maszynopis, str. 7) używa się nawet sformułowania: „osoba, która pisze w skomplikowany sposób, kradnie czas innych, tzn. ten czas, który muszą oni poświęcić na czytanie tekstów sformułowanych w niepotrzebnie skomplikowany sposób".

[63] Przypominano także o szczególnych ułatwieniach dla osób ze szczególnymi dysfunkcjami — dostępnych po zamówieniu w *Försäkringskassan*: wersjach mówionych, przygotowanych na płytach CD lub kasetach, wersjach w alfabecie Braille'a lub wersjach łatwych tekstów (na stronie internetowej *Försäkringskassan*).

Po tym teoretycznym wstępie następowała część praktyczna. Uczestników dzielono na grupy (3-5 osób). Zadaniem każdej z grup było sformułowanie uzasadnienia do otrzymanej decyzji (np. na temat zasiłku chorobowego). Materiał wyjściowy zawierał krótki opis sprawy i modelowy tekst decyzji (rozstrzygnięcie). Uzasadnienie miało zostać sformułowane wg wytycznych językowych *Försäkringskassan* z perspektywy odbiorcy decyzji. Opracowane uzasadnienia prezentowano i omawiano na forum.

W części poświęconej wewnętrznej dokumentacji zwracano uwagę, że choć dokumentacja nie jest sporządzana w pierwszym rzędzie dla klientów, to potencjalnych odbiorców jest wielu (różne jednostki wewnętrzne *Försäkringskassan*, ubezpieczony lub jego pełnomocnik, sądy i ombudsman ds. sprawiedliwości). Z tego względu teksty te nie powinny np. zawierać zbyt wielu skrótów lub skróty te powinny być objaśniane. Kurs zakończono podsumowaniem materiału i zachętą do zgłaszania propozycji udoskonalających system szablonów decyzji, które uczestnicy stosują w codziennej pracy.

Kursy wg powyższego schematu prowadzono w oddziałach *Försäkringskassan* od 2006 do 2010 roku. Szkoleniami objęto ok. tysiąca pracowników rocznie, szkolenia prowadziło w sumie 8 osób (jeden kurs prowadziło najczęściej dwóch nauczycieli)[64]. Obecnie językowy materiał szkoleniowy dostępny jest w formie interaktywnego kursu w wewnętrznym systemie informatycznym *Försäkringskassan*. Materiał ten oparty jest na obowiązujących wytycznych językowych. Interaktywna i atrakcyjna dla odbiorcy forma zachęca do ponownego zapoznania się z zasadami językowymi *Försäkringskassan*, zakłada się bowiem, że zasady te znane są już pracownikom z tradycyjnych kursów i drukowanych wersji wytycznych. Po zapoznaniu się z kursem można wydrukować listę 11 punktów służących do sprawdzenia zgodności zredagowanego tekstu z wytycznymi językowymi *Försäkringskassan* (można przypuszczać, że inspiracją był tu *klarspråkstestet*).

2.11.3.4. Szablony decyzji *Försäkringskassan*

Szablony stosowane w *Försäkringskassan* (*Wimi-mallar*) to trzeci element, który miał uzupełnić wytyczne i kursy językowe dla pracowników (Häggström, 2011). Jak wiadomo, osoba pisząca pozostaje pod wpływem innych dostępnych jej tekstów na ten sam temat.

[64] Informacje z maja 2011 od Agnety Häggström, konsultantki językowej prowadzącej kursy w Försäkringskassan w ostatnich latach.

Szablony miały być zatem bezpośrednim wsparciem, ale i źródłem inspiracji dla pracowników sporządzających różnego rodzaje pism. W elektronicznym systemie *Wimi* istnieje około 2000 szablonów, w tym 600 dotyczy decyzji. Część z tych szablonów to teksty niewymagające żadnej ingerencji ze strony referenta — są to teksty wysyłane np. jako załączniki do materiałów informacyjnych. Pozostałe dokumenty to szablony, które wymagają uzupełnienia. Referent musi zwykle samodzielnie opisać przebieg sprawy i uzasadnić decyzję.

Szablony te stworzono we współpracy trzech rodzajów specjalistów: konsultantów językowych, doradców prawnych i specjalistów z danego zakresu ubezpieczeń. Konsultant językowy był bezpośrednio odpowiedzialny za kształt językowy szablonu, jednak pozostali dwaj specjaliści musieli zaakceptować merytoryczną wartość szablonu.

2.11.3.5. Skuteczne metody pracy *Försäkringskassan*

W 2008 roku, trzy lata po rozpoczęciu systematycznej pracy nad językiem używanym w *Försäkringskassan*, praca ta zaczęła przynosić wymierne efekty. *Försäkringskassan* otrzymała nagrodę *klaspråkskristallen* za zrozumiale sformułowane decyzje. Wówczas inne instytucje zainteresowały się jej metodami pracy, dzięki czemu *Försäkringskassan* stała się ważnym uczestnikiem sieci współpracy zorganizowanej przy *Språkrådet*. Häggström podkreśla, że sukces *Försäkringskassan* był możliwy dzięki współpracy specjalistów w dziedzinie języka, prawa i ubezpieczeń, a skuteczność pracy zagwarantowało stosowanie trzech metod jednocześnie:

- wytycznych językowych,
- kursów dla pracowników,
- szablonów tekstów.

Jednak — jak to wyraziła Häggström w tytule swojego wystąpienia — praca nad językiem urzędowym to „niekończąca się opowieść". Pisze się stale nowe teksty, pracę w urzędzie zaczynają nowi, niewyszkoleni pracownicy, metody pracy są udoskonalane. Dostrzeżono, jak duży wpływ na język ma postawa urzędników. Opracowano zatem „Wytyczne na temat traktowania klientów w *Försäkringskassan"* („Riktlinjer för bemötande i Försäkringskassan", 2009:6), w których zaleca się postawę „empatycznego urzędnika" (patrz rozdział 1.)

2.11.3.6. Badania ankietowe i analiza tekstów

Podstawą systematycznej pracy nad tekstami jest analiza istniejącego materiału językowego. W 2006 i 2007 roku zewnętrzna firma marketingowa, działając na zlecenie *Försäkringskassan* badała, jak klienci oceniali i rozumieli teksty tej instytucji (pisma, decyzje i formularze). Pytano również o strategie odbiorców, którzy nie rozumieją treści pisma. Okazało się, że wielu z nic rezygnuje z dalszego czytania, co przekłada się na zmniejszenie zaufania wobec *Försäkringskassan* (Dagens Socialförsäkring, september 2011, str. 17). Z badania wynikało jednak, że klienci byli najczęściej zadowoleni z języka pism, jednak trudnością były dla nich fachowe terminy. Badanie obejmowało również formularze, które oceniano jako trudne. Badanie to było podstawą do przeprowadzenia w 2008 roku tzw. *Värstingprojekt*, w ramach którego uproszczono około 600 formularzy.

W 2009 roku sporządzono raport oceniający tzw. decyzje odręczne (*manuella beslut*), tzn. takie decyzje w systemie *Wimi*, które wymagają uzupełnień (*Rapport — uppföljning av manuella beslut*, 2009-12-11). Analiza wykazała, że przy sporządzaniu decyzji przestrzega się wytycznych, co wynikało ze stosowania szablonów *Wimi*. Niewielkie odstępstwa od ogólnych zasad językowych odnotowano w związku ze stosowaniem nieprawidłowego czasu gramatycznego, konstrukcji biernych i żargonowych określeń bez objaśnień. Natomiast odstępstwa od zasad konstruowania decyzji występowały w związku z błędnym rozmieszczeniem tekstu w rubrykach „Opis sprawy" i „Uzasadnienie", stosowaniem zbyt ogólnych sformułowań oraz podawaniem nieaktualnych podstaw prawnych.

2.11.3.7. 20 lat pracy nad językiem w *Försäkringskassan*

Brita Swahn, konsultantka językowa, która pracowała w *Försäkringskassan* od lat 90-tych, tak podsumowała swoją dwudziestoletnią pracę na rzecz jasnego języka urzędowego (forsakringskassan.se_alltför 2011, 30):

> Gdy rozpoczynałam pracę w *Försäkringskassan klarspråk* był u nas dość nieznanym pojęciem. Wielu pracowników było zainteresowanych, inni byli sceptyczni i zaniepokojeni, że prostszy język zniekształci treści prawne. Byli nawet tacy, którzy twierdzili, że czasowniki *otrzymać (erhålla)* i *dostać (få)* znaczą co innego. Jednak tak nie jest, te wyrazy reprezentują tylko różne style. Największym wyzwaniem było przekonanie sceptyków do *jasnego języka urzędowego*, przekonanie ich, by *chcieli* zmieniać swój język. Innym wyzwaniem było usuwanie anglicyzmów, które przeniknęły poprzez język technologii informatycznych i język menedżerski.

Swahn twierdzi, że od tego czasu nastąpił duży postęp. Pierwszym czynnikiem wspomagającym jest rutynowa już współpraca konsultantów, prawników i specjalistów w dziedzinie ubezpieczeń społecznych. Drugim czynnikiem jest nowe prawo — Ustawa językowa z 2009 roku (lagen.nu_Språklag 2009) i najnowsza wersja kodeksu ubezpieczeń społecznych (S*ocialförsäkringsbalken*)[65]. Swahn przypomina, że ustawa językowa — poza rekomendacją dla jasnego języka urzędowego — wzywa również urzędy do rozwijania szwedzkiej terminologii. *Försäkringskassan* spełnia ten obowiązek tworząc katalog pojęć z zakresu ubezpieczeń społecznych.

Podsumowanie Brity Swahn brzmi skromnie. Warto zestawić obecny status pracy nad językiem urzędowym w *Försäkringskassan* z opisaną przez tę samą konsultantkę sytuacją z lat 90-tych (Swahn, Brita, 1997: 58):

> Wielu urzędników jest świadomych swoich językowych braków i prosi o rady. Widać, że zainteresowanie kwestiami językowymi w ostatnich latach wzrosło i wiele osób chce się wyrażać w mniej biurokratyczny sposób. Konsultanci językowi mogą instruować i kształcić (pracowników) nie tylko w zakresie gramatyki, składni i słownictwa, lecz także w zakresie nadawania tekstowi takiej struktury, by ważne treści były zrozumiałe dla odbiorcy. Konsultanci powinni sobie uświadomić, że szablony pism stają się dobrymi wzorcami językowymi. Zbyt wielu pracowników czuje się obecnie zbyt pewnie stosując istniejące szablony.

Konsultanci *Försäkringskassan* stworzyli nie tylko nowe szablony i wytyczne dla swojej instytucji. W 2010 roku współpracowali także przy przygotowaniu wspólnych wytycznych z Urzędem Skarbowym (*Skatteverket*), Urzędem Mieszkalnictwa (*Bolagsverket*) i Urzędem Celnym (*Tullverket*) — „Jak pisać w urzędzie" (sprakradet.se_Skriva på myndighet 2010).

Językoznawcy doceniają współczesne teksty *Försäkringskassan* za ich walory komunikacyjne. Można stwierdzić, że instytucja ta stworzyła własny profil językowy, o którym mówiła Swahn w 2007 roku (forsakringskassan.se_alltför 2007, 14) — „jednoznaczny język bez biurokratycznych zwrotów", który sygnalizuje, że dany tekst pochodzi właśnie z *Försäkringskassan*.

Od niedawna *Försäkringskassan* komunikuje się z obywatelami nie tylko poprzez pisma, druki i stronę internetową, lecz także przez media społecznościowe (Facebook), interaktywne

[65] W najnowszej wersji kodeksu ubezpieczeń społecznych (Socialförsäkringsbalk 2010:110) zmodernizowano język, np. zastąpiono czasownik *otrzymać* (*erhålla*) przez *dostać* (*få*).

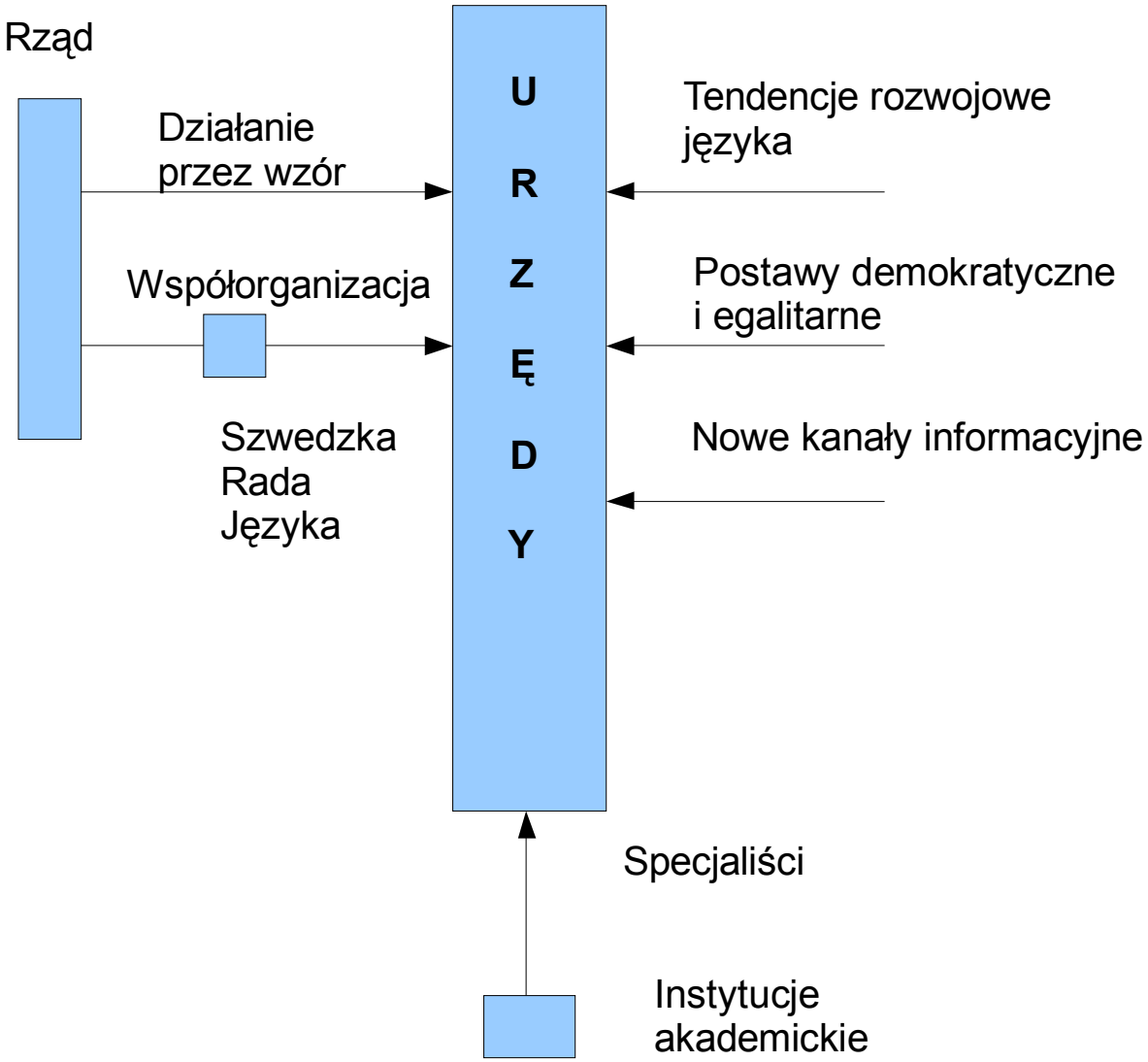
przewodniki i filmy. Sytuacja ta jest jednocześnie nowym wyzwaniem. Jak twierdzi Martin Lind, specjalista ds. informacji w *Försäkringskassan* (sprakkonsult.se_Lind 2011), te same teksty publikowane poprzez wiele kanałów wymagają stałej aktualizacji, istnieje zatem niebezpieczeństwo, że aktualizacja ta nie przebiega równolegle. W takim wypadku teksty mogą rozwijać się w różnych kierunkach, a używane w nich terminy — nabierać innych znaczeń. Lind wspomina też o największym niebezpieczeństwie dla tekstów urzędowych — *erozji informacyjnej*, której podlegają wzorcowo opracowane teksty na skutek zmiany obowiązującego prawa lub praktyki. Rosnące wymagania społeczne w zakresie zindywidualizowanej informacji prowadzą również do powstawania coraz większej liczby tekstów na ten sam temat. Aby sprostać tym wyzwaniom potrzebne są skuteczne metody zarządzania tekstami. *Jasny język urzędowy* należy postrzegać nie jako ograniczony w czasie projekt, lecz stale toczący się proces. Stwierdzenie to jest zgodne z główną rekomendacją Szwedzkiej Rady Języka, opublikowaną po wprowadzeniu ustawy językowej — „praca nad jasnym językiem urzędowym nie powinna być ograniczonym w czasie projektem, lecz częścią bieżącej działalności urzędu" (sprakradet_se_Språklagen, 2011:29).

2.12. Podsumowanie

Reforma językowa w Szwecji rozwija się z udziałem wielu aktorów i czynników wspierających. Rząd organizuje działania m.in. przy pomocy Szwedzkiej Rady Języka, działa również przez własne wzory tekstów publicznych i prawnych. Instytucje akademickie badają teksty, analizują i kodyfikują normy. Poza tym kształcą specjalistów — konsultantów językowych, którzy działają bezpośrednio w urzędach lub jako zewnętrzni komentatorzy. Reformę wspierają tendencje rozwojowe języka, zmierzające ku uproszczeniu składni i leksyki oraz do bezpośrednich form adresowania wypowiedzi. Tendencjom językowym towarzyszą demokratyczne i egalitarne postawy społeczne. Wreszcie nowe kanały informacyjne skłaniają do wypowiedzi jasnych i jednoznacznych, ponieważ umożliwiają masowy i nieograniczony w czasie przekaz informacji. Dzięki współdziałaniu tych aktorów i czynników reforma *klarspråk* jest w Szwecji niezwykle skuteczna (patrz schemat 2).

Schemat 2

Aktorzy i czynniki reformy językowej



3. Polska polityka językowa a język urzędowy

3.1. Polityka językowa i kultura języka

Jak to określił Walery Pisarek, honorowy Przewodniczący Rady Języka Polskiego, polska polityka językowa „przede wszystkim polega na czuwaniu nad rozwojem języka polskiego, popularyzacji pięknej polszczyzny, wydawaniu ustaw językowych, standaryzacji i kodyfikacji polszczyzny. Ponadto wspomniane wyżej instytucje starają się rozbudzać świadomość językową Polaków i krzewić wśród nich troskę o kulturę języka. Istotnym aspektem polityki językowej jest też promocja polszczyzny za granicą oraz rozwijanie nauki języka polskiego jako obcego" (rjp.pan.pl,03).

Polityka ta realizowana jest przede wszystkim poprzez Ustawę o języku polskim, którą uchwalono w związku z rosnącym w latach 90-tych poczuciem zagrożenia dla tożsamości polszczyzny. Poczucie zagrożenia uzasadniało coraz częstsze używanie anglicyzmów oraz obniżenie sprawności i poprawności językowej w kontaktach publicznych (Markowski 2006:73). Gdy w 1998 roku, czyli na rok przed uchwaleniem Ustawy, dyskutowano na temat polskiej polityki językowej, formułowano m.in. jej cele jako przygotowanie użytkowników języka do udziału we współczesnej komunikacji (Gajda 1999:182):

> Ukształtowanie nosicieli języka o bogatej osobowości językowej, przygotowanych do wszechstronnego udziału w komunikacji (w mowie i piśmie) w imię realizacji swych ambicji osobistych i publicznych (w tym związanych z wartościami wyższymi).

Określano również ideały, które powinny być realizowane w ramach polityki językowej, nazywanej planowaniem językowym, wskazując na wartości wynikające z demokracji i przynależności do Unii Europejskiej (Lubaś 1999:27):

> Polskie planowanie językowe nie może tylko utwierdzać dziewiętnastowiecznych idei romantycznych — obrony polszczyzny przed zewnętrznym wrogiem na wzór obrony narodu i państwa przed zaborcami. Współczesne polskie planowanie językowe opierać się powinno na tych ideałach politycznych i aksjologicznych, które demokratyczna Polska, wstępując do Unii Europejskiej, chce u siebie respektować.

Termin *kultura języka* jest współcześnie używany w kilku znaczeniach[66] (Markowski 2006:15-17). Najdłuższą tradycję — pochodzącą z drugiej połowy XIX wieku — ma używanie tego terminu na określenie *działalności kulturalnojęzykowej* (Markowski 2006:16). Początkowo polegała ona na udzielaniu porad językowych i określaniu poprawności bądź niepoprawności form językowych — z tego względu Zenon Klemensiewicz nazywał tę dyscyplinę *pedagogiką językową*. Kultywowanie polszczyzny w formie dawania porad, a także wskazywania i tępienia błędów przetrwało do dziś i postrzegane jest przez znaczną część społeczeństwa jako podstawowy obowiązek językoznawców. Jednak współcześnie przywiązuje się o wiele większą wagę do upowszechniania kultury języka rozumianej jako część kultury ogólnej. Podkreśla się jednocześnie, że ważniejsze od wskazywania błędów jest np. propagowanie właściwych wzorców, szerzenie wiedzy o języku, badanie świadomości językowej lub zróżnicowanej normy polszczyzny.

Innym znaczeniem terminu *kultura języka* jest nazwa dyscypliny naukowej, która daje podstawy do opisu normatywnego języka. Jest to synonim językoznawstwa normatywnego (preskryptywnego). Określa się tym terminem typ myślenia humanistycznego, który wykształcił się jako rezultat zainteresowania językoznawców kwestiami normatywnymi w języku (Markowski 2006:16, za Puzynina 1990: 153-162). Z tego znaczenia wywodzi się nazwa przedmiotu wykładanego na uczelniach wyższych (głównie wydziałach polonistycznych).

Jednak najczęściej przez *kulturę języka* rozumie się umiejętność mówienia i pisania poprawnego i sprawnego, czyli zgodnego z przyjętymi w danej społeczności regułami (normami) językowymi i wzorcami stylistycznymi. Markowski wymienia następujące składniki tak pojętej *kultury języka* (Markowski 2006:18-19):

- poprawność językowa, polegająca na używaniu języka zgodnie z przyjętymi normami,
- sprawność językowa nadawcy tekstu, polegająca na doborze takich środków stylistycznych, które pozwolą najlepiej dotrzeć do odbiorcy w danej sytuacji komunikatywnej — można przy tym mówić o środkach właściwych lub niewłaściwych (a nie poprawnych lub niepoprawnych),

[66] Markowski wyróżnia cztery znaczenia terminu kultury języka. W tym opracowaniu pomijam znaczenie „kultury języka jako synonimu (pozytywnej) postawy wobec języka osób, które się tym językiem posługują", opartej „na stanie świadomości językowej użytkowników języka (...)". Podział na trzy znaczenia stosuje — jak wskazuje Markowski — H.Kurkowska w tomie I podręcznika „Kultura języka polskiego" (Warszawa 1971) i M.Bugajski w „Językoznawstwie normatywnym" (Warszawa 1993).

- etyka słowa, zakładająca podmiotowe (nie instrumentalne) traktowanie odbiorcy tekstu, szanowanie jego przyzwyczajeń i poglądów oraz przekazywanie „komunikatu prawdziwego w sposób uczciwy, rzetelny i przyjazny dla odbiorcy”,
- estetyka słowa, zawierająca się w estetycznej reakcji odbiorcy na tekst.

3.2. Ustawa o języku polskim

Ustawa o języku polskim, której uchwalenie poprzedziły kilkuletnie dyskusje, obowiązuje od 1999 roku (isip.sejm.gov.pl,01)[67]. Ustawa ta ustala status języka polskiego jako języka urzędowego konstytucyjnych organów państwa, jednostek samorządu terytorialnego i organów administracji publicznej (art. 4). Jako podstawowy przedmiot działania tego aktu prawnego podaje się ochronę języka polskiego i używania go w działalności publicznej oraz w obrocie prawnym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (art. 1). Chociaż w ustawie brak definicji ochrony języka polskiego, to art. 3.1. zawiera przykładowe wyliczenie, na czym polega ochrona języka polskiego:

1) dbanie o poprawne używanie języka i doskonalenie sprawności językowej jego użytkowników oraz stwarzanie warunków do właściwego rozwoju języka jako narzędzia międzyludzkiej komunikacji,
2) przeciwdziałanie wulgaryzacji języka polskiego,
3) szerzenie wiedzy o języku polskim i jego roli w kulturze,
4) upowszechnianie szacunku dla regionalizmów i gwar, a także przeciwdziałanie ich zanikowi,
5) promocja języka polskiego w świecie,
6) wspieranie nauczania polskiego języka w kraju i za granicą.

Jak wynika z *Komentarza do ustawy o języku polskim* (Mostowik, Żurowski 2001:45), ochrona języka „powinna polegać na zapewnieniu mu warunków stałego rozwoju, a uczynić to można jedynie na drodze zagwarantowania, iż będzie stosowany w możliwie najszerszym zakresie”.

[67] Ustawa była kilkakrotnie zmieniana — m.in. w 2004 r. wprowadzono ograniczenia wymagań wobec użycia języka polskiego w handlu i umowach o pracę (Ustawa z dnia 2 kwietnia 2004 r. o zmianie ustawy o języku polskim), natomiast w 2005 r. dopuszczono możliwość użycia przed organami władzy języka mniejszości lub języka regionalnego w gminach, w których liczba mieszkańców należących do danej mniejszości lub posługujących się językiem regionalnym wynosi co najmniej 20% ogółu (Ustawa z 6 stycznia 2005 r. o mniejszościach narodowych i etnicznych oraz o języku regionalnym).

Ustęp drugi art. 3 Ustawy zobowiązuje „wszystkie organy władzy publicznej oraz instytucje i organizacje uczestniczące w życiu publicznym" do ochrony języka polskiego. Jak się dalej podkreśla w *Komentarzu*, Ustawa nie zawiera jednak jakiejkolwiek skonkretyzowanej sankcji karnej na wypadek niezastosowania się do tego wezwania." (Mostowik, Żurowski 2001:45). Sankcję karną w postaci kary grzywny[68] przewiduje Ustawa za stosowanie w obrocie prawnym w Polsce wyłącznie obcojęzycznego nazewnictwa towarów i usług, ofert, reklam, instrukcji obsługi itp., z pominięciem polskiej wersji językowej (art. 15.1).

3.3. Rada Języka Polskiego

Rada Języka Polskiego została powołana w 1996 roku jako jeden z komitetów problemowych przy Prezydium Polskiej Akademii Nauk. Składa się z 39 członków powoływanych na czteroletnią kadencję przez Prezesa PAN. Połowę składu RJP stanowią językoznawcy, połowę przedstawiciele innych dyscyplin (np. informatyki, dziennikarstwa, teatru). Od 1999 roku działalność Rady jest uregulowana przepisami Ustawy o języku polskim, która nadała Radzie status „instytucji opiniodawczo-doradczej w sprawach używania języka polskiego" (art.12.1). Zgodnie z ustawą:

- Rada co dwa lata przedstawia Sejmowi i Senatowi informację o przestrzeganiu Ustawy o języku polskim (art. 12.2),
- na wniosek władz lub z własnej inicjatywy rada wyraża, w drodze uchwały, opinie o używaniu języka polskiego (art.13.1) oraz
- ustala zasady ortografii i interpunkcji języka polskiego (art. 13.1),
- poza tym wszelkie instytucje państwowe i społeczne, towarzystwa, stowarzyszenia, szkoły, a także producenci, importerzy i dystrybutorzy towarów lub usług mogą się zwracać do rady z prośbą o opinię w sprawach używania języka polskiego (art. 14).

Zgodnie ze swoim regulaminem i zakresem działania Rada upowszechnia wiedzę o języku polskim w prasie, radiu, telewizji, na konferencjach naukowych i popularnonaukowych, współtworzy politykę językową państwa, analizuje i ocenia polszczyznę używaną publicznie i wypowiada się we wszystkich istotnych kwestiach dotyczących współczesnej polszczyzny (Markowski 2006:82).

[68] Zgodnie z art. 15.2 w przypadku ukarania za wykroczenie z art. 15.1 można orzec nawiązkę nie wyższą niż 100 000 zł z przeznaczeniem na Fundusz Promocji Twórczości.

Rada współpracuje z instytucjami państwowymi — przede wszystkim z Ministerstwem Kultury i Dziedzictwa Narodowego, Ministerstwem Edukacji Narodowej, Ministerstwem Spraw Wewnętrznych i Administracji, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Państwową Inspekcją Handlową oraz z Sejmem RP. Współpraca ta polega głównie na sporządzaniu ekspertyz i wydawaniu opinii w sprawach dotyczących używania języka polskiego w działalności publicznej.

3.3.1. Działalność Rady Języka Polskiego

Jednym z obowiązków Rady Języka Polskiego jest przedstawianie Sejmowi i Senatowi informacji o stanie ochrony języka polskiego. Pierwsze takie sprawozdanie Rada przedłożyła w 2003 roku. „Sprawozdanie o stanie ochrony języka polskiego za lata 2000-2002" zawierało wśród innych zagadnień (np. używanie języka polskiego w obrocie handlowym, zasięg używania wulgaryzmów w mediach i literaturze, poradnictwo językowe) omówienie wyników ankiety skierowanej do ministerstw z zapytaniem o stan ochrony języka polskiego w tych instytucjach (zgodnie z art. 3.2 Ustawy).

Ankieta zawierała następujące pytania:

- Czy przy formułowaniu pism i rozporządzeń pracownicy kierują się przepisami ustawy?
- Czy jest w instytucji osoba odpowiedzialna za kształt językowy tworzonych pism i rozporządzeń?
- Czy pracownicy zasięgają porad językowych i korzystają ze słowników i poradników językowych?
- Jakie działania w zakresie ochrony języka polskiego odpowiadający uważa za najistotniejsze?

Z raportu (rjp.pan.pl,01 RJP, Sprawozdanie 2000-2002) wynika, że na ankietę odpowiedziały tylko 4 z 15 ministerstw. Rada napiętnowała ministerstwa, które nie udzieliły odpowiedzi, wskazując, że tym samym dopuściły się naruszenia Ustawy o języku polskim. W sprawozdaniu przedstawiono otrzymane odpowiedzi:

- Na ankietę odpowiedziały ministerstwa: Obrony Narodowej, Finansów, Pracy i Polityki Społecznej oraz Gospodarki.
- Ankietowani potwierdzili, że w instytucjach tych zwraca się uwagę na poprawność językową pism i rozporządzeń, a pracownicy korzystają z rozmaitych słowników.
- Tylko w Ministerstwie Obrony Narodowej była osoba odpowiedzialna za kształt językowy pism i rozporządzeń.
- Za najważniejsze zabiegi w zakresie ochrony języka polskiego ankietowani wymienili przeciwdziałanie ekspansywnym, a niepotrzebnym zapożyczeniom, głównie anglicyzmom (MON), uproszczenie

i ujednoznacznienie stylu pism urzędowych (MPiPS), upowszechnianie wiedzy o języku i ustawie (MF).

Rada nie skomentowała w żaden sposób postulowanych przez urzędy najważniejszych działań w zakresie ochrony języka — przeciwdziałania zapożyczeniom oraz „uproszczenia i ujednoznacznienia stylu pism urzędowych".

Dwa lata później przeprowadzono podobne badanie[69]. W Sprawozdaniu o stanie ochrony języka polskiego za lata 2003-2004 (rjp.pan.pl,02 RJP, Sprawozdanie 2003-2004) Rada informuje, że tym razem ankietę rozesłano do 60 urzędów, z których odpowiedzi nadesłało 35 (około 60%) . Oznaczało to postęp wobec ankiety z 2002 r., gdy odpowiedziało zaledwie 25 procent urzędów centralnych.

Otrzymano następujące odpowiedzi:

- w danej instytucji „zawsze" (63% ankietowanych) lub „często" (28%) przy redagowaniu pism i rozporządzeń brano pod uwagę przepisy „Ustawy o języku polskim", czyli dbano o poprawność językową tych pism;
- w większości instytucji (57%) nie było osoby, która byłaby odpowiedzialna za nadzór nad poprawnością językową pism i rozporządzeń. Pracownicy zasięgają porad językowych u swoich przełożonych lub kolegów, rzadko zaś zwracali się z zapytaniami do poradni specjalistycznych;
- rzadko też zatrudniali osobę z wykształceniem polonistycznym na stanowisku redaktora językowo-stylistycznego.

Wszyscy ankietowani potwierdzili, że korzystali ze słowników, udzielano jednak ogólnikowych odpowiedzi („słowniki języka polskiego", „słowniki ortograficzne") lub wymieniano wydawnictwa „dość stare".

Zgłaszano różne postulaty dotyczące działań w zakresie języka polskiego, które byłyby najważniejsze. Zdaniem Rady na uwagę zasługiwał postulat szkoleń z zakresu języka polskiego w instytucjach państwowych oraz praca nad terminologią wprowadzaną do języka polskiego po przystąpieniu Polski do UE.
Rada Języka Polskiego uznała, że wyniki ankiety wskazywały na rosnącą świadomość językową urzędników instytucji centralnych, jednak i tym razem nie wypowiedziała się na temat postulatów ankietowanych.

[69] Było to też — jak do tej pory — ostatnie badanie ankietowe Rady dotyczące języka w urzędach.

Powołano się również na wyniki kontroli stopnia przestrzegania przez organy państwowe przepisów Ustawy o języku polskim przeprowadzonej pod kierownictwem Naczelnej Izby Kontroli, we współpracy m.in. z Radą Języka Polskiego, w 2003 roku. Na podstawie wyników kontroli cząstkowych, sporządzonych przez wyznaczonych przez Radę Języka Polskiego ekspertów, NIK przygotował całościowy raport i opublikował go w maju 2004 roku. Kontrola objęła pisma, akty normatywne i umowy z kontrahentami zagranicznymi w urzędach (w tym trzy ministerstwa, 9 urzędów wojewódzkich), Telewizję Polską S.A. i Polskie Radio S.A. (nik.gov.pl,01). Jak wynika z informacji Rady (RJP, Sprawozdanie 2003-2004):

> Ogólna ocena języka pism urzędowych wypadła dostatecznie, przy założeniu, że kierowano się w niej standardami stylu urzędowego, a nie języka ogólnego (wówczas ocena byłaby znacznie niższa). Najczęstsze uchybienia dotyczyły składni dokumentów i używania wyrazów niezgodnie z ich znaczeniem, co w obu wypadkach prowadziło do niezrozumiałości treści pism urzędowych. [RJP, Sprawozdanie 2003-2004]

Konkluzja Rady świadczy o stawianiu niższych wymagań dotyczących zrozumiałości wobec tekstów urzędowych niż wobec innych odmian języka (Hadryan 2009:27). Charakterystyka błędów, zawarta w załączniku nr 7 Informacji, potwierdza, że pojęcia *jasnego języka urzędowego*, np. *dostosowanie tekstu do odbiorcy,* są nieznane ekspertom przeprowadzającym weryfikację.

Dla ilustracji pojęcia *dostosowanie do odbiorcy*[70] posłużę się przykładem zdania wadliwego pod względem syntaktycznym (korekta eksperta Rady w nawiasie kwadratowym):

> Ustalenia planu ochrony będą przeniesione do miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego [,] co wykluczy istnienie rozbieżności tych dokumentów, co [a to] stanowi istotę Pana interwencji.

Zdanie to według zasad *jasnego języka urzędowego* uznano by za niedoskonałe również z powodu *niedostosowania* do odbiorcy. Po korekcie spójników wypowiedzenie to można sformułować oczywiście w wielu wersjach — zgodnie z normą języka polskiego. Do wyboru najbardziej odpowiedniej wersji potrzebny jest jak najszerszy kontekst, który określałby bliżej, kim jest odbiorca i co jest głównym przesłaniem nadawcy. Odpowiedzi na takie

[70] Celem powyższej prezentacji jest przybliżenie koncepcji *jasnego języka urzędowego*. Pojęcia *perspektywy odbiorcy* i *dostosowania* tekstu omawiam szczegółowo w rozdziale 4. Badania nad zrozumiałością tekstu.

pytania pozwalają ustalić *perspektywę odbiorcy* i najlepszy w danym tekście sposób *dostosowania* tekstu.

Ze względu na brak kontekstu zamieszczam kilka wersji. Aby dostosować tekst do odbiorcy można zmienić szyk wyrazów, rejestr słownictwa oraz konstrukcję bierną na czynną, wprowadzając przyjazną formę 1. osobie lm (lub nazywając innego wykonawcę czynności):

- Rozbieżności, na które zwrócił Pan uwagę, zostaną usunięte po przeniesieniu ustaleń planu ochrony do miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego.
- W interwencji chodzi Panu o rozbieżności między tymi dokumentami, a te zostaną usunięte po przeniesieniu planu ochrony do miejscowego planu zagospodarowania.
- Rozbieżności, o których Pan pisze, nie będzie, gdy przeniesiemy [urząd X przeniesie] ustalenia planu ochrony do miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego.

Jednocześnie warto zwrócić uwagę, że wiele z wyszczególnionych w wynikach kontroli typów błędów należałoby również uznać za wady z punktu widzenia *jasnego języka urzędowego*, ponieważ standard ten zakłada przede wszystkim komunikatywność i poprawność. Można tu wymienić:

- Błędy składniowe: zbyt analityczna (opisowa) składnia zdania, nadużywanie strony biernej,
- Błędy stylistyczne: używanie archaicznych formuł stylu kancelaryjnego, nadużywanie słownictwa specjalistycznego, w tym zwłaszcza prawniczego i informatycznego, nadużywanie konstrukcji pustych znaczeniowo,
- Błędy funkcjonalne: uchybienia funkcjonalne (czyli niejasne wyłożenie tematu czy konkluzji pisma), zakłócenie komunikatywności sformułowaniami niejednoznacznymi i nielogicznymi
- Błędy redakcyjne: a) Zbytnie sformalizowanie wypowiedzi. Na formalizację tekstu wpływa specjalistyczna terminologia, której używanie zbliża styl kancelaryjny do stylu prawnego i naukowego oraz nadaje tekstowi znamiona języka zawodowego, co utrudnia jego zrozumienie; b) Teksty są niespójne tematycznie, cechuje je brak precyzji wskazywania na omawiany przedmiot (niejasne wyłożenie tematu pisma, użycie wypowiedzi eliptycznych, zastosowanie niewłaściwych wskaźników zespolenia).

Podsumowując działalności Rady w zakresie języka administracji można stwierdzić, że wprowadzenie *zasad jasnego języka urzędowego* do polskiego modelu kultury języka umożliwiłoby uproszczenie stylu pism urzędowych, które postulowano w ankietach z 2002 roku. Jak pokazują sposoby weryfikacji tekstów zastosowane przez ekspertów Rady, metody i cele polskich normatywistów są zbliżone do zasad *jasnego języka urzędowego*.

Jednak uzupełnienie tych metod pojęciem dostosowania tekstu do odbiorcy dałoby polskim praktykom poprawnościowcom dodatkowe narzędzie, które mogliby wykorzystać w pracy dydaktycznej nad kultury języka, szczególnie w urzędach publicznych.

3.3.2. Czy Rada Języka Polskiego jest zainteresowana *jasnym językiem urzędowym*?

Na to pytanie odpowiedzi poszukiwała w 2010 roku szwedzka studentka Silvia Bengtsson, zbierająca materiały do swojej pracy magisterskiej na temat polskiego języka urzędowego z perspektywy tłumacza. W swojej pracy (lu.se,01_Bengtsson 2010:16) opisała, że kilkakrotnie kontaktowała się drogą elektroniczną z Radą w lutym i marcu 2010 r. Wysyłając swoją korespondencję[71] wyjaśniała, czym jest *jasny język urzędowy* w nawiązaniu do kampanii *Plain English* w Wielkiej Brytanii i *Fight the Fog* w Unii Europejskiej. W związku z tematem swojej pracy magisterskiej prosiła o informacje, czy w Polsce prowadzi się działania na rzecz uproszczenia języka w urzędach. Otrzymała co prawda odpowiedź, że Rada Języka Polskiego nie prowadzi badań w zakresie *jasnego języka urzędowego*, jednak nie odpowiedziano jej, czy w Polsce prowadzi się jakąkolwiek działalność w tym kierunku. Autorka wyraża w swej pracy domniemanie, że Rada nie jest zainteresowana dyskusją na temat *jasnego języka urzędowego* i nie planuje żadnych działań na tym polu. Bengtsson (lu.se,01, 2010:17) zakłada, że Radzie Języka Polskiego temat *jasnego języka urzędowego* nie jest obcy, chociażby w związku z udziałem przedstawicieli Rady w konferencji „Następstwa członkostwa EU dla małego języka" (rjp.pan.pl,03), która odbyła się w Szwecji w marcu 2001 roku (Pisarek 2001). Ze sprawozdania prof. W. Pisarka z tej konferencji wynika, że kwestie języka publicznego i jego zrozumiałości zostały kilkakrotnie poruszone w czasie konferencji. Prof. Olle Josephson, ówczesny przewodniczący Komitetu Języka Szwedzkiego wymienił troskę o zrozumiałość języka w komunikacji publicznej jako jedno z zadań Komitetu, a ocenę tekstów publicznych — jako jeden z trzech celów ówczesnej polityki językowej. Dla ścisłości należy dodać, że w sprawozdaniu nie użyto żadnego określenia na *jasny język urzędowy*, prawdopodobnie dlatego, że pojęcie to jest w Polsce prawie nieznane[72].

Warto zauważyć, że tak jak polska polityka językowa pozostaje obojętna na sposób traktowania języka administracji w Unii Europejskiej i w Szwecji, tak po stronie szwedzkiej

[71] Bengtsson, jako osoba dwujęzyczna, komunikowała się po polsku.

[72] Brak zainteresowania polskiej polityki językowej tematem upraszczania języka urzędowego ujawnił się też na konferencji *Clear Writing* na temat języka dokumentów unijnych, zorganizowanej w Brukseli w listopadzie 2010 roku .

istnieje zainteresowanie polską polityką językową. Na przykład przy opracowywaniu projektu szwedzkiej ustawy językowej w 2002 roku treść m.in. polskiej Ustawy o języku polskim streszczono w jednym z dokumentów przygotowawczych (regeringen.se_02; Mål i mun 2002:455-456).

Pytanie, czy Rada Języka Polskiego uzna temat *jasnego języka urzędowego* (lub prostego polskiego) za godny podjęcia, pozostaje otwarte. Mam nadzieję tą pracą pokazać, że jest to rzecz ważna dla polskich obywateli i urzędów.

3.4. Polski a szwedzki system polityki językowej

Warto na zakończenie tej części opracowania wskazać, co różni i co łączy oba systemy polityki językowej. Podstawową różnicą między polskim a szwedzkim systemem polityki językowej jest niewyodrębnienie w polskim systemie *kultury tekstu* jako osobnej dziedziny *kultury języka* — obok ochrony korpusu i ochrony statusu języka. Tekst w polskim systemie podlega — wraz z ochroną korpusu — kulturze języka. Tworzy się co prawda wytyczne („Zasady techniki prawodawczej" 2002, isap.sejm.gov.pl,01) i poradniki na temat poszczególnych gatunków tekstu, także tekstów urzędowych (Jadacka 2002), ale nie prowadzi się w Polsce aktywnej polityki językowej w urzędach. Kultura tekstu w szwedzkim systemie polityki językowej wykształciła podstawy teoretyczne opracowywane na uczelniach wyższych, kodyfikuje zatem normy tekstowe w licznych poradnikach i w Internecie (np. *klarspråkstestet*) i na tej podstawie prowadzi się działalność praktyczną w urzędach, wspieraną i współorganizowaną przez Szwedzką Radę Języka Szwedzkiego.

Polska polityka językowa (inaczej: **planowanie językowe)**:	**Szwedzka polityka językowa** (inaczej: **kultura języka):**
• ochrona statusu języka polskiego jako urzędowego i języków mniejszości narodowych • kultura języka — kodyfikacja normy oraz działalność ogólnojęzykowa (w tym tekstu)	• ochrona statusu języka szwedzkiego jako języka głównego, języków mniejszości narodowych i szwedzkiego języka migowego • ochrona korpusu (leksyki, gramatyki, ortografii) — kodyfikacja normy • kultura tekstu — kodyfikacja normy (np. *klarspråkstestet*), wsparcie procesu implementacji normy przez Szwedzką Radę Języka.

Drugą różnicę można wskazać na poziomie ustawowym. Szwedzka ustawa językowa określa, że szwedzki język publiczny powinien być poprawny, ale również jasny i zrozumiały — te dwie cechy języka nie zostały wyeksponowane w polskiej ustawie, która wymienia tylko poprawność językową. Jednak należy wskazać, że poprawność jest ważnym warunkiem wypowiedzi skutecznej, tzn. jasnej i zrozumiałej (Podlawska, Płóciennik 2004:211).

Trzecia różnica dotyczy organizacji instytucji centralnych do spraw polityki językowej. Rada Języka Polskiego ma charakter „instytucji opiniodawczo-doradczej w sprawach używania języka polskiego", w ramach której śledzi stan polszczyzny i zajmuje się szeroko pojętą działalnością opiniodawczą. Natomiast Szwedzka Rada Języka — poza tym rodzajem działalności — koordynuje działania urzędów na rzecz *jasnego języka urzędowego*. Jest to możliwe dzięki m.in. stałemu zatrudnieniu około 20 specjalistów.

3.5. Polityka językowa wobec języka prawa i administracji

Języka administracji nie można oddzielić od języka prawa, ponieważ działalność administracji polega na realizacji norm prawnych, normom prawnym podlega także sposób zorganizowania działalności administracji (Wojtak 1999:113). Jak relacjonowałam wcześniej, o wpływie językowego kształtu prawa na język administracji mówi się także w opracowaniach dotyczących *jasnego języka urzędowego* w Szwecji i innych krajach. Zatem — chociaż głównym przedmiotem tej pracy jest język administracji, nie mogę pominąć kluczowej kwestii dla reform języka urzędowego — zrozumiałości języka prawa.

3.5.1. „Zasady techniki prawodawczej" (ZTP)

W Polsce ustala się zasady formułowania aktów prawnych i ujmuje się je w usystematyzowane zbiory, które przybierają postać norm prawnie wiążących. Zbiory takie wydano w Polsce już kilkakrotnie[73]. Obecnie obowiązują „Zasady techniki prawodawczej" (w skrócie ZTP), wydane w 2002 roku w formie załącznika do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów (isap.sejm.gov.pl,01 Rozporządzenie, 2002). Są to zasady formułowania aktów normatywnych, przeznaczone dla legislatorów. Dyrektywy te dotyczą głównie budowy aktów

[73] Tradycję tę zapoczątkował okólnik Ministra Spraw Wewnętrznych Nr 99 (OL.2048/2) z dnia 2 maja 1929 roku w sprawie zbioru zasad i form technicznego opracowania ustaw i rozporządzeń. Następny zbiór był już skierowany do całej administracji państwowej — zarządzenie nr 55-63/4 Prezesa Rady Ministrów z dnia 13 maja 1939 roku. Kolejne zbiory tego typu publikowane były w 1961 i 1991 roku.

prawnych i układu poszczególnych przepisów, zawierają również postulat zrozumiałości aktu prawnego (§ 6):

> Przepisy ustawy redaguje się tak, aby dokładnie i w sposób zrozumiały dla adresatów zawartych w nich norm wyrażały intencje prawodawcy.

W kolejnych przepisach podaje się szczegółowe zasady składniowe i leksykalne dotyczące zrozumiałości aktu prawnego (§§ 7 i 8):

- redagowanie zdań zgodnie z powszechnie przyjętymi regułami składni języka polskiego, unikając zdań wielokrotnie złożonych,
- posługiwanie się poprawnymi wyrażeniami językowymi w ich podstawowym i powszechnie przyjętym znaczeniu,
- unikanie określeń specjalistycznych, jeżeli mają odpowiedniki w języku powszechnym,
- unikanie określeń obcojęzycznych, chyba że nie mają dokładnego odpowiednika w języku polskim,
- unikanie neologizmów, chyba że w dotychczasowym słownictwie polskim brak odpowiednich określeń.

Dalsze zasady dotyczą precyzji określeń, np. unikania synonimów w odniesieniu do tego samego desygnatu (§§ 9 i 10):

- w ustawie należy posługiwać się określeniami, które zostały użyte w ustawie podstawowej dla danej dziedziny spraw, w szczególności w ustawie określanej jako *kodeks* lub *prawo*,
- do oznaczenia jednakowych pojęć używa się jednakowych określeń, a różnych pojęć nie oznacza się tymi samymi określeniami.

3.6. Dyskusja wokół zrozumiałości języka prawa i administracji

Mimo wprowadzenia regulacji prawnych dotyczących przejrzystego i jasnego formułowania aktów prawnych, dyskusja[74] między prawnikami a językoznawcami na temat zrozumiałości języka prawa jest nadal ożywiona. Z jednej strony istnieje bowiem wiele aktów prawnych, w których rekomendowane zasady nie są dostatecznie stosowane, z drugiej strony — nawet przestrzeganie tych zasad nie prowadzi do wystarczającej zrozumiałości tekstów prawnych z punktu widzenia powszechnego odbiorcy. Prawnicy nie zaprzeczają, że teksty prawne można udoskonalać. Jednak jako warunek konieczny takiego działania podają znajomość cech języka prawnego[75] i kultury prawnej, która wykształciła określone sposoby redagowania tekstów prawnych. Dopiero na podstawie tych kompetencji można decydować, które z cech języka prawnego należy uznać za neutralne, a które za wady, wymagające radykalnego usunięcia (Wronkowska, Zieliński 1993:28). Prawnicy dopuszczają możliwość rozwoju języka prawnego przy udziale językoznawców (Zieliński 1998:110). Ze strony językoznawców postuluje się podjęcie współpracy między przedstawicielami obu dyscyplin — w celu „rozpoznania sytuacji" językowej tekstów zarówno prawnych jak i administracyjnych (Wojtak 1999:118). W roku 1999 brak było przykładów współpracy i koordynacji działań, jednak autorka dostrzegała już „postulaty przezwyciężenia tego izolacjonizmu"[76]. Niektórzy językoznawcy przyłączają się do argumentacji prawników, rozszerzając ją na teksty administracyjne. Kompetencja odbiorcy, obejmująca sprawność językową i wiedzę przedmiotową jest wskazywana przez Malinowską jako warunek sprawnej komunikacji w urzędzie (2004: 148):

> Trzeba jednak podkreślić, że do sprawnego komunikowania w urzędzie potrzebna jest nie tylko troska instytucjonalnego nadawcy o zrozumiałość wypowiedzi, ale także kompetencja komunikacyjna odbiorcy. (...) Prawnicy zwracają uwagę, że sama tylko kompetencja językowa nie wystarcza do rozumienia tekstów urzędowych. (...) Chodzi tu o wspólną pozajęzykową wiedzę wszystkich uczestników dyskursu urzędowego (np. o właściwościach życia społecznego, właściwościach i funkcjach prawa) oraz o znajomość kultury prawnej.

[74] Przedstawiłam tu głosy z konferencji nt. języka polskiej legislacji w Senacie 7 grudnia 2006 r. oraz kilku Forów Kultury Słowa.

[75] Wg definicji Bronisława Wróblewskiego (1948:54) język prawny to język aktów prawnych (np. ustaw, rozporządzeń), w opozycji do języka prawniczego — tekstów traktujących o prawie (np. teksty orzeczeń sądowych, decyzji administracyjnych i nauki prawa).

[76] Jako aktualne przejawy „przezwyciężania izolacjonizmu" podać można konferencje, na których prawnicy i językoznawcy komentują problemy tekstów administracyjno-prawnych.

W dyskusji padają również głosy odwołujące się do edukacji prawnej w Polsce od XVI w. do XVIII w. i w okresie międzywojennym oraz do obecności terminów prawnych w polskiej literaturze — m.in. u Mickiewicza, Fredry i Prusa (Szczepankowska 2005, 197-204).

Jako warunek konieczny do rozumienia tekstów z dziedziny prawa wskazuje się kompetencję prawną. W argumentacji wymienia się jako najważniejszą cechę tekstów prawnych aspekt interpretacyjny, czyli odczytywanie norm z przepisu prawnego, który niezwykle rzadko ma postać choćby zbliżoną do normy. Na przykład pozornie opisowe sformułowanie „sąd zawiesza postępowanie", rozumie się jako sformułowanie normatywne „sąd powinien zawiesić postępowanie" (Gizbert-Studnicki 2004:46). Zieliński (1998:108) określa sposób zakodowania norm w przepisach *quasi-idiomatycznym*. Poza tym ustawodawca stosuje często technikę kondensacji (czyli wyraża kilka norm jednym przepisem) oraz technikę rozczłonkowania norm (syntaktycznego i treściowego). W tekstach prawnych występują również zwroty nieostre jako środki służące do uelastycznienia tekstu i dostosowania go do zmieniających się okoliczności (Zieliński 1998:108). Gizbert-Studnicki twierdzi, że stosowanie np. reguł rekonstruowania norm prawnych z przepisów opiera się na pewnym zbiorze wartości, przyjętych w kulturze prawnej. „Wartości te są internalizowane przez prawników w procesie kształcenia uniwersyteckiego, a następnie w procesie uzyskiwania uprawnień zawodowych." Oznacza to, że „nawet najdoskonalsza kompetencja językowa nie jest dostatecznym warunkiem rozumienia tekstów prawnych. Ich rozumienie wymaga dysponowania znacznie szerszą kompetencją, którą (...) określiłem jako kompetencję komunikacyjną w dziedzinie prawa" (Gizbert-Studnicki 2009:15).

Ze szczególnych właściwości języka prawa Zieliński wyciąga wniosek, że potrzebna jest powszechna edukacja prawna — na poziomie szkoły średniej, w ramach propedeutyki wiedzy o społeczeństwie (Zieliński 1998:110). Podobne stanowisko wygłasza Gizbert-Studnicki (Gizbert-Studnicki 1998:101). Postulat ten pojawił się już wcześniej w postaci „przygotowania odbiorcy tekstu" (Wronkowska, Zieliński 1993:140), a o potrzebie edukacji szkolnej na temat prawa w obrębie przedmiotu *wiedza o społeczeństwie* wspomina również językoznawczyni Hanna Jadacka (2010: 30).

Należy tu również wspomnieć o postulacie Jadackiej, by prawnicy kształceni byli w zakresie logiki i kultury języka. Postulat ten uzasadniony został przykładami błędnie sformułowanych

tekstów prawnych — z podaniem kosztów tych pomyłek (Jadacka 2004: 148). Błędy składniowe i inne zagadnienia kultury języka prawnego są tematem wielu prac tej autorki (Jadacka 2002; Jadacka 1998: 112-116).

Postulat edukacji prawnej rozwinął w ostatnich latach Gizbert-Studnicki (Gizbert-Studnicki 2009:17-18). Ponieważ bariery rozumienia tekstów z tego obszaru „nie można pokonać przez ulepszenie postaci tekstów prawnych" (z powodu braków kompetencyjnych u odbiorców), proponuje on — z jednej strony — upowszechnienie wiedzy o prawie w ramach powszechnego nauczania. „Z uwagi na zmienność prawa, działania takie nie powinny być skierowane na przekazanie treści konkretnych regulacji prawnych, lecz raczej na wyrabianie kompetencji komunikacyjnej[77], której niezbędnym elementem jest wiedza o ogólnych właściwościach prawa oraz procesów jego tworzenia, interpretacji i stosowania". Z drugiej strony autor proponuje tworzenie, umacnianie i rozszerzanie instytucji pełniących rolę *mediatyzacyjną*. Główną (choć nie wyłączną) rolę pośredników w takich instytucjach pełnić powinni prawnicy, natomiast tworzeniem instytucji *mediatyzacyjnych* powinno zająć się państwo, bowiem „współczesne państwo nie może pozostawić obywateli samych wobec prawa." Można zatem dostrzec, że postulaty edukacyjne i proobywatelskie podążają za rozwojem społeczeństwa obywatelskiego.[78]

Na forum dyskusji naukowych jak i w debacie publicznej na temat polskiej legislacji odzywają się głosy prawników-praktyków, które choć nie odnoszą się do szczegółowych kwestii lingwistyczno-prawnych, to przedstawiają problem zrozumiałości prawa z szerszej społecznej perspektywy. Mówi się m.in. o założeniach „dobrego" prawa i skutkach prawnych wadliwej legislacji. Na konferencji w Senacie w 2006 r. Janusz Kochanowski[79] (rpo.gov.pl,01 Kochanowski 2006), ówczesny Rzecznik Praw Obywatelskich krytykował stan polskiej legislacji. Rzecznik powoływał się m.in. na zasadę pewności prawa i wywodzonego z niej bezpieczeństwa prawnego, które rozumie się „jako pewność tego, że w oparciu

[77] „Kompetencja komunikacyjna w zakresie prawa" to termin, który Gizbert-Studnicki zdefiniował we wcześniejszych publikacjach.

[78] W tym samym artykule Gizbert-Studnicki pośrednio zarzuca państwu opieszałość przy ułatwianiu obywatelom dostępu do prawa przy pomocy technik informatycznych. Zauważa bowiem, że choć rozwój technik informatycznych przyczynił się w ostatnim dziesięcioleciu do znacznego wzmocnienia stopnia dostępności prawa, to upowszechnienie korzystania z tych technik „nie jest zasługą państwa, lecz rezultatem przedsięwzięć prywatnych osób, nastawionych na zysk." (Gizbert-Studnicki, 2009:11).

[79] Pod red. J. Kochanowskiego jako RPO ukazał się w 2009 r. przystępny poradnik prawny pt. „Codziennik prawny", który — jak wynikało z ówczesnego wywiadu z Kochanowskim w radio TOK FM — powstał z inspiracji materiałów informacyjnych publikowanych w Wielkiej Brytanii, w której panuje kultura prostej informacji dla obywateli (Plain English).

o obowiązujące prawo obywatel może kształtować swoje stosunki życiowe". Twierdził, że większość skarg wpływających do Biura RPO wynika z tego, że:

> Adresat normy prawnej nie jest w stanie bez pośrednictwa profesjonalistów zapoznać się z jej treścią, a tym samym ustalić, jaki jest zakres jego praw i obowiązków. To czyni z większości obywateli zakładników organów administracji oraz przypadkowego, zwykle wybiórczego i dokonywanego *ad hoc* doradztwa prawnego.

Językoznawcy krytykują język tekstów prawnych i prawniczych z powodu często w tych tekstach występujących nominalizacji, prowadzących do niższego rozumienia tekstów. Taki pogląd zaprezentował Radosław Pawelec[80] na konferencji na temat języka polskiej legislacji w 2006 r w referacie „O poprawności językowej i zrozumiałości tekstów prawnych i prawniczych". Nominalizacje powodują zagęszczenie informacji — dzięki czemu tekst ulega co prawda skróceniu — ale jednocześnie wymagają większego skupienia uwagi u odbiorcy. Jako rozwiązanie proponuje Pawelec zawarcie kompromisu między wymogami tekstu prawnego a ułatwieniem odbioru tekstu poprzez dążenie do redukcji liczby rzeczowników na rzecz czasowników (Pawelec 2007).

3.6.1. Edukacja prawna w polskiej szkole

Na stronach Ministerstwa Sprawiedliwości można znaleźć informacje na temat serii spotkań edukacyjnych, które Ministerstwo zorganizowało w około 80 szkołach ponadgimnazjalnych i 40 szkołach wyższych w całej Polsce w 2010 roku (każdorazowo jedno 90-minutowe spotkanie). Projekt ten pod nazwą „Ułatwienie dostępu do wymiaru sprawiedliwości" był finansowany głównie ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. W broszurze informacyjnej (ms.gov.pl,01, Jambor 2011) można przeczytać, że przyczyną zorganizowania tej formy edukacji były złe wyniki badań na temat wiedzy Polaków o prawie — np. blisko 30 procent Polaków nie wie, czym jest pozew, a znaczna część respondentów nie odróżnia prawa cywilnego od karnego. Również wyniki badań na temat wizerunku wymiaru sprawiedliwości, stan wiedzy o prawach osób pokrzywdzonych oraz możliwościach tkwiących w pozasądowych mediacjach skłoniły Ministerstwo do edukowania młodzieży w celu przeciwdziałania wykluczeniu prawnemu młodego pokolenia. Poza przeprowadzeniem tych spotkań edukacyjnych opracowano w ramach tego przedsięwzięcia trzy autorskie programy edukacyjne dla szkół średnich i wyższych o profilu nieprawniczym oraz przekazano szkołom dwie publikacje: : „Będę świadkiem w sądzie" i „Prawa i obowiązki obywatela w sądzie

[80] Radosław Pawelec jest autorem poradników z dziedziny skutecznej komunikacji, m.in. „Jak mówić i pisać" (2004), i „Język polski: poradnik skutecznej komunikacji w mowie i piśmie" (2007).

i prokuraturze". Uczestnicy wysoko oceniali praktyczną, warsztatową formę zajęć (np. symulowano rozprawy sądowe). W ten sposób uczestnicy zdobywali wiedzę np. o prawach osób pokrzywdzonych i niejednoznaczności dowodów. Podobny praktyczny i interaktywny charakter miały lekcje prawa zorganizowane w łódzkich szkołach we współpracy Ministerstwa z samorządem radców prawnych w 100 klasach szkół ponadgimnazjalnych. Lekcjom prowadzonym przez prawników-praktyków około 3000 uczniów wystawiło ocenę bardzo dobrą. Praktyczną nauką o prawie interesowały się liczne Kuratoria Oświaty. W związku z powodzeniem programu w maju 2011 Minister Sprawiedliwości Krzysztof Kwiatkowski (ms.gov.pl,02, Praktyczna nauka prawa, 2011) zapowiedział w czasie wystąpienia przed kamerami telewizyjnymi, że zwróci się do Minister Edukacji z wnioskiem o wprowadzenie do gimnazjów i liceów praktycznej nauki prawa. Kwiatkowski wskazywał, że lekcje te można by wprowadzić jako przedmiot uzupełniający wg nowego ramowego planu nauczania (30 godzin przez 3 lata). Obecny przy tym wydarzeniu Maciej Bobrowicz, prezes Krajowej Izby Radców Prawnych oferował dalszą współpracę przy organizacji lekcji prawa i argumentował, że aktualny podręcznik do przedmiotu wiedza o społeczeństwie zawiera co prawda ok. 30 stron na temat prawa, jest to jednak ściśle teoretyczna wiedza na temat źródeł prawa, zasad i norm prawnych. Proponowany przedmiot traktowałby natomiast o prawie podatkowym i prawie pracy, dawałby uczniom orientację, jak postępować, gdy np. otrzymają decyzję administracyjną lub zawierają umowę kredytową. Taka praktyczna wiedza kształtowałaby świadomych swoich praw obywateli. Według informacji prasowej (rp.pl,01; Nowosielska 2011) rzecznik Ministerstwa Edukacji Narodowej poinformował, że Ministerstwo nie widzi na razie potrzeby wprowadzenia do szkół praktycznych lekcji o prawie, argumentując, że zmieniona podstawa programowa w gimnazjach i szkołach średnich zawiera już podstawową wiedzę prawną. Wspomniany zapis wideo jest ostatnią wzmianką na stronie Ministerstwa Sprawiedliwości, jednak na stronach MEN (men.gov.pl, 01) znajduje się informacja, że program praktycznej nauki prawa będzie kontynuowany w roku szkolnym 2011/12. Jest to oczywiście fakt optymistyczny, jednak z uwagi na ograniczony zasięg i wymiar godzinowy nie można liczyć na to, że program ten znacząco wpłynie na stan wiedzy prawnej społeczeństwa oraz poziom komunikacji między urzędami a obywatelami.

3.6.2. Edukacja językowa prawników

Częściowej lecz już utrwalonej realizacji doczekał się postulat edukacji językowej prawników, wyrażany przez językoznawców. W 1998 roku Hanna Jadacka (1998:112-116) zdała relację z nauczania kultury języka w ramach Podyplomego Studium dla Legislatorów na Uniwersytecie Warszawskim, natomiast w 2009 roku (Jadacka 2010:30) wskazała, że na magisterskich studiach prawniczych na Uniwersytecie Szczecińskim i na Uniwersytecie Jagiellońskim naucza się kultury języka.

3.6.3. Podsumowanie dyskusji na temat zrozumiałości języka prawa

W dyskusji na temat zrozumiałości języka prawa panuje zgoda, że w demokratycznym społeczeństwie obywatele mają prawo rozumieć teksty prawne. Jednak jak wynika z powyższego opracowania, głosy w dalszej dyskusji są bardzo podzielone. Dominują opinie prawników, którzy zdecydowanie bronią swoich przeciwstawnych stanowisk. Prawnicy-teoretycy powołują się na specyficzne cechy języka prawa, prawnicy-praktycy, zajmujący się prawem w obronie interesów obywatelskich, wyrażają głośny sprzeciw wobec stanu polskiej legislacji. Można odnieść wręcz wrażenie, że te dwa fronty mówią o dwóch różnych zjawiskach. Teoretycy — o zakodowanym w wysublimowany sposób wytworze wiedzy i tradycji specjalistycznej, praktycy — o nieprzejrzystych, wieloznacznych i zbyt szybko zmieniających się regulacjach, które narażają obywatela na nieprzewidywalne skutki prawne. Wobec takich wizji głosy językoznawców-normatywistów, np. na temat wysokiej nominalności tekstów prawnych, w oczywisty sposób nie mogą się przebić, ponieważ tekstowi, który nie jest rzetelny pod względem merytorycznym nic nie pomoże powierzchniowa weryfikacja.[81]

Jeśli zaś chodzi o postulaty kształcenia w zakresie języka prawa, to o ile argumenty wykluczenia prawnego brzmią przekonująco, pamiętać należy o rzeszy polskich obywateli, którzy ukończyli już edukację szkolną. Ich ewentualne braki w wykształceniu nie mogą być usprawiedliwieniem dla urzędów formułujących swe pisma niekiedy na uniwersyteckim poziomie trudności (a to wykażę w dalszej części pracy). Z podanych informacji można wyciągnąć wniosek, że wobec ignorancji prawnej Polaków i trudności tekstów legislacyjnych działania prowadzące do zbliżenia prawa do obywateli powinny przebiegać w obu kierunkach

[81] Można tu odwołać się do maksymy H.P.Grice'a „nie mów tego, o czym sądzisz, że nie jest prawdą".

i na obu obszarach — podnoszenia kompetencji prawnej społeczeństwa i upraszczania języka prawnego. Odwołam się tu do stwierdzenia H. Jadackiej, że nie „należy rezygnować z prób przystępnego przedstawienia treści ważnych dla bardzo wielu użytkowników polszczyzny. Takiej szczególnej troski wymaga np. tekst kodeksu drogowego[82] (Jadacka 2010:29). W procesie przystępnego formułowania prawa o powszechnym zasięgu powinni brać udział i prawnicy i językoznawcy, zgodnie z postulatem współpracy (Wojtak 1999:118).

Porównując dominujące w Polsce i Szwecji podejście do zrozumiałości tekstów prawnych i administracyjnych, nie sposób nie zauważyć różnicy. Te dwie przeciwstawne postawy („prawo może zrozumieć tylko specjalista" i „prawo powinien zrozumieć każdy") mają podłoże społeczne i kulturowe. W Szwecji współczynniki kapitału społecznego są znacznie wyższe niż w Polsce, bardziej podkreśla się również przywiązanie do idei demokracji, a w szczególności egalitaryzmu (patrz rozdział 1). W polskiej dyskusji na temat zrozumiałości prawa pojawiają się wątki przeciwne — elitaryzmu i kultury *wysokiej*. Z pewnymi wyjątkami[83] pomija się na przykład potrzeby osób gorzej wykształconych czy dysfunkcyjnych. Jak wskazują doświadczenia międzynarodowe, w krajach, w których kwestionuje się ideę upraszczania języka prawa, działania językowe koncentrują się na języku administracji (Ehrenberg-Sundin 2000), ponieważ nikt nie podważa argumentu, że teksty o szerokim zasięgu, bezpośrednio skierowane do obywateli, muszą być zrozumiałe. Jednak takie ukierunkowanie zmniejsza efektywność działań, ponieważ język prawny funkcjonuje jako wzorzec dla tekstów administracyjnych.

3.7. Polski język urzędowy

3.7.1. Historia języka urzędowego

Polski styl urzędowy zaczął się kształtować w średniowieczu pod wpływem języka niemieckiego i łaciny. Akty prawne wyższego rzędu, np. zarządzenia królewskie, formułowano przeważnie po łacinie, na niższych szczeblach łacina była równorzędna z językiem niemieckim i polskim. Na kształtowanie się stylu kancelaryjnego w średniowieczu wpływ miały zachodnioeuropejskie formularze i podręczniki. Podczas zaborów język polski został wycofany z urzędów. Mógł on rozwijać się w pewnym zakresie tylko w Galicji od 2. połowy XIX w., gdzie na skutek tłumaczenia dokumentów z języka niemieckiego

[82] Jadacka powołuje się w tym miejscu na słowa prof. Radosława Pawelca wygłoszone na konferencji dwa lata wcześniej.
[83] Jako wyjątek postrzegam postulat ministra Kwiatkowskiego objęcia praktyczną nauką o prawie młodzieży w gimnazjach. W dyskusji między prawnikami a językoznawcami wspomina się tylko o szkolnictwie średnim.

powstał język pełen germanizmów, określany przez Skubalankę (1984:185) jako „odrażający dziwoląg". Ujednolicanie polszczyzny urzędowej nastąpiło dopiero po 1918 roku, ponieważ każda dzielnica do tego czasu wykształciła odrębne stosunki i zwyczaje. Autorzy „Stylistyki polskiej" (1959) wskazywali wiele konstrukcji składniowych, wykształconych jako kalki niemiecko- i rosyjskojęzycznych formuł (*w odpowiedzi na pismo*). Wydaje się, że obecnie część z nich wyszła już zupełnie z użycia (*w powołaniu się na pismo*, *w posiadaniu pisma*).
Na temat historii polskiego języka administracji pisali[84] Z. Klemensiewicz (1972), H. Kurkowska, S. Skorupka (1959), T. Skubalanka (1984). Podkreśla się jednak, że badania historyczne nad językiem urzędowym nie wyczerpały charakterystyki stylistycznej tego gatunku.

3.7.2. Komunikacja urzędowa

W doktrynie prawa (Domagała, Haładaj, Wrzosek 2010:40) dzieli się administrację z punktu widzenia środków stosowanych przez administrację publiczną na *administrację władczą (zwierzchnią)* i *administrację świadczącą*. Administracja władcza wydaje akty prawne obowiązujące adresatów i w razie potrzeby używa przymusu do ich realizacji. Administracja władcza ingeruje w sferę prawną obywatela, ogranicza jego wolność lub własność albo nakłada na niego obowiązki. Przykładem takiej działalności jest rozwiązywanie zgromadzeń lub regulacja ruchu drogowego. Administracja świadcząca zapewnia obywatelowi określone świadczenia lub inne korzyści. Przykładem administracji świadczącej jest pomoc społeczna lub przyznawanie prawa do korzystania z lokali publicznych. Administracji świadczącej nie można przeciwstawić administracji władczej, ponieważ obie formy mogą się łączyć, np. gdy przyznanie danego świadczenia łączy się z określonym nakazem.

W działalności urzędów dominują działania prawne, tj. stanowienie i stosowanie prawa przez wydawanie wiążących nakazów i zakazów, jako drugą sferę działalności wyróżnia się czynności dokumentacyjne, czyli kancelaryjne (Malinowska 1999:74). Badaczki wyróżniają zatem dwie odmiany języka administracji — prawną i kancelaryjną (Wojtak 1993; Malinowska 1995 i 1999).

[84] Podaję za Malinowską (1995:434).

Podkreśla się oficjalny charakter dyskursu urzędowego oraz dominację instytucjonalnego uczestnika dyskursu. Nierównorzędność ról komunikacyjnych wynika z autorytetu władzy, której urząd jest reprezentantem (Malinowska 1999:85-86):

> „Teksty urzędowe są jednym z instrumentów, którymi posługuje się władza. Kompetencja urzędu do regulowania stosunków społecznych i obowiązek posłuchu odbiorców działań administratora istnieją w ramach instytucji państwa."

Omawiając działalność językową urzędu należy uwzględnić podział z uwagi na charakter odbiorcy. Z socjolingwistycznego punktu widzenia wyróżnia się dwa typy sytuacji komunikacyjnych (Malinowska 1999:76 za: Gizbert-Studnicki 1986:54):

- sytuację niezindywidualizowaną, apersonalną: wypowiedzi skierowane dla kogoś;
- sytuację zindywidualizowaną, personalną: wypowiedzi skierowane do kogoś.

W sytuacji niezindywidualizowanej nadawcą jest urząd, odbiorcą zaś — pewna kategoria osób. Odbiorcę określa się kategorialnie — rzeczownikiem (lub frazą nominalną) w l.pojedynczej (*ubezpieczony, płatnik podatku dochodowego, świadek*). Ma się wówczas na myśli każdą osobę, która znalazła się w określonej sytuacji. W ostatnich latach — głównie pod wpływem języka reklamy— stosuje się niekiedy w tekstach niezindywidualizowanych formę *Ty (*lub *ty)*, która zbliża odbiorcę do nadawcy i dzięki temu ułatwia komunikację.

W sytuacji zindywidualizowanej obserwuje się po 1989 r. zmianę form adresatywnych — z wcześniejszego *Obywatel, Obywatelka* na *Pan, Pani*. Oznacza to powrót do formy stosowanej w okresie przedwojennym (Malinowska 1999:79 za: Klemensiewicz 1946).

3.7.3. Styl urzędowy

Jak pisze Malinowska (1995:431), określenie *język urzędowy*[85] może budzić wątpliwości, ponieważ nie ma wśród badaczy zgodności co do jego statusu — niektórzy nie traktują go jako język samodzielny. Stosuje się też różne określenia stylu: styl normatywno-dydaktyczny (Klemensiewicz 1953), styl urzędowo-kancelaryjny (Kurkowska, Skorupko 1959), styl urzędowo-prawny (Bartmiński 1981), styl administracyjny (Gajda 1982), styl urzędowy (Wojtak 1993; Malinowska 1995; Jadacka 2002), styl oficjalny (Wilkoń 1987).

[85] Określenie *język urzędowy* pojawia się jednak w licznych opracowaniach, np. Malinowska, 1999:80, Gajda (2004: 19), obok np. *języka urzędów* (Malinowska 1995: 433).

Styl urzędowy umieszcza się między publicystycznym a prawnym. W obu tych stylach nadawca komunikuje i steruje zachowaniem odbiorcy, jednak teksty administracyjne — w przeciwieństwie do publicystyki — są zwykle pozbawione argumentacji. Cecha „stanowczości" dotyczy przede wszystkim tekstów prawnych, bo akty administracyjne (np. decyzje administracyjne) obowiązkowo zawierają element uzasadnienia. Związek stylu urzędowego ze stylem naukowym wyraża się głównie w cechach tekstów prawnych — precyzyjności i jednoznaczności (np. użycie terminów), dominującej funkcji impresywnej i redukcji ekspresywnej (np. formy bezosobowe) (Malinowska 1995:431-432).

Jako podstawowe cechy stylu urzędowego wymienia się najczęściej dyrektywność, bezosobowość, precyzyjność, standardowość. Trudno ustalić hierarchię tych cech, bowiem cechy te „ściśle się ze sobą wiążą, można wręcz powiedzieć, że się wzajemne warunkują, a także przenikają" (Wojtak 1992:142)[86]. Badacze zwracają uwagę na swoisty dobór słownictwa, preferowanie wyrazów nieużywanych potocznie (np. z rejestru książkowego), unikanie słownictwa o zabarwieniu emocjonalnym, dużą liczbę wyrazów obcych, archaizmów leksykalnych, wyrazów o wąskim znaczeniu, w tym przede wszystkim terminów prawnych (Buttler 1968; Malinowska 1995). W odniesieniu do wszelkich wypowiedzi urzędowych zauważa się ich silnie nominalny charakter — udział rzeczowników jest większy, a czasowników — mniejszy w porównaniu z potoczną odmianą polszczyzny (Malinowski 1980:74; Malinowska 1995: 436). Malinowska wspomina też o częstych przyimkach, co — jak wynika z moich badań — dotyczy szczególnie przyimków złożonych. W zakresie składni tekstów prawnych wymienia się szczególnie długie zdania w stosunku do innych odmian polszczyzny — średnio 22 wyrazy w kodeksie karnym (Gizbert-Studnicki 1986:69) i 27 wyrazów w kodeksie cywilnym (Malinowski 1980 73-74). Malinowski wiąże długość zdań z ich swoistą logiczną budową (koniunkcje, alternatywy, okresy warunkowe). Z kolei Majewska (1968: 306-318) obliczyła udział procentowy zdań pojedynczych (52,7%) i podrzędnych (41,7%) w języku urzędowym XX wieku.

- Dyrektywność

Cechy dyrektywne występują przede wszystkim w wypowiedziach dyrektywnych, czyli określających obowiązek określonego zachowania się — lub też pozwolenie na takie

[86] Podaję za Malinowską (1999:80).

zachowanie. Dla tych wypowiedzi charakterystyczne jest występowanie terminów dyrektywnych (*obowiązek, nakaz, zakaz, pozwolenie*) oraz formuł dyrektywnych (*jest nakazane, jest zalecone, jest dozwolone*). Stosuje się też czasowniki modalne (*należy, powinno się, nie wolno*). W administracyjnych nakazach i zakazach stosuje się — w przeciwieństwie do odmiany prawnej — formy rozkazujące (*Nie wychylać się przez okno!*). Odmiana kancelaryjna obejmuje takie typy jak prośba, polecenie, zobowiązanie itp., wyrażane najczęściej jako bezpośrednie akty mowy (Wojtak 1993: 148).

W wypowiedziach niezindywidualizowanych dyrektywy formułowane są w sposób bezosobowy (*Pasażer zobowiązany jest okazać bilet kontrolerowi*.). W dyrektywach zindywidualizowanych występuje forma bezosobowa (*Udziela się Chmielewskiemu Janowi zezwolenia*) albo w 1. os. lp (*Odmawiam udzielenia zezwolenia*) (Malinowska 1999:81).

- Bezosobowość

W języku urzędowym, a szczególnie jego odmianie prawnej nadawca kryje się zwykle za instytucją, którą reprezentuje, a odbiorca nazywany jest kategorialnie (osobowo tylko w aktach „skierowanych do kogoś"), eksponowane są zatem bezosobowe relacje między uczestnikami aktu komunikacji (Wojtak 1993:161).

Bezosobowość wyraża się formami nieosobowymi czasownika z morfemem *się* (*zarządza się, informuje się*) lub z morfemami *–no –to* w czasie przeszłym. Cechę tę rzadziej wyraża się stroną bierną (np. *Świadek został powiadomiony*) (Malinowska 1999:82). „Używając konstrukcji biernych nadawca wypowiedzi zmienia perspektywę, z której chce przedstawić opisywaną w niej rzeczywistość z podmiotowej na przedmiotową" (Wojtak 1993:153). Skubalanka (1987) nazywa to zjawisko depersonalizacją. Malinowska zauważa tendencję powolnego odchodzenia od form bezosobowych po 1989 r., w związku z większą rolą aktów grzeczności (*Zawiadamiam Panią*) (Malinowska 1999:82).

- Dążenie do precyzji

W odmianie prawnej stylu urzędowego precyzyjność wyraża się w trojaki sposób (Wojtak, 1993: 153-154):

1) przez określenia gatunku wypowiedzi (*Uchwała nr ... Rady Ministrów z dnia ...*) ,
2) formuły odsyłające do innych aktów prawnych (*zgodnie z ..., w oparciu o ..., stosownie do ...),* w tym także wewnętrzne formuły odsyłające *(opłata, o której mowa*

w ust. 1); formuły te nazywają czasami czynność prawną (*Na podstawie art. [...] ust. [...], ustawy z dnia [...] Rada Ministrów uchwala co następuje*;

3) formuły określające czas, w którym powstaje nowa rzeczywistość prawna (*Zarządzenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia*.)

Te same zasady obowiązują w aktach o doniosłości indywidualnej (Wojtak 1993:154). Badaczka zwraca uwagę, że oprócz formuł odsyłających do aktu nadrzędnego oraz czasowników nazywających typ dokonywanej czynności prawnej charakterystyczne jest użycie czasownika w 1. osobie liczby pojedynczej czasu teraźniejszego, co warunkuje skuteczność wypowiedzi (*Na podstawie przepisów .... mianuję Panią ...*).

Jako środek służący osiągnięciu precyzji w aktach prawnych Wojtak (1993:154) wymienia również „wybór i dobór" użytego słownictwa. Wiadomo, że jest ono mniej bogate niż w tekstach potocznych. Precyzyjne sformułowanie tekstów polega również na powtarzaniu tych samych terminów dla określania tych samych pojęć i nieużywaniu synonimów — autorka twierdzi, że ta ostatnia zasada jest w praktyce dość często naruszana.

W przypadku niejasności określenia użytego w akcie normatywnym stosuje się tzw. definicje legalne (lub prawne) (Wojtak 1993:155-156). Prawodawca doprecyzowuje w takich definicjach, jak należy rozumieć dane określenie. Najczęściej stosowane definicje prawne realizowane są w schematach:

Schemat 1: „A jest (są) B, C, D".

Schemat 2: „Ilekroć w uchwale jest mowa o:

1) A, rozumie się przez to B,
2) C, rozumie się przez to D.

Schemat 3: „Przez A (o którym mowa w ...) rozumie się:"

Malinowska (1999:83) wspomina poza tym o umieszczaniu w aktach prawnych wyższego rzędu definicji nawiasowych oraz o definicjach w wydzielonych słowniczkach.

Jako środki służące osiągnięciu precyzji wymienia się również środki organizacji tekstu prawnego, np. wyliczenia, w których elementy tego samego rodzaju podane są jeden pod drugim i poprzedzone są np. kolejnym numerem lub myślnikiem.

- Standaryzacja

Standaryzacja dokumentów urzędowych wynika z powtarzalności czynności i sytuacji kancelaryjnych. Proces standaryzacji rozpoczął się w Polsce już w średniowieczu (XIV w.) poprzez stosowanie tzw. formularzy, które odpowiadały dzisiejszym zbiorom wzorów dokumentów (Wojtak 1993: 157). Stąd gatunki administracyjne realizowane są współcześnie według właściwych sobie wzorów (szablonów), które ułatwiają pracę urzędnikom ale i służą odbiorcy do identyfikacji gatunku, bowiem szablony odzwierciedlają najczęściej istniejące wzorce gatunkowe, utrwalane w tradycji kancelaryjno-prawnej oraz powielane w obiegowych dokumentach i publikowanych zbiorach wzorach — w podręcznikach i nośnikach elektronicznych[87]. W związki z rozwojem komputeryzacji obserwuje się coraz silniejszą standaryzację szaty graficznej i formy językowej pism sporządzanych w jednej instytucji (np. wprowadza się tzw. układ blokowy tekstu). Warto zaznaczyć, że polskie przepisy prawne w zasadzie nie narzucają urzędom wyboru szablonu; pewnym rygorom[88] poddany jest jedynie wzorzec decyzji administracyjnej. Stosowanie szablonów wymaga jednak pewnej staranności — Malinowska (1999: 85) wspomina o błędach w formach adresatywnych (np. *Pan* do kobiety), które wynikają właśnie z niedbałego korzystania z szablonów zawierających obie formy *Pan* i *Pani*. Z obecnych obserwacji wynika, że urzędowi nadawcy zwykle nie zadają sobie trudu wyboru jednej z tych form — obywatele i obywatelki otrzymują pisma zawierające formę *Pan(i)* lub *Pan/Pani*). Wzorce gatunkowe są zwykle bardzo odporne na zmiany, jednak bywają wyjątki. Malinowska odnotowała taką zmianę w odniesieniu do gatunku życiorysu, który w latach 90-tych przyjął formę brytyjskiego *curriculum vitae* (Malinowska 1999:93). Warto wspomnieć, że na początku XXI wieku *curriculum vitae* jest formą zdecydowanie dominująca, a gatunek tradycyjnego *życiorysu* praktycznie zanikł. Podobna zmiana — choć nie aż tak radykalna — dotknęła typowo polski gatunek *podania*[89].

[87] Wilkoń (2002:245) pisze o dążności urzędów do nadawania wydawanym dokumentom stałej formy. Dokumenty te w związku z tym „opierają się na regule jednolitości, pełnego skonwencjonalizowania oraz różnych rygorów semantyczno-formalnych, wykluczających niemal zupełnie inicjatywę ich odbiorców. Można tu mówić o pełnej kodyfikacji szeregu form gatunkowych."

[88] Kodeks postępowania administracyjnego wymienia w art. 7, par. 1 tylko składniki decyzji administracyjnej, nie narzucając ich kolejności. Wobec innych gatunków (postanowienie, wezwanie itp.). nie ma nawet takich regulacji.

[89] Wierzbicka (1999:266-269) pisze o *podaniu* jako gatunku mowy w opozycji do angielskich gatunków *application* i *letter*. Podanie „zwykle zaczynało się od takiego sformułowania, jak „Uprzejmie proszę (...)" lub „Niniejszym zwracam się z uprzejmą prośbą" (...). Byłoby jednak rzeczą dziwną zredagować w ten sposób *application*, ponieważ osoba, która pisze *application*, „ubiega się" (*is applying*), a nie „prosi" (*asking for, requesting*) (...). Ten sposób formułowania przenosi się w języku polskim na gatunek wniosku. We wniosku zwykle zaledwie „prosi się" lub „występuje" o coś. Poza tym, w ostatnich latach coraz częściej spotyka się nieprawidłową kalkę językową „aplikować" w znaczeniu „składać wniosek", co wskazuje na wyraźną lukę leksykalną po zanikającym „uprzejmie proszę".

Jego miejsce zajął powszechnie (choć może nie wyłącznie) — *wniosek*[90], także narzucony przez wszechobecne wzorce pochodzące z angielskojęzycznego kręgu kulturowego.

3.7.4. Kultura języka urzędowego — działalność popularyzatorska

Współczesna kultura języka rozwijała się w latach powojennych pod wpływem dyskusji na temat roli językoznawcy w oddziaływaniu na język. Z jednej strony wyrażano społeczny niepokój liberalną postawą językoznawców wobec negatywnych zjawisk językowych, z drugiej — tłumaczono, że rola językoznawcy polega przede wszystkim na ocenie faktów językowych, a normatywnym faktem jest „zwyczaj językowy grupy posługującej się dialektem kulturalnym" (Bugajski 1999:12).

Pod koniec lat 40-tych zaczęto zastanawiać się nad formą skutecznej działalności poprawnościowej. Witold Doroszewski rozważał zawarcie porozumienia między „technikami słowa" (korektorami, redaktorami, autorami itd.) (Bugajski 1999:17). Na stan polszczyzny próbowano także wpływać za pomocą odezw, apeli czy środków administracyjnych. Na przykład na początku lat 60-tych opublikowano „Pismo okólne w sprawie poprawności językowej pism urzędowych Biura Prezydialnego Prezydium Rady Ministrów (nr P-O 10/52)[91], w którym wyrażano m.in. troskę o komunikatywność pism urzędowych. Pismo to przytaczam w całości za Bugajskim (1999:19):

> W wielu pismach urzędowych występują błędy językowe. Zawiły styl, nadmiar słów obcych i wadliwe zwroty w rodzaju: *po linii resortu; odnośnie budżetu; rozpracować sprawę* zdarzają się nie tylko w przemówieniach, lecz także w korespondencji urzędowej naczelnych organów administracyjnych. W praktyce urzędów podległych błędy te zjawiają się jeszcze częściej. Brak troski o poprawność języka powoduje, że obywatele otrzymują pisma urzędowe nie zawsze jasne i zrozumiałe. Ponadto błędy językowe, powtarzane w pismach urzędowych, są złym przykładem dla pracowników administracji i dla obywateli.
>
> Prezydium Rady Ministrów prosi o zwrócenie uwagi wszystkim pracownikom administracji państwowej na obowiązek przestrzegania poprawności językowej. Biblioteki urzędów winny udostępnić pracownikom wydawnictwa podręczne, które ułatwiają poprawne wyrażanie się (słownik ortograficzny, H. Gaertnera i A.S. Passendorfera *Poradnik gramatyczny*, St. Szobera *Słownik poprawnej polszczyzny*, St. Słońskiego *Słownik polskich błędów językowych*, miesięcznik „Poradnik Językowy" i inne.

[90] Współcześnie rozprzestrzenia się w języku publicznym kalka językowa *aplikacja*, jeszcze częściej spotyka się wariant czasownikowy *aplikować*.
[91] Pismo przedrukowano w „Języku Polskim" XLIII, 1963, z. 2, s. 125.

Działanie to zapewne nie było skuteczne, bo w latach 80-tych stworzono rządowy program prac nad kulturą języka, który objął ośrodki edukacyjne i badawcze, instytucje kultury a także urzędy publiczne, administracyjne i polityczne[92]. W ramach tego programu w dużych nakładach zaczęto publikować wydawnictwa poprawnościowe, w szczególności słowniki. W ciągu dziesięciu lat niewiele jednak zmieniło się na lepsze, o czym świadczył apel w sprawie języka[93] wydrukowany w 1992 roku w „Życiu Warszawy" (Bugajski 1999:20).

Styl urzędowy omawiany jest w licznych pracach popularyzatorskich. Ich autorzy koncentrują się na plenieniu „urzędowości" z języka potocznego i ogólnego. Do najbardziej krytykowanych cech stylu urzędowego należy rozwlekłość i pretensjonalność oraz — szczególnie w minionym okresie politycznym — szablony frazeologiczne i ówczesne neologizmy. Przykłady prezentowane w „Języku dla wszystkich" (1978) Witolda Cienkowskiego dowodzą, że styl urzędowy przez ostatnich 35 lat nie uległ dużym zmianom. Poza frazeologią związaną z ówczesną gospodarką socjalistyczną rozpoznać można wiele znajomych do dziś wyrażeń. Autor skupia się na irytujących przejawach urzędowości w języku codziennym — czyli wykroczeniach przeciw zasadzie jedności stylu. Cienkowski zaleca posługiwać się stylem kancelaryjno-urzędowym tylko w uzasadnionych przypadkach, podając przykłady stylu kancelaryjno-urzędowego i zwykłego (Cienkowski 1978: 95-107):

Styl kancelaryjno-urzędowy	Styl zwykły
Opłata za przejazd wynosi ...	Bilet kosztuje ...
Tu można nabyć obuwie.	Tu można kupić buty.
Okazać bilet	Pokazać bilet
Uiścić podatek	Zapłacić podatek
Niniejsza książka	Ta książka

Autor ujmuje najważniejsze niedomagania stylu kancelaryjno-urzędowego w następujących punktach:

1.Wprowadzenie niezbyt zręcznych i często zupełnie niepotrzebnych nowotworów (np. „wkładkowanie").

2. Błędy frazeologiczne, czyli odchylenia od utartych zwyczajowo frazeologizmów oraz zastępowanie ich niepoprawnymi (np. „postawić nakład do dyspozycji").

[92] W ramach tego programu odbyły się dwa Kongresy Kultury Języka (w roku 1984 i 1988). Ze względu na ich propagandowy charakter następny kongres (1995 r.) nazwano Kongresem Kultury Słowa, by nie wywoływać skojarzeń z przeszłością.

[93] Apel J.Puzyniny i H.Satkiewicz, przedrukowany w „Poradniku Językowym", z. 4, s. 274-282 — za Bugajskim (1999:20).

3. Nadużywanie szablonów frazeologicznych i modnych wyrazów (np. „na odcinku", „sprawa", „zagadnienie", „zabezpieczać").
4. Nadużywanie wyrazów pochodzenia obcego (np. „globalnie" zamiast „ogółem", „postulować" zamiast „domagać się", „perturbacje" zamiast „zakłócenia").
5. Wielomówstwo i rozwlekłość.
6. Niezrozumiałość i zawiłość.
7. Sztuczność.

Można zauważyć, że chociaż kategorie uchybień stylu kancelaryjnego nie zmieniły się, to ówczesne „nowotwory" językowe są dziś niezrozumiałe (np. „cięta masa towarowa", czyli „kwiaty"), wiele szablonów i utartych zwyczajowo frazeologizmów „trąci socjalistyczną myszką" („świadczyć usługi dla ludności w zakresie naprawy maszyn biurowych"), a niektóre z przykładów wydają się z dzisiejszej perspektywy wręcz nieprawdopodobne, np. „problem paściany został opanowany" (czyli „past do zębów mamy pod dostatkiem").

W osobnym rozdziale (117-124) autor podaje czynniki powodujące rozwlekłość:

- opisowość zamiast prostych wyrazów lub wyrażeń,
- „puste" wyrazy, nie wnoszące nic nowego do treści wypowiedzi,
- powtarzanie tej samej treści w różny sposób (synonimy i tautologie),
- pretensjonalność i afektacja stylu,
- nadużywanie strony biernej.

Wśród związków opisowych przytacza np. „dokonać[94] otwarcia", „nabyć drogą kupna", „pozostawić bez załatwienia". Wśród wyrazów „pustych" wymienia m.in. „fakt", „problem", „sprawa", „teren", „okres" (w połączeniu z określeniami czasu, np. „okres czasu"). Rozwlekłość wydaje się być dalej aktualnym problemem.

Cienkowski cytuje list przedstawiciela kadry kierowniczej do ówczesnego „Życia Warszawy", zawierający typowe uchybienia językowe, osobno załączając poprawne formy. Przykłady są silnie osadzone w ówczesnej rzeczywistości społecznej — np. autor kpi z umieszczanych wówczas na drzwiach sklepów informacji „sklep zamknięty z powodu choroby".

[94] Por. postulaty Jadackiej.

W latach 80-tych ukazała się książka Walerego Pisarka, „Słowa między ludźmi" (1985)[95]. Była to również pozycja skierowana do szerokiego grona odbiorców, traktująca o języku w szerszym aspekcie językowej komunikacji. Pisarek wprowadza czytelnika w podstawy wiedzy lingwistycznej, wplatając w swój wywód uwagi normatywne. Książka ta zyskała tak dużą popularność, że doczekała się wznowienia po dwudziestu latach od pierwszego wydania — z noty redakcyjnej wynika, że wydanie późniejsze uwzględnia zmiany językowe, które dokonały się od czasu pierwszego wydania w 1985 roku.

Nie odnajdziemy tam co prawda systematycznego wykładu na temat stylu kancelaryjnego, ale za to wypowiedzi skierowane przeciwko pretensjonalności języka, przypisywanej wypowiedziom nacechowanym urzędowo. W rozdziale pt. „Grzech i grzeszki naszej mowy (I)" Pisarek w ten sposób piętnuje pretensjonalność, którą uznaje za główną wadę współczesnej polszczyzny (2004: 179-180):

> Zacznijmy od pretensjonalności. Ona bowiem jako grzech główny naszej mowy sprzyja wielu innym grzechom i grzeszkom. To ona dyktuje takie napuszone i koturnowe zwroty, jak *przejść w stan spoczynku zawodowego* (zamiast *przejść na emeryturę*), *znajdować się w stanie nietrzeźwości* (zamiast *być nietrzeźwym*), *uprawiać jeździectwo na koniu* (zamiast *jeździć konno*), *zachodzi prawdopodobieństwo opadów deszczu* (zamiast *może padać deszcz*). To ona każe swoim nieszczęsnym ofiarom nazywać pogodę — *aurą*, przyszłość — *perspektywą*, zniszczenie budynku — jego *zdekapitalizowaniem*, a jednoczesne — *równoległym*. Urzędową pretensjonalność tekstu najłatwiej rozpoznać po użytych w nim czasownikach: *dysponować, posiadać, przebywać, stanowić, udać się* (dokądś) itp.

Autor dodaje jednak zaraz, że „oczywiście żadnego z tych wyrazów nie można uznać za błędny". Pretensjonalność dotyczy użycia tych wyrazów w znaczeniu objętym przez inne, prostsze wyrażenia (2004:180):

> Obszar pretensjonalnych nadużyć czasownika *dysponować* (...) obejmuje przede wszystkim zakres zwyczajnego, skromnego *mieć*; nawet o najważniejszej osobistości mówimy, że *ma pewność, wyższe wykształcenie, wybitne zdolności* (...).

Dla osób, które chcą uniknąć pretensjonalności, Pisarek (2004: 158-159) formułuje następującą wskazówkę:

> Jeżeli nie uświadamiasz sobie różnicy znaczenia między dwoma wyrazami, z których jeden jest ci dobrze znany, bo używasz go na co dzień, a drugi wydaje ci się bardziej uczony, niezwykły i elegancki, użyj pierwszego z nich.

[95] Pierwsze wydanie pochodzi z 1985 r. Omawiam tu wznowienie tej publikacji z 2004 r.

I zaraz dodaje: „Zastosowanie się do tej wskazówki uchroniłoby wiele osób przed użyciem wyrazów *posiadać, aktualny, alternatywa* (...) zamiast *mieć, obecny, możliwość* (...).

Pisarek wyjaśnia też czytelnikowi, że błędy stylistyczne „wynikają z pogwałcenia norm stylistycznych co do stosowności użycia środków językowych" i przywołuje przykład urzędowego *niniejszym zawiadamiam* użytego w mowie potocznej (2004:163).

Pisarek potępia urzędniczą niechęć do potocznego słownictwa i nadgorliwość w wymyślaniu nowych, pretensjonalnych nazw: np. *podgardle dziecięce* na *śliniak*, *zwis męski* na *krawat*, *bonifikata* na *zniżka* lub *obniżka* (2004: 181).

Autor krytykuje również rozwlekłość, zwykle wynikającą z pretensjonalności (2004: 182):

> Przejawia się ona najczęściej w użyciu dwóch słów tam, gdzie jeden wyraz z równą ścisłością, a jednocześnie bardziej dynamicznie mógłby zamierzone znaczenie oddać.

Pisarek wymienia liczne przykłady rozwlekłości: *fakt przyjazdu, proces niszczenia, w miesiącu grudniu*. Sugeruje usuwanie ze zdań wyrazów i wyrażeń występujących jako atrybuty stylistycznej powagi: m.in. *fakt, proces, zjawisko, problem, kwestia, zagadnienie, sprawa, temat, droga* (*drogą, w drodze* czegoś), *liczba* (też *w liczbie*), *w dniu dzisiejszym, dnia 3 maja, do miasta Krakowa* (2004: 183-184).

Wśród konstrukcji rozwlekłych autor wymienia niektóre związki frazeologiczne, w których występują tzw. czasowniki niepełnowartościowe, np. *dokonywać*[96]*, nastąpić, przeprowadzać* (coś), *stworzyć, udzielać* i *ulec*. Pisarek nie tyle wzywa do usunięcia takich frazeologizmów z polszczyzny, ile do ograniczenia użycia, bowiem usunięcie ich uważa za niemożliwe (2004: 184-186):

> One zresztą usunąć się nie dadzą. Nie brak ich i w moich tekstach, choć bardzo się staram ich unikać. Jeżeli zaś pod wpływem krytyki spadnie częstość ich użycia bodaj o dziesięć procent, wyjdzie to na dobre mówionym i pisanym tekstom.

Trudno nie zauważyć, że główne postulaty poprawnościowe Pisarka i Cienkowskiego —

[96] Por. postulaty Jadackiej.

np. unikanie konstrukcji rozwlekłych (analitycznych), pretensjonalnych wyrażeń i *pustych* wyrazów korespondują z zasadami *jasnego języka urzędowego* (np. *klarspråkstestet*).

3.7.5. Kultura języka urzędowego w pracach językoznawczych

3.7.5.1. Kultura odmiany prawnej języka urzędowego

Dyskusja na temat zrozumiałości języka prawnego przekłada się na dyskusję nad odmianą prawną stylu urzędowego, obejmującą akty prawne szczebla niższego od ustaw. Autorzy zauważają trudność pogodzenia dwóch postulatów stawianych wobec języka aktów prawnych: postulatu precyzji i postulatu zrozumiałości (par. 6 ZTP). Gizbert-Studnicki (1986: 103-104) stwierdza, że „postulat zrozumiałości tekstów prawnych pozostaje w sprzeczności z postulatem precyzji (jednoznaczności). Zrozumiałości nie sprzyja zwięzłość wypowiedzi prawnych, a zwłaszcza założenie, że nie występuje w nich redundancja (zwłaszcza leksykalna).” Podobny pogląd wyraża Wojtak (1993:158-159) oraz Malinowska (1999:87). Według Wojtak precyzja tekstu prawnego oznacza przestrzeganie specyficznej semantyki i składni, natomiast zrozumiałość sprowadza się do użycia „środków codziennej komunikacji — zwykle wieloznacznych i nieprecyzyjnych”. Tekst prawny jest zawsze rodzajem kompromisu, w którym prawodawca stara się „doprecyzować znaczenia wielu terminów i zakłada, że kontekst ułatwi adresatom właśnie rozumienie tekstu” (Wojtak 1993:159).

3.7.5.2. Kultura odmiany kancelaryjnej języka urzędowego

a) Sprzeczność dążenia do precyzji a zrozumiałość

Koncentrując się na kancelaryjnej odmianie języka urzędowego Malinowska (1999:87-89) podaje w m.in. przykłady konfliktu między dążeniem do precyzji a zrozumiałością:

(a) Najpóźniej na miesiąc naprzód na koniec miesiąca kalendarzowego wynajmujący może wypowiedzieć najem ...

(b) Dopuszcza się, w uzgodnieniu z podmiotami, możliwość eliminowania z zestawienia stanowiącego załącznik do porozumienia z Wojewodą zadań, których wykonanie w 1997 r. jest nierealne i przeniesienie pozostałych po nich środków na inne zadania w ramach tego samego podmiotu (...).

Nieudolne dążenie do precyzji w przykładzie (a) wynika z niepoprawności językowej — błędu stylistycznego (*naprzód* zamiast *z góry lub z miesięcznym wyprzedzeniem*), składniowego (*na koniec* zamiast *z końcem*) i interpunkcyjnego (brak przecinka). W zdaniu

(b) zrozumiałości nie służą parentezy, które jako środek doprecyzowujący wprowadzają zbyt dużo treści. Jako przyczyny niejasności tego zdania wskazać można również jego bezosobowy charakter i liczne nominalizacje (*możliwość, eliminowanie, zestawienie, wykonanie, przeniesienie).*

b) Brak poprawności językowej

Malinowska (1995:441) wskazuje, że „odejście od języka ogólnego, czasem potrzebne ze względu na wymogi semantyki języka prawnego, nie uzasadnia odejścia od kanonów poprawności językowej." Zwraca przy tym uwagę na „Zasady techniki prawodawczej", szczególnie na zawarty w nich obowiązek unikania określeń i terminów nie będących w powszechnym użyciu. W praktyce w tekstach urzędowych dochodzi często do naruszania zasad poprawności językowej [patrz przykład (a) wyżej]. Spośród częstych uchybień Wojtak (1993:159) wskazuje np. formułę ustaloną w szablonach *w odpowiedzi na pismo*. Systemowy przegląd typowych błędów prezentuje Jadacka (2002) w „Poradniku językowym dla prawników". Omawia tam uchybienia m.in. w takich kategoriach jak związki gramatyczne między częściami zdania (związki zgody, związki rządu), szyk wyrazów w zdaniu, wyrazy funkcyjne (*swój/jego, dlatego, ponieważ*), kompozycja zdania złożonego, imiesłowowe równoważniki zdań, ortografia, interpunkcja, skróty i skrótowce.

c) Struktury opisowe i rozwlekłe

Dążenie do precyzji, będące przejawem drobiazgowości prowadzi do nadużywania pustych treściowo ozdobników typu: *w zakresie, w sprawie, na terenie, w obrębie, na zasadach, w trybie, odnośnie do, w ramach, w celu, w drodze, na warunkach* (Malinowska 1999: 91):

(c) Na terenie placu zabaw zabrania się (...).

(d) Mieszkańcy obowiązani są do przestrzegania przepisów w zakresie bezpieczeństwa przeciwpożarowego.

Jako konstrukcje niepotrzebnie rozbudowujące tekst (nie służąc precyzji wysłowienia) i nadmiernie podkreślają oficjalność Malinowska (1999:92) wskazuje np. nadużywane określenia opisowe:

(e) budynek mieszkalny, otwory okienne, pomieszczenie pralni domowej, opłaty kwotowe (...).

W kategorii struktur opisowych Jadacka (2002: 117) podaje m.in. konstrukcje analityczne złożone z czasownika o ogólnym znaczeniu i rzeczownika (*przeprowadzić analizę)* zamiast czasownika podstawowego (*analizować*) oraz rozbudowane konstrukcje nominalne (*Przedmiotem działania instytutu jest inicjowanie* ..) zamiast konstrukcji czasownikowej (*Instytut ma inicjować* …). Natomiast jako przykład rozwlekłości Jadacka podaje zdanie zawierające dziewięcioelementową serię dopełniaczową, sprowokowaną przyimkiem złożonym *w celu*:

(f) W celu zapewnienia sprawnej organizacji prac obliczeniowych i dla uniknięcia pomyłek zaleca się wcześniejsze przygotowanie arkuszy pomocniczych z nazwiskami kandydatów.

Po wprowadzeniu zdania celowego ze spójnikiem *aby* zdanie to przybiera postać:

(f1) Aby zapewnić sprawną organizację prac obliczeniowych [i uniknąć pomyłek], powinno się wcześniej przygotować arkusze pomocnicze z nazwiskami kandydatów.

Długie serie dopełniaczowe Jadacka (2002:116) definiuje jako długie ciągi określeń w dopełniaczu, spowodowane jednakowymi wymaganiami gramatycznymi większości rzeczowników odczasownikowych. Są one klasycznym przejawem stylu ciężkiego. Jadacka wskazuje, że serie dopełniaczowe są prostym następstwem trzech innych cech, które uznaje się za przejawy stylu ciężkiego:

- „Powtarzanie identycznych określeń lub sformułowań o tej samej strukturze, prowadzące do monotonii fonetycznej, a nawet przypadkowych rymów;
- Zachwianie właściwych proporcji między najważniejszymi częściami mowy, to znaczy rzeczownikami i czasownikami na niekorzyść tych ostatnich, określanych jako nominalizacja tekstu;
- Nagromadzenie rzeczowników odczasownikowych (gerundiów) na *–anie, -enie, -cie* oraz odprzymiotnikowych na *–ość;"*

Styl ciężki jest wykroczeniem nadawcy przeciwko jasności, zrozumiałości i zwięzłości tekstu.

Rozwlekłe konstrukcje języka urzędowego są przedmiotem opracowań wielu autorów. Piętkowa (2000:103) objaśnia zjawisko drętwego i niejasnego stylu „w połączeniu z pozostałościami nowomowy" tym, że „prostota odczytywana jest niekiedy jako synonim braku kompetencji". Stąd w pismach urzędowych piętrzą się dalej rozwlekłe konstrukcje nominalne.

Warto przypomnieć, że zarówno struktury opisowe jak i nominalizacje były przedmiotem krytyki Erika Wellandera i — są nadal potępiane w *jasnym języku urzędowym* (patrz suplement *klarspråkstestet*, p. 24).

d) Przesadna urzędowość i nieuzasadniona podniosłość

Kategorię, którą wydzieliłam jako „przesadną urzędowość i nieuzasadnioną podniosłość" można traktować jako podkategorię rozwlekłości, ponieważ każda przesadnie urzędowa wypowiedź jest jednocześnie rozwlekła. Powody formułowania zbyt rozwlekłych lub zbyt napuszonych wypowiedzi są zwykle takie same — nadawca chce dodać sobie prestiżu lub (i) dowieść swojej — opacznie pojętej — kompetencji. Przeciwko tym cechom tekstów urzędowych wypowiadał się Witold Doroszewski (1979) radząc, by „urzędowości w stylu nie było więcej, ile potrzeba po to, by treść, o którą chodzi, dała się wypowiedzieć w sposób ścisły i zrozumiały". Wojtak (1993:159) wymienia przykłady tekstów „rażących odbiorcę sztucznością i napuszonością sformułowań"(i), w których można „bez naruszania zasad stylu urzędowego, takich jak: precyzja czy ekonomia wysłowienia, posłużyć się formami bardziej poprawnymi i zwykłymi" (i):

(g) Urząd Morski zezwala Ob. X na uprawianie rybołówstwa morskiego dla celów sportowych poprzez wykonywanie wędkarstwa na obszarze (...). Osoby dokonujące połowu ryb na wędkę zobowiązane są posiadać przy sobie niniejsze zezwolenie (...)

(i) Urząd Morski zezwala Ob. X na łowienie ryb na wędkę na obszarze (...) Osoby łowiące ryby na wędkę powinny mieć przy sobie niniejsze zezwolenie (...)

Jadacka (2002:119) wspomina, że użycie czasownik *dokonać* w tekstach urzędowych jest zwykle związane z naruszeniem jednorodności stylu. Czasownik ten ma w języku polskim nacechowanie podniosłe (np. *dokonać bohaterskiego czynu*), a w tekstach urzędowych używany jest niekiedy niepoprawnie, jakby był neutralny (i). W tekstach, które nie wymagają stylu podniosłego proponuje zatem zastępować konstrukcję analityczną *dokonywać czegoś* neutralnym czasownikiem w konkretnym znaczeniu (j):

(h) Otwarcia urny oraz obliczenia głosów dokonuje pięciu, wyznaczonych przez Marszałka Sejmu, sekretarzy Sejmu.

(j) Pięciu sekretarzy, wyznaczonych przez Marszałka Sejmu, otwiera urnę i liczy głosy.

e) Używanie niejasnych skrótów i specjalistycznych oznaczeń

Wśród cech tekstów urzędowych Malinowska (1999:89) podaje częste występowanie skrótów i skrótowców (*wg, w.w., a.a., ust., par., ldz., POK, URM*). Są one przejawem dążenia do ekonomiczności tekstu. Do listy tej można dodać skrót *tut.* w znaczeniu *tutejszy*. Skrót ten nie jest znany w języku ogólnym, a przez to może być nieczytelny. Właśnie takie przykłady ma autorka na myśli pisząc, że ich pisownia i czytelność często budzą wątpliwości. Można tu przypomnieć, że zasady *jasnego języka urzędowego* kategorycznie opowiadają się przeciw używaniu skrótów. Argumentuje się tam, że skróty są ułatwieniem jedynie dla nadawcy tekstu. Malinowska opowiada się za unikaniem skrótowych oznaczeń i specyficznych terminów, które mogą być niejasne dla nieprofesjonalisty, np.:

> (k) Podłączenie do miejskiej sieci cieplnej będzie możliwe z chwilą odciążenia przedmiotowej magistrali, tj. po wykonaniu i oddaniu do eksploatacji sieci cieplnej od K-20 do K-262.

Warto wspomnieć o charakterystycznych wśród skrótowców zapożyczeniach z języka angielskiego. Dotyczy to szczególnie określeń z dziedziny ekonomii — nazwa podatku VAT utworzona od angielskiego *Value Added Tax*, określenie formularza podatkowego PIT — od *Personal Income Tax*, a dokument celny SAD — od określenia *Single Administrative Document*. Wątpliwości wobec tej tendencji do „europeizacji" dokumentów (Malinowska, 1999:93) zgłaszał już Walery Pisarek (2004: 212) nazywając skróty VAT i PIT „przejawem urzędowego wydwarzania"[97]. Znany jest też argument społeczny przeciwko tym pożyczkom, że dobrze byłoby, gdyby rodzime — a nie obcojęzyczne — określenia informowały polskiego podatnika, jaki podatek musi zapłacić[98].

3.7.6. Aspekty pragmatyczne tekstów urzędowych

a) Pouczenie

W tekstach urzędowych występuje wiele typów uchybień pragmatycznych zakłócających zrozumiałość, które wyszczególniam poniżej (wybór ten nie jest z pewnością kompletny). Istnieje jednak pewien gatunek wypowiedzi, który jest często zbitką kilku uchybień

[97] Pisarek kpił z angielskojęzycznego rodowodu tych skrótów słowami Łukasza Górnickiego z XVI w.: „Albowiem nasz Polak, by jedno kęs z domu wyjechał, wnet nie chce inaczej mówić, jedno tym językiem, gdzie troszkę zamieszkał".

[98] W innych językach np. podatek VAT ma zwykle rodzime nazwy — w języku niemieckim *Mehrwersteuer*, w języku szwedzkim potocznie *moms* od *mervärdeskatt* (w obu językach „podatek od wartości dodanej).

pragmatycznych. Mam na myśli *pouczenie* jako składnik decyzji administracyjnych. Jako pierwsze uchybienie traktować można samą nazwę tego elementu, nadającą tekstowi silnie autorytarny charakter. W powszechnym rozumieniu ktoś, kto „poucza", traktuje odbiorcę komunikatu z góry, nie jest zatem usługodawcą, lecz „kimś ważnym". Odbiorca już poprzez tytuł wypowiedzi otrzymuje sygnał o niezrównoważonym charakterze komunikatu. Nazwa jest oczywiście narzucona prawem[99], zatem nikt nie może dowolnie w nią ingerować[100]. Poza tym teksty pouczeń są często nadmiernie długie i zbudowane z fragmentów ustaw, czyli w języku prawnym. Jako sztandarowy przykład można wymienić pouczenia w decyzjach przyznających świadczenia emerytalne i rentowe. Obszerność tekstu (2 strony formatu A4) i nieprzyjazna, mała czcionka stanowią pierwszą i podstawową barierę dla odbiorcy (zwykle przecież starszej osoby). Obszerność tekstu wynika częściowo z nagromadzenia w nim informacji skierowanych do kilku potencjalnych grup odbiorców (emerytów i rencistów), co dodatkowo utrudnia odbiorcy odnalezienie relewantnej informacji. Taki kształt pouczeń wynika głównie z kierowania się przez urząd własnymi potrzebami — łatwiej jest stworzyć jeden formularz i posługiwać się nim masowo, niż dobierać formularz zgodnie z kategorią odbiorcy. Łatwiej jest również cytować tekst odpowiedniego przepisu niż formułować go w prostszy, mniej prawniczy sposób (szczególnie przy oporze prawników wobec takich działań). W części badawczej omawiam element pouczenia na przykładzie dwóch tekstów decyzji administracyjnych, prezentuję też odpowiadające pouczeniom fragmenty w tekstach szwedzkich, które formułuje się z perspektywy odbiorcy. Omawiam też wyniki badań ankietowych dotyczących rozumienia tej formy wypowiedzi administracyjnej.

b) Brak relewancji, brak określenia celu informacji

Zakłócenie zasady H.P. Grice'a „mów na temat" jest dość częstą przeszkodą w komunikacji. Niekiedy wynika ona z autorytarnej, czy wręcz aroganckiej postawy instytucjonalnego nadawcy — stosowne przykłady zamieszczam w poniższym podrozdziale.

W innych przypadkach brak relewancji wiąże się z brakiem określenia celu komunikatu. Taki brak wydaje się wynikać bardziej z zaniedbania lub braku świadomości nadawcy niż

[99] Art. 107 Kodeksu postępowania administracyjnego.

[100] Warto wspomnieć, że odpowiednik tego elementu w tekstach szwedzkich nazywa się już powszechnie *informacją*, a w niektórych, zmodernizowanych tekstach niemieckich *Pana/Pani prawa*. W obu językach istniało w tradycyjnych tekstach określenie odpowiadające znaczeniu polskiego *pouczenia* (w j.szwedzkim *anvisning*, w j.niemieckim *Rechtshilfebelehrung*, to ostatnie częściowo jeszcze w użyciu).

z celowego działania. Oto informacja, którą pewna obywatelka otrzymała z administracji osiedla — dodam, że bez żadnej wstępnej korespondencji:

> (l) Dział Aktualizacji Katastru Nieruchomości informuje, że podczas zmiany danych ewidencyjnych lokali w zakresie numeracji porządkowej położonej w X przy ul. XY nr Z wykryto rozbieżności w oznaczeniu identyfikatorów lokali. Identyfikatory poszczególnych lokali w budynku zostały sprostowane. Zmiana identyfikatora nie ma wpływu na zmianę danych ewidencyjnych lokali. Informacje na temat nowego identyfikatora lokalu można uzyskać składając do tut. Zarządu wniosek — zamówienie na udostępnienie danych ze zbioru danych osobowych.

Odbiorczyni pisma nie była w stanie określić znaczenia tej informacji, ponieważ nie rozumiała poszczególnych pojęć (*identyfikator, dane ewidencyjne, numeracja porządkowa* i *zbiór danych osobowych)*. Adresatka nie wiedziała na przykład, czy któreś z nich jest tożsame z adresem. Nadawca nie poinformował jej też o celu komunikacji. W konsekwencji odbiorczyni nie mogła stwierdzić, czy proponowane staranie o udostępnienie danych leży w jej interesie. Zatem brak wyjaśnienia pojęć oraz określenia celu informacji całkowicie zniweczył akt komunikacji. Gdyby urzędnik spojrzał na tę sytuację z perspektywy odbiorcy, musiałby wyjaśnić, po co i o czym pisze.

c) Demonstracja władztwa poprzez łamanie zasady „mów na temat"

Malinowska (1999: 85) klasyfikuje pewien typ zakłóceń komunikacyjnych jako „nieszczerość instytucjonalnego nadawcy". Cecha ta wynika zdaniem badaczki z dominacji instytucjonalnego nadawcy, a w szczególności jego władztwa[101] (1999: 86):

> Dominacja nadawcy, a zwłaszcza jego władztwo sprawiają, że często odnosi się wrażenie, iż wypowiedzi administracyjne są w sposób zamierzony niezrozumiałe, iż język urzędowy dąży celowo do nieprecyzyjnego przekazania treści. Nieszczerość intencji obserwuje się przede wszystkim w odpowiedziach urzędu na skargi obywatela oraz w tzw. korespondencji odwoławczej. (...) Odpowiedzią na skargę bywa tylko dosłowne przytoczenie przepisu.

Obywatel otrzymujący np. cytaty z przepisów w reakcji na swoją skargę, otrzymuje nierelewantną odpowiedź, łamiącą zasadę H.P. Grice'a „mów na temat". Im tekst takiej odpowiedzi jest dłuższy i zawiły, tym bardziej jest irytujący. Odbiorca odnosi wrażenie,

[101] Wg Encyklopedii prawa administracyjnego (Domagała, Haładyj, Wrzoska 2010: 48) władztwo administracyjne jest szczególną postacią władztwa państwowego. Jego istotą jest uprawnienie organu administracji publicznej do jednostronnego kształtowania sytuacji prawnej podmiotu administrowanego przez wydanie aktów prawnych oraz stosowania przymusu w celu ich zrealizowania.

że wypowiedź taka została celowo sformułowana niejasno („po urzędniczemu"), żeby zniechęcić odbiorcę do dalszych pytań. Odsyłam tu do opisanego przykładu z 1. rozdziału mojej pracy — odpowiedź urzędu na zapytanie przedsiębiorczyni, jakich firm dotyczą przepisy o odpadach składała się z dwóch stron cytatów z przepisów i opisu działań urzędu, nie zawierała natomiast informacji, o którą chodziło. Nie odsyłała też do innych źródeł poza ustawą .

Ignorowanie pytań obywatela to w relacji urząd — obywatel zjawisko nierzadkie. Posłużę się tu następującym przykładem — pewna instytucja zażądała od obywatelki opłaty. Opłata była niewielka, ale — zdaniem obywatelki — wynikała z zaniedbania tejże instytucji, co więcej — roszczenie było przedawnione. W związku z tym obywatelka zażądała podania podstawy prawnej roszczenia urzędu. Odpowiedź urzędu była zwięzła i całkowicie pomijała pytanie obywatelki:

> (m) Instytucja X w odpowiedzi na Pani pismo informuje, że podtrzymuje stanowisko zawarte w piśmie z dnia Y.

Ten przykład wskazuje, jak istotną rolę w komunikacji między urzędem a obywatelem pełni autorytarna postawa wobec uchybień językowych estetycznej natury (*w odpowiedzi na pismo*).

d) Demonstracja władztwa poprzez łamanie zasady „mów prawdę".

Władztwo urzędu bywa najostrzej demonstrowane w sytuacjach, gdy urząd sięga po sankcje karne. W opisanym przypadku przyczyna sankcji jest błaha — niezapłacenia mandatu za niedozwolone parkowanie pojazdu. W długim procesie komunikacyjnym obywatel nie zostaje co prawda ponaglony (na to rzekomo brak w kasie miejskiej pieniędzy), za to po około roku obywatel otrzymuje z urzędu miasta dokument o długiej nazwie „Zawiadomienie o zajęciu prawa majątkowego stanowiącego wierzytelność z rachunku bankowego u dłużnika zajętej wierzytelności będącego bankiem". Dokument ten jest skierowany zarówno do dłużnika jak i banku, w którym stwierdzono konto dłużnika. Zawiera on m.in. taką informację:

> (n) Na podstawie art. 80 par. 1 ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz.U. z 2005 r. Nr 229, poz. 1954 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą" wzywa się ww. bank (oddział), aby bez zgody organu egzekucyjnego nie dokonywał wypłat z rachunków bankowych lecz bezzwłocznie przekazał zajętą kwotę organowi

egzekucyjnemu na pokrycie dochodzonych należności objętych tytułami wykonawczymi wystawionymi przez urząd Y.

I znowu główny problem nie tkwi w niedoskonałej formie językowej (*dokonywać wypłaty*), lecz w tym, że obywatel otrzymuje informację nieprawdziwą. Wkrótce okazuje się bowiem, że bank kieruje się swoją wewnętrzną procedurą i nie „dokonuje wypłaty" bez zgody właściciela konta. Jednak zamiast klienta o tym zawiadomić, bank blokuje konto w chwili, gdy wysokość środków na koncie osiągnie odpowiednią wysokość (jest to swoiste „zaproszenie" do kontaktu z bankiem). Dochodzi tu do głosu postawa „podejrzliwego urzędnika" — zakłada się, że obywatel celowo nie zapłacił mandatu, czyli nie trzeba mu o tym przypominać (zgodnie z „procedurami skrojonymi na potencjalnego oszusta", diagnoza.com,03:355). Bank pozornie przybiera inną, „sprawiedliwą" postawę, ale nie informując klienta o swoich procedurach, faktycznie wprowadza go w błąd („oszust" nie jest najwyraźniej godzien informacji). W tej relacji urząd-bank-klient nie tylko traktuje się klienta przedmiotowo, ale w istocie łamie zasadę mówienia prawdy H.P. Grice'a.

e) Brak empatii, uprzedmiotowienie

Ogląd sytuacji z perspektywy urzędu łączy się z brakiem empatii i uprzedmiotowieniem odbiorcy. Przykładem takiej postawy jest tekst decyzji[102] uzasadniającej wygaśnięcie innej decyzji — przyznającej pomoc pieniężną osobie, która pełniła funkcję rodziny zastępczej. Decyzja taka wygasa na przykład w razie śmierci osoby pełniącej tej funkcję. Takie losowe zdarzenie wymusza oczywiście odpowiednią regulację prawną. Wydaje się, że sposób sformułowania decyzji w takiej sprawie wymaga nie tylko taktu, ale i empatii. Odbiorca (osoba bliska zmarłej lub zmarłego) otrzymuje jednak pismo koncentrujące się na zawiłościach prawa, konkretnie definicji prawnej[103] jednego z pojęć użytych w tekście:

(o) Uzasadnienie (...)

Dnia X zmarła Y, która stanowiła rodzinę zastępczą dla Z i na podstawie decyzji z dnia XX nr XXX otrzymała pomoc pieniężną na częściowe pokrycie kosztów utrzymania w/w dziecka w niej umieszczonego.

W/w decyzja administracyjna, z chwilą śmierci osoby uprawnionej na podstawie art. 78 ust. 1 w/w ustawy do otrzymywania pomocy pieniężnej na częściowe pokrycie kosztów

[102] Prezentowany fragment pochodzi z szablonów Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, zatem stosowany jest rutynowo w podobnych sytuacjach.

[103] Podkreślony tekst pochodzi z tezy orzeczenia wyroku Naczelnego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 9 listopada 2001 r. I SA 861/00.

utrzymania każdego umieszczonego w niej dziecka stała się bezprzedmiotowa i tym samym powstały okoliczności uzasadniające w świetle przepisu art. 162 § 1 pkt 1 k.p.a. stwierdzenia wygaśnięcia tej decyzji. Bezprzedmiotowość decyzji oznacza jej nierealność z punktu widzenia możliwości osiągnięcia celu i wiąże się ze zmianą stanu faktycznego, gdyż każda decyzja wiąże tak długo, jak długo istnieją stosunki faktyczne stanowiące podstawę jej wydania. Decyzja administracyjna nie jest bowiem celem samym w sobie, lecz jednym z narzędzi realizowania zadań (organizacji stosunków społecznych), nałożonych przez prawo na organy administracyjne. Decyzja bezprzedmiotowa takiego narzędzia stanowić nie może. Dlatego z punktu widzenia interesu społecznego stwierdzenie jej wygaśnięcia jest zawsze konieczne.

Uzasadnienie to jest pod względem prawnym bez zarzutu — składa się z części faktycznej i prawnej. Jednak czy użycie terminu *bezprzedmiotowość,* a szczególnie jego zawiła definicja prawna jest w tej sytuacji niezbędne? Urząd dąży jedynie do wypełnienia swojej formalnej roli, naucza odbiorcę posługując się ogólnymi sformułowaniami najwyższej instancji administracyjnego wymiaru sprawiedliwości. Nadawca zdaje się przy tym zapominać o swej usługowej roli wobec klienta — omawiana decyzja nie wspomina na przykład, czy i jak wychowanek osoby zmarłej może otrzymać pomoc pieniężną, która „przepadła" wskutek dramatycznej życiowej okoliczności. Wrażenie, które można odnieść w związku z treścią i formą tego pisma to dystans, który dzieli kafkowski świat urzędu, uwikłanego w prawne przepisy i definicje, od życiowych potrzeb człowieka-obywatela, zdeterminowanych jego trudną sytuacją losową. Dystans ten zmniejszyłby się, gdyby urząd przyjął perspektywę odbiorcy.

3.8. Podsumowanie

W przeszłości podejmowano w Polsce pewne działania w celu poprawy języka administracji, w postaci odezw i apeli oraz programów rządowych, które okazały się nieskuteczne. Obecna działalność Rady Języka Polskiego w zakresie języka urzędów sprowadza się do przedkładania Sejmowi i Senatowi sprawozdań o stanie ochrony języka polskiego, sporządzanych na podstawie ankiet i okresowych kontroli pism w wybranych instytucjach. Z braku reakcji Rady na postulat uproszczenia stylu języka urzędowego wyrażony w jednej z ankiet oraz z podsumowania wyników w raporcie NIK wynika, że Rada — mimo wskazania w pismach urzędowych licznych uchybień — stosuje wobec języka administracji niższe

standardy oceny. Rada nie wykazuje również zainteresowania podjęciem działań w celu uproszczenia języka administracji.

Można założyć, że ta postawa związana jest z — odmiennym niż w Szwecji — przekonaniem na temat upraszczania języka prawa i administracji. W polskiej dyskusji dominuje głos prawników, którzy twierdzą, że dążenie do precyzji stoi w sprzeczności ze zrozumiałością, ponieważ semantyka języka prawa odbiega od semantyki języka ogólnego. Jako argument wskazuje się przede wszystkim reguły rekonstruowania norm z przepisów prawnych. Panuje co prawda zgoda co do tego, że prawo powinno być zrozumiałe dla obywatela, ale podkreśla się, że opracowane i prawnie wiążące „Zasady techniki prawodawczej" zmuszają prawników (w tym legislatorów) do bardziej zrozumiałego formułowania aktów prawnych (np. przez zalecenie używania słownictwa z języka ogólnego, jeśli takie jest dostępne lub unikania zdań wielokrotnie złożonych). Wskazuje się, że do rozumienia tekstów prawnych i administracyjnych potrzebna jest kompetencja komunikacyjna odbiorcy; kompetencja ta powinna być dwuskładnikowa — językowa i przedmiotowa. W związku z tym postuluje się powszechną edukację prawną obywateli na poziomie szkoły średniej lub instytucje mediatyzacyjne. W dyskusji nie pojawiają się głosy świadczące o chęci innego podejścia do języka administracji, o tym że na przykład „wypowiedzi skierowane do kogoś" (pisma urzędowe) powinny być sformułowane w bardziej przystępny sposób niż wypowiedzi nieskierowane (teksty prawne) (Gizbert-Studnicki, 2004:40).

Podjęte w ostatnich latach działania Ministerstwa Sprawiedliwości w celu wprowadzenia do szkół praktycznej nauki prawa zakończyły się co prawda deklaracją tymczasowego wprowadzenia tego programu do szkół, jednak temat, zasięg i wymiar nie pozwalają sądzić, że program ten znacząco wpłynie na komunikację między urzędami a obywatelami. W dyskusji na temat zrozumiałości języka administracji całkowicie pomija się potrzeby osób gorzej wykształconych i dysfunkcyjnych. Widoczne jest zatem całkowicie odmienne podejście szwedzkiej polityki językowej do kwestii zrozumiałości języka administracji — szwedzki nadawca instytucjonalny ma ambicję zabiegać o powszechną zrozumiałość urzędowego przekazu. Jest do tego również zobowiązany prawnie.

W Polsce powstała obszerna literatura językoznawcza zajmująca się stylem (lub językiem) urzędowym. Unika się określenia *język urzędowy*, bowiem niektórzy badacze odmawiają mu

statusu języka, za to stosuje się liczne określenia typu język administracyjny, język w urzędzie itp. Wypowiedzi urzędowe dzieli się na pododmiany: prawną i kancelaryjną, przy czym dyskusja nad prawną odmianą tego języka zdominowana jest dyskusją nad zrozumiałością języka prawa. Omawiając komunikację urzędową podkreśla się nierównorzędność ról komunikacyjnych, związaną z autorytetem władzy. Pisze się też, że teksty urzędowe są narzędziem władzy — uwidacznia się to szczególnie w sformalizowanej, bezosobowej formie tekstów prawniczych (np. decyzjach administracyjnych) i kancelaryjnych (np. wezwaniach).

W literaturze językoznawczej zajmującej się stylem (lub językiem) urzędowym poświęca się w szczególności uwagę aktom nakazów i zakazów, pozostawiając na uboczu np. akty administracji świadczącej. Poza tym stosowany w literaturze podział na działalność normatywną (prawną) i kancelaryjną nie obejmuje coraz szerszej działalności informacyjnej urzędu, np. broszur i ulotek. Niektórzy badacze zwracają jednak uwagę na zmiany zachodzące w gatunkach urzędowych pod wpływem urynkowienia.

Na temat języka administracji powstaje wiele prac normatywnych — poza składniowo-leksykalnym aspektem poprawnościowym i dążeniem do precyzji — zwraca się w nich uwagę na tendencje do rozwlekłości, sztuczności i nieuzasadnionej podniosłości realizowane m.in. przez konstrukcje analityczne. Jako czynniki zakłócające zrozumiałość wskazuje się nominalizacje i serie dopełniaczowe. Proponuje się np. zastępowanie konstrukcji z przyimkiem *w celu* przez zdania celowe *aby* .... Można zauważyć, że sugerowane sposoby usprawniania tekstów są zbieżne ze wskazówkami językowymi szwedzkiej normatywistyki. Między polskimi a szwedzkimi wskazówkami poprawnościowymi — w zakresie składni i leksyki — istnieją w zasadzie niewielkie różnice, np. *zasady jasnego języka* urzędowego opowiadają się przeciwko stosowaniu skrótów i skrótowców (zasada unikania skrótów i skrótowców dotyczy tekstów przeznaczonych dla odbiorców laików).

Względnie mało uwagi poświęca się w polskim opisie językoznawczym analizie pragmatyki tekstów urzędowych, a sfera ta nawet przy pobieżnej obserwacji dostarcza wiele wniosków na temat autorytarnej postawy polskiego urzędu. Niska komunikatywność polskich tekstów urzędowych zdaje się wynikać ze zbytniego sformalizowania tekstu. Mam przez to na myśli, że urzędowy nadawca przykłada zwykle dużą wagę do poprawności formalnej tekstów, zbyt małą natomiast — do skutecznego informowania, rozwiązywania praktycznych problemów

i przyjaznego (lub empatycznego) traktowania klienta. Pragmatyczne uchybienia w zaprezentowanych przykładach tekstów wynikają przede wszystkim ze stosowania przez urzędowego nadawcę własnej, urzędowej perspektywy w procesie tworzenia tekstu i w rezultacie — z niedostosowania tekstu do potrzeb odbiorcy. Kwestii tej poświęcę szczególną uwagę w rozdziałach analitycznych rozprawy (rozdział 5 i 7).

4. Decyzje *Försäkringskassan*

W tym rozdziale analizuję teksty szwedzkich decyzji *Försäkringskassan* i przedstawiam korpus służący do badań. Na wstępie omawiam praktykę redagowania decyzji w *Försäkringskassan*, w tym wskazówki redakcyjne obowiązujące wobec pism tego gatunku oraz wynikającą z tych wskazówek strukturę decyzji. Następnie analizuję teksty na płaszczyźnie leksykalno-składniowej opierając się na metodzie Hellsponga i Ledina (2006).

4.1. Korpus

Korpus składa się z 8 decyzji szwedzkich. Wszystkie decyzje szwedzkie pochodzą z *Försäkringskassan*, centralnej szwedzkiej instytucji zajmującej się ubezpieczeniami społecznymi. *Försäkringskassan* dysponuje około 50 rodzajami zasiłków (np. zasiłkami rodzinnymi, macierzyńskimi, rentami z tytułu niezdolności do pracy). Od 2010 roku instytucja nie wypłaca emerytur[104], stąd w prezentowanym korpusie nie ma decyzji z tego zakresu.

Prezentowane pisma są szablonami decyzji uzupełnionymi fikcyjnymi danymi na temat spraw i odbiorców. Zbiór otrzymałam w 2010 i 2011 roku. Pisma te są reprezentatywne dla działalności *Försäkringskassan*, ponieważ dotyczą najczęściej udzielanych świadczeń. W celu zaprezentowania możliwie pełnego spektrum tekstów do analizy wybrałam pięć decyzji pozytywnych, trzy negatywne, jedną tymczasową i jedną decyzję o ponownym rozpatrzeniu sprawy.

Zestawienie decyzji *Försäkringskassan*:

SE1 — decyzja przyznająca zasiłek rodzinny i dodatek dla rodzin wielodzietnych

SE2 — decyzja przyznająca ulgę podatkową za okres urlopu wychowawczego

SE3 — decyzja przyznająca zasiłek dla kobiet w ciąży

SE4 — decyzja przyznająca zasiłek pielęgnacyjny (wg procedury specjalnej)

SE5 — decyzja odmowna w sprawie zasiłku rodzinnego

SE6 — decyzja odmowna w sprawie zasiłku opiekuńczego

SE7 — decyzja po ponownym rozpatrzeniu, w sprawie renty z tytułu niezdolności do pracy (odmowna)

SE8 — decyzja przyznająca zasiłek pielęgnacyjny (tymczasowa)

[104] Emerytury pozostają w zakresie działania *Pensionsmyndigheten* [Urząd ds.emerytur].

4.2. Praktyka redagowania decyzji *Försäkringskassan*

Proces redagowania tekstu w *Försäkringskassan* rozpoczyna się od opracowania szablonu dla danej sprawy (np. decyzja odmowna w sprawie zasiłku pielęgnacyjnego). Wzorce te opracowywane są wspólnie przez prawników, specjalistów od ubezpieczeń społecznych i konsultantów językowych w postaci szablonów. Szablony zawierają wprowadzone na stałe (np. wskazówki na temat trybu odwoławczego), pola tekstowe do wyboru (np. *uzasadnienie*) oraz pola przeznaczone do swobodnej wypowiedzi (np. *opis sprawy*). Pracownicy, którzy sporządzają decyzje przechodzą kursy w zakresie prostego formułowania pism i posługują się wewnętrznymi wytycznymi językowymi *Försäkringskassan*. *Försäkringskassan* sporządza rocznie ok. 10 milionów decyzji.

4.2.1. Wytyczne na temat redagowania decyzji *Försäkringskassan*

Wewnętrzne wytyczne na temat formułowania decyzji w *Försäkringskassan (Riktlinjer: Att skriva beslut i Försäkringskassan* 2005, wersja 4 i 5) prezentują obowiązujący w *Försäkringskassan* wzorzec gatunku[105]. Wytyczne te są systematycznie modernizowane, wymieniam tu dwie dostępne wersje — 4 z 2007 r. i 5 z 2011 r.

Zalecenia zawarte w pierwszej części wytycznych dotyczą zasad *klarspråk,* a zatem redagowania tekstów z perspektywy odbiorcy. Stosowanie perspektywy odbiorcy polega na wyborze treści istotnych dla odbiorcy, a w dalszej kolejności na prezentowaniu tych treści w sposób przyjazny dla odbiorcy — np. w podziale tekstu na akapity, stosowaniu przyjaznego tonu wypowiedzi i bezpośrednim zwracaniu się do odbiorców. We wstępie wytycznych informuje się, że celem *Försäkringskassan* jest wizerunek „urzędu efektywnego i zorientowanego na świadczenie usług", nie zaś instytucji biurokratycznej i „sprawującej władzę".

Poza tym wytyczne zalecają używanie wyrazów zrozumiałych dla odbiorców — najlepiej konkretnych i pochodzących z języka współczesnego — oraz wyjaśnianie użytych terminów. Poszczególne akapity tekstu należy wg wytycznych zaopatrywać w podtytuły, przy czym wyraz lub fraza z podtytułu powinna powtórzyć się w samym akapicie — możliwie

[105] W tym omówieniu pomijam obszerny opis modelu zawarty w wytycznych, ponieważ model ten jest całkowicie zbieżny z prezentownymi tekstami.

na początku. W zakresie edycji tekstu zaleca się wypunktowanie informacji podawanych enumeratywnie.

We wprowadzeniu do opisu modelu decyzji podkreśla się, że „z decyzji powinno jasno i wyraźnie wynikać, co adresat otrzymuje lub nie, dlaczego oraz kiedy i w jaki sposób". Mówi się też, że decyzja „powinna być sformułowana w jasny i wyraźny sposób." Jeśli tekst decyzji będzie „krótki, wyraźny i prosty oraz zbudowany w pedagogiczny sposób, łatwiej będzie odbiorcy przyjąć decyzję do wiadomości." Dalej wspomina się, że decyzje powinny być zarówno „prawidłowe pod względem prawnym" jak i „łatwe do zrozumienia". Zaleca się nadawać treści odpowiednią strukturę i dyspozycję, czyli podawać najważniejszą informację na początku każdego akapitu. Jako najważniejszą określa się informację, jakie świadczenie odbiorca otrzymuje i w jakim zakresie (lub jakiego nie otrzymuje).

4.3. Struktura decyzji

4.3.1. Elementy struktury decyzji

Wytyczne opisują model decyzji *Försäkringskassan*, czyli jej elementy obligatoryjne i fakultatywne. Zastosowanie danych elementów zależy od charakteru decyzji. Na przykład negatywna decyzja musi zawierać pouczenie o trybie odwoławczym, a w przypadku pozytywnej decyzji jest to raczej niepotrzebne, choć niewykluczone przy szczególnych sprawach [§ 21 *Förvaltningslagen* 1986:223, notisum.se_Förvaltningslagen).

Do obligatoryjnych elementów każdej decyzji należy imię, nazwisko i adres odbiorcy — umieszcza się te dane po lewej stronie, nad określeniem sprawy. Jeśli w danej sprawie występuje przedstawiciel lub pełnomocnik odbiorcy, to jego imię, nazwisko i adres znajdują się nad określeniem sprawy, natomiast nazwisko odbiorcy, poprzedzone wyrazem *dotyczy (gäller)* — po prawej stronie. Decyzje dzielą się na sporządzane odręcznie *(manuella beslut),* tzn. szablony, w których urzędnik wybiera między alternatywnymi fragmentami i uzupełnia samodzielnie określone rubryki, oraz decyzje maszynowe *(maskinella beslut)* — gdzie cały tekst jest już gotowy. Te ostatnie wykorzystywane są w najbardziej rutynowych sprawach i nie są opatrywane nazwiskiem urzędnika, lecz tylko nazwą instytucji. W decyzjach sporządzanych odręcznie pod nazwą instytucji znajduje się nazwisko osoby sporządzającej, a w sprawach podlegających szczególnej procedurze — nazwiska dwóch osób, najczęściej z ich funkcją, czyli osoba podejmująca decyzję *(beslutsfattare)* i osoba referująca

(föredragande). Decyzje *Försäkringskassan* nie wymagają podpisu (choć — jak to wynika ze zgromadzonego materiału — pisma wysyłane za granicę bywają opatrywane podpisem).

Wytyczne wymieniają nazwy podtytułów[106] w metajęzyku, które mogą (choć nie wszystkie muszą) znaleźć się w każdej decyzji:

- Fraza określająca sprawę *(Ärendemening)*
- Rozstrzygnięcie *(Beslut)/* Rozstrzygnięcie tymczasowe *(Provisoriskt beslut)*
- Uzasadnienie Försäkringskassan *(Försäkringskassans motivering)*
- Opis sprawy *(Beskrivning av ärendet)*
- Przepisy, na których opiera się *decyzja (Bestämmelser som beslutet grundas på)*
- Informacja *(Information)*

Podtytuł *określenie sprawy* jest obligatoryjny i ma wskazywać, jakiego świadczenia dotyczy decyzja (np. *zasiłek na dziecko*, natomiast metajęzykowe *określenie sprawy* nie ma pojawić się w tekście). Pozostałe podtytuły występują obligatoryjnie w komplecie tylko w decyzjach odmownych. Natomiast w innych decyzjach — zależnie od charakteru sprawy. Jeśli decyzja w pełni odpowiada wnioskowi, najczęściej nie zawiera instrukcji na temat trybu odwoławczego. W przypadku decyzji przyznającej zasiłek rodzinny, który jest w Szwecji przyznawany automatycznie na każde dziecko, składa się ona tylko z dwóch elementów: rozstrzygnięcia i informacji. Poniżej zestawienie elementów typów decyzji zawartych w korpusie:

Decyzja

Pozytywna	**Odmowna**
• Określenie sprawy • Rozstrzygnięcie • Opis sprawy *(opcjonalnie)* • Uzasadnienie *(opcjonalnie)* • Przepisy, na których opiera się decyzja *(opcjonalnie)* • Instrukcja na temat trybu odwoławczego *(opcjonalnie)* • Informacja	• Określenie sprawy • Rozstrzygnięcie • Opis sprawy • Uzasadnienie • Przepisy, na których opiera się decyzja • Instrukcja na temat trybu odwoławczego • Informacja
Pozytywna (świadczenia powszechne)	**Tymczasowa**
• Określenie sprawy (Zasiłek na dziecko) • Rozstrzygnięcie • Informacja	• Określenie sprawy • Rozstrzygnięcie • Opis sprawy • Uzasadnienie • Przepisy, na których opiera się decyzja • Instrukcja na temat trybu odwoławczego • Informacja

[106] Określenia *podtytuł* będę używać wymiennie z *nagłówek* (w j.szwedzkim *rubrik*) ze względu na brak jednoznacznego polskiego odpowiednika szwedzkiego wyrazu *rubrik*. Przez określenie *podtytuł* (lub nagłówek) rozumiem tytuł fragmentu (nie całego tekstu).

4.3.2. Struktura informacyjna decyzji *Försäkringskassan*

Na podstawie poniższego przykładu[107] można omówić strukturę informacyjną decyzji *Försäkringskassan.* W strukturze tej można wyróżnić *datum* (to co dane) i *novum* (to co nowe). Istnieją dwie podstawowe struktury *datum* — *datum sprawy* i *datum prawa*. *Datum sprawy* to zbiór osób i wydarzeń w danej sprawie (np. w tym przykładzie wniosek Petera Olssona w sprawie zasiłku pielęgnacyjnego na syna). W części tekstu zatytułowanej „opis sprawy" (*Beskrivning av ärendet*) urząd informuje odbiorcę, jakie informacje ma o sprawie i (lub) które uznał za istotne. Wg kryteriów struktury informacji część tę można nazwać *aktualizacją stanu faktycznego.* Aktualizacji tej dokonuje nadawca tekstu (*Försäkringskassan*). Celem tej części tekstu jest umożliwienie odbiorcy weryfikacji, czy jego wiedza o sprawie jest zgodna z wiedzą nadawcy. Ten proces, który można nazwać ustaleniem adekwatności, odbywa się w komunikacji urząd - obywatel. Jeśli wymóg adekwatności wiedzy wstępnej odbiorcy (obywatela) i nadawcy (urzędu) jest spełniony, odbiorca akceptuje tekst na tym etapie, jeśli nie — odbiorca może interweniować w celu sprostowania stanu rzeczy. Tak właśnie formułuje się cel tego elementu decyzji w *Riktlinjer* 2005:14, str. 17 — jako umożliwienie odbiorcy kontroli, czy urząd otrzymał i zapoznał się z nadesłanymi dokumentami oraz czy właściwie zrozumiał wnioski obywatela. *Aktualizacja stanu rzeczy* spełnia zatem ważną rolę w komunikacji między nadawcą i odbiorcą. Jest to obligatoryjny element każdej odmownej decyzji, zalecany także przy niektórych pozytywnych rozstrzygnięciach.

Datum prawa to zbiór przepisów prawnych obowiązujących w *Försäkringskassan*. Część tekstu, którą nazywam po polsku *Podstawą prawną* (*Bestämmelser som beslutet grundas på*) wskazuje przepisy, na które urząd powołuje się w danej sprawie — jest to zatem *aktualizacja datum prawa*. Odbiorca decyzji może kwestionować wybór podstawy prawnej, jest to jednak potencjalnie trudniejsza droga podważania decyzji, bo wymaga pewnej kompetencji prawnej. Część ta formułowana jest na płaszczyźnie czasu teraźniejszego.

Urząd wydaje decyzję na podstawie przepisów prawa odnoszących się do danej sytuacji, zatem i *datum sprawy* i *datum prawa*, aktualizowane w tekście, tworzą podstawę dla uzgodnienia ostatecznego rozstrzygnięcia. *Rozstrzygnięcie (decyzja)* i jego *uzasadnienie* są

[107] *Baza tekstu* decyzji wg tzw. procedury specjalnej. Nie załączam części drugiej — informacyjnej (*dopełnienia*). Przykład jest fragmentem tłumaczenia omawianego tekstu [SE4].

novum w strukturze informacyjnej tekstu. W *uzasadnieniu* nadawca posługuje się faktami z *opisu sprawy* w oparciu o przepisy powołane w *podstawie prawnej*. *Uzasadnienie* jest w bezpośredni sposób powiązane z rozstrzygnięciem. A zatem wszystkie cztery wymienione części — *opis sprawy* i *podstawa prawna* (aktualizacja *datum*) oraz *decyzja* i *uzasadnienie* (*novum*) pozostają ze sobą w ścisłym związku. Stanowią one *bazę* decyzji *Försäkringskassan*, co wynika również z ram tekstu — pod akapitem *podstawy prawnej* (zakończonym wzmianką o możliwości odwołania się od decyzji) umieszczona jest nazwa instytucji i nazwisko osoby sporządzającej.

Omawiany model informacyjny dotyczy decyzji wg tzw. specjalnej procedury (jak w przykładzie) oraz decyzji negatywnych — wymagających jak najszerszego wyjaśnienia. Natomiast w przypadku decyzji pozytywnych — całkowicie zgodnych z wnioskiem strony — *Försäkringskassan* stosuje zwykle formę skróconą, zredukowaną do samego rozstrzygnięcia Bez względu na obszerność tekstu, *baza tekstu* jest umieszczona najczęściej na jednej stronie. Ta forma graficzna jest dla odbiorcy sygnałem, że informacja tam umieszczona stanowi główną i jednolitą strukturę.

Niebagatelną rolę dla odbioru informacji odgrywa jej kolejność w tekście. Ogólne zasady *klarspråk* jak i wytyczne *Försäkringskassan* zalecają zaczynanie tekstu od najważniejszego przesłania. Zasada ta uwidacznia się w strukturze wzorca decyzji — *baza* tekstu zaczyna się od rozstrzygnięcia, które jest dla czytelnika najważniejszą informację (otrzymał czy nie otrzymał danego świadczenia). W dalszej kolejności następują fragmenty z informacją (w założeniu) znaną (*opis sprawy*), uzasadnienie (przy decyzjach pozytywnych może zostać pominięte jako nieistotne dla odbiorcy), odesłanie do podstawy prawnej (traktowane jako informacja techniczna) i ogólna informacja o możliwości odwołania się od decyzji. Podobną strukturę można zaobserwować w strukturze *dopełnienia* tekstu — w decyzjach niecałkowicie zgodnych z wolą strony najpierw następuje szczegółowa informacja na temat trybu odwołania, a dopiero potem podstawowe informacje na temat świadczenia (np. jak często będzie przekazywane), potem zaś informacje dodatkowe (np. wpływ świadczenia na inne) i na końcu umieszczane jest zwykle odesłanie do zbioru informacji *Försäkringskassan*.

Försäkringskassan

www.forsakringskassan.se, Data 1(2)
0771-524 524 2008-09-10

Peter Olsson
Kanalgatan 14
757 27 Storstad

Zasiłek pielęgnacyjny

Decyzja
Försäkringskassan przyznaje Panu połowę zasiłku pielęgnacyjnego na Pana syna Antona od stycznia 2008 do grudnia 2009. Zasiłek wynosi 4 270 koron miesięcznie przed potrąceniem podatku i wypłaca się go począwszy od września 2008. Za okres styczeń — sierpień 2008 otrzymuje Pan spłatę w wysokości 23 912 koron po potrąceniu podatku.

Nie otrzymuje Pan niepodlegającej opodatkowaniu części zasiłku na koszty dodatkowe.

Opis sprawy
W dniu 5 maja 2008 wystąpił Pan z wnioskiem o zasiłek pielęgnacyjny na syna Antona. Napisał Pan między innymi, że Anton potrzebuje codziennej pomocy. Podaje Pan także, że budzi się on kilka razy w ciągu nocy. Ocenił Pan swoje koszty dodatkowe na 4 500 koron rocznie.

Uzasadnienie
Ze względu na swoją niepełnosprawność Anton potrzebuje specjalnych ćwiczeń i masażu w ciągu dnia. W nocy Anton potrzebuje masażu. Försäkringskassan uznaje, że koszty dodatkowe wynoszą do 4 500 koron rocznie. Försäkringskassan uznaje także, że koszty dodatkowe wraz ze specjalną pielęgnacją i opieką uprawniają do połowy zasiłku pielęgnacyjnego.

Będzie Pan otrzymywał 4 270 koron miesięcznie, ponieważ połowa zasiłku wynosi 125 procent kwoty bazowej netto.

Kwota bazowa netto za rok 2008 wynosi 3 416 koron miesięcznie.

Musi Pan płacić podatek od całego zasiłku pielęgnacyjnego, ponieważ Pana koszty dodatkowe są niższe niż 18 procent kwoty bazowej netto.

Podstawa prawna
Decyzja ta oparta jest na następujących przepisach:
§§ 8-10 oraz §13 ustawy o zasiłkach inwalidzkich i zasiłkach pielęgnacyjnych
rozdział 11 § 31 ustawy o podatku dochodowym (1999:1229)

Może Pan znaleźć te przepisy w katalogu przepisów Försäkringskassan na stronie internetowej www.forsakringskassan.se.

Försäkringskassan

www.forsakringskassan.se, 0771-524 524 | Data 2008-09-10 | 2(3)

Może Pan żądać ponownego rozpatrzenia decyzji przez Försäkringskassan, jeśli uważa Pan, że jest ona błędna. Więcej informacji na ten temat oraz inne ważne informacje znajdzie Pan na końcu tego pisma.

Försäkringskassan

Gunilla Karlsson
Osoba podejmująca decyzję

Anders Johansson
Osoba referująca sprawę

Adres pocztowy	Adres	Telefon	PlusGiro
Försäkringskassans inläsningscentral, 83988 Östersund		0771-524 524	
Poczta elektroniczna www.forsakringskassan.se	Adres internetowy www.forsakringskassan.se	Faks 010-999 99 99	Nr organizacyjny

4.4. Analiza tekstów

Analiza tekstów uwzględnia dwa elementy: analizę składniowo-leksykalną i porównanie wskaźników czytelności LIX i indeksu trudności FOG.

4.4.1. Metody analizy składniowo-leksykalnej

Analiza składniowo-leksykalna przebiega według metody Hellsponga i Ledina (2006:78-79). Opierając się na tej metodzie określam charakter tekstu jako

- nominalny lub werbalny,
- specjalistyczny lub niespecjalistyczny,
- konkretny lub abstrakcyjny.

Charakter nominalny względnie werbalny określam przy użyciu kwoty nominalnej NQ (stosunek liczby rzeczowników do czasowników w tekście). Nominalność wynika również z użytych w tekście długich fraz nominalnych i charakteru długich zdań (zdania o długich frazach nominalnych lub zdania współrzędnie złożone mają charakter nominalny). O charakterze specjalistycznym lub niespecjalistycznym tekstu w języku szwedzkim świadczy występowanie rzeczowników złożonych, bardzo długich wyrazów (ponad 14 liter),

różnorodnych wyrazów o funkcji gramatycznej (w tym przyimków złożonych), liczebników i terminów. O specjalistycznym lub niespecjalistycznym charakterze tekstu świadczy poza tym cecha składniowa — zdania o długiej frazie przedorzeczeniowej. O abstrakcyjnym charakterze tekstu świadczy użycie rzeczowników odczasownikowych i odprzymiotnikowych, tendencja występowania niewielu okoliczników lokalnych i temporalnych, częste użycie strony biernej oraz brak zaimków osobowych w 1. i 2. osobie lp i lm.

4.4.2. Wskaźniki czytelności i trudności tekstu dla języka szwedzkiego

Poza opisanymi niżej wskaźnikami czytelności i trudności tekstu jako wykładnik trudności tekstu należy traktować kwotę nominalną NQ. Dla języka szwedzkiego oblicza się również długość frazy przedorzeczeniowej. Dane na temat wartości kwoty NQ i długości frazy przedorzeczeniowej dla poszczególnych gatunków podaje Lagerholm (2008: 250).

4.4.2.1. Wskaźnik czytelności tekstu LIX

Badania nad trudnością tekstu w Szwecji i w Polsce prowadzono od lat sześćdziesiątych. Trudność tekstu ocenia się za pomocą formuł uwzględniających np. długość zdań i długość wyrazów. Opracowano również inne formuły biorące pod uwagę np. przynależność wyrazów do częstego bądź rzadkiego słownictwa. W Polsce[108] zagadnienie to badał m.in. Pisarek (1966) i Gajda (1990), w Szwecji prekursorem tych badań był C.H. Björnsson (1968), który opracował tzw. wskaźnik czytelności LIX (*läsbarhetsindex*), stosowany w Szwecji do dziś. Wskaźnik LIX oblicza się za pomocą wzoru:

> *LIX= przeciętna długość zdania w tekście + udział procentowy długich wyrazów (ponad 6 liter)we wszystkich wyrazach*

Wartość LIX określa stopień trudności tekstu wg skali dla języka szwedzkiego:

LIX poniżej 30 — tekst bardzo łatwy, literatura dziecięca
LIX 30 do 40 — test łatwy, literatura piękna, popularne gazety
LIX 40 do 50 — tekst średniotrudny, zwykły tekst gazetowy
LIX 50 do 60 — tekst trudny, zwykła wartość dla tekstów urzędowych
LIX ponad 60 — tekst bardzo trudny, biurokratyczny

[108] W Polsce przy pomocy różnych wskaźników badano m.in. trudność tekstów czasopism naukowych (Nowak 2000) i konstytucji państw europejskich (Iluk, Pastwa 2006).

4.4.2.2. Wskaźnik trudności tekstu FOG

Jak podkreślają Broda, Maziarz, Piekot i Radziszewski (2010:24) trudność tekstu jest cechą obiektywną tekstu, natomiast zrozumiałość cechą subiektywną, przypisywaną tekstowi przez czytelnika na podstawie subiektywnej oceny percepcji. W badaniach podejmowano jednak próby połączenia wskaźników trudności ze zrozumiałością tekstu. Jednym z wyników tych badań jest opracowany przez Gunninga (1952) indeks FOG, pozwalający określić, ile lat szkolnej edukacji wymaga zrozumienie danego tekstu. Indeks FOG oblicza się według następującego wzoru:

> *FOG= 0,4 x [(przeciętna długość zdań) + procentowy udział wyrazów ponad 2 sylaby we wszystkich wyrazach w tekście]*

W literaturze szwedzkiej można znaleźć wzmianki o indeksie FOG (nyteknik.se_Melin 2008). Nie znalazłam jednak informacji, że relewancja indeksu została zbadana.

4.4.3. Metoda tłumaczenia tekstów

Jeśli tłumaczenie zorientowane na język docelowy (polski) różni się w sposób istotny od tłumaczenia zorientowanego na język źródłowy, posługuję się wariantami TLOT (*Target-Language Oriented Translation*) i SLOT (*Source-Language Oriented Translation*).

Szwedzkie formy adresatywne tłumaczę w tekstach zindywidualizowanych (np. decyzjach) używając formy adresatywnej *Pan* lub *Pani*:

> Anmäl förändringar
>
> TLOT: Musi Pan/Pani zgłosić zmiany.

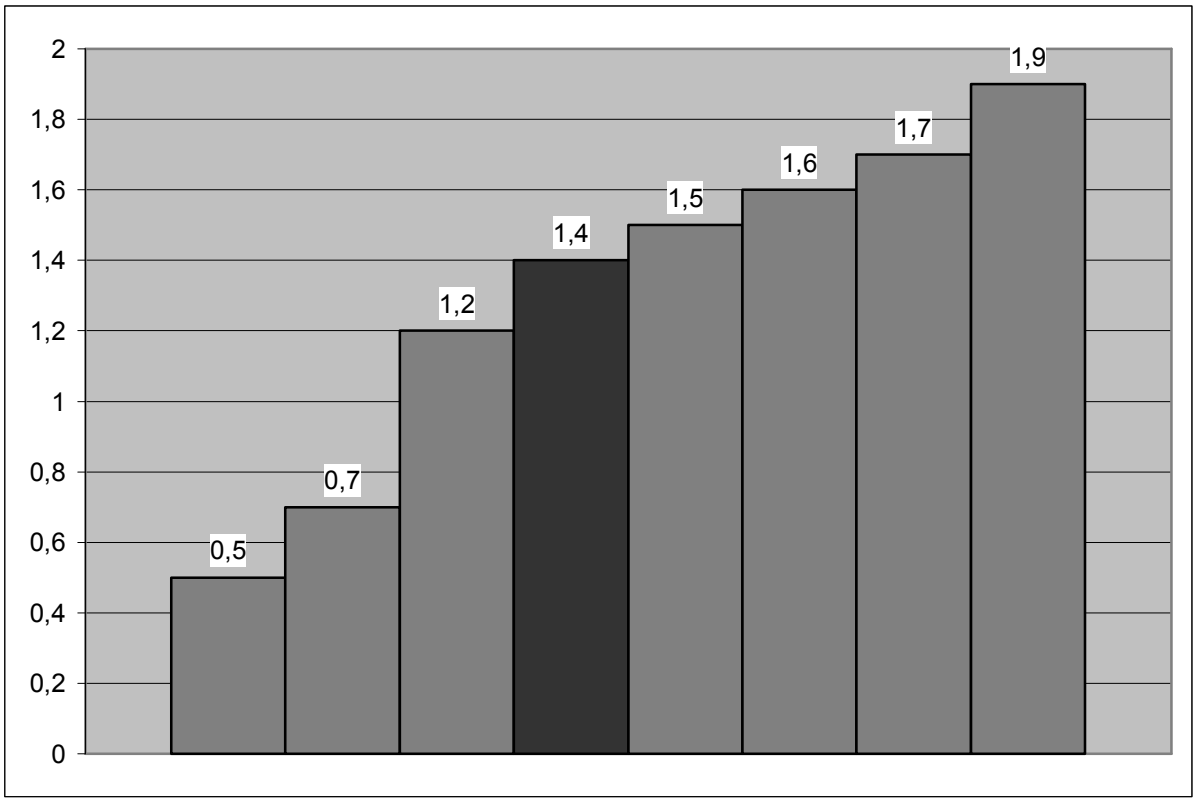
4.5. Składnia i leksyka

Nominalność tekstów wyraża się kwotą nominalną NQ, która waha się od 1,2 [SE7], wartości odpowiadającej statystycznej nominalności wypracowania na poziomie licealnym, a ok. 1,7 [SE2], [SE4], wartości odpowiadającej statystycznej nominalności broszury (Lagerholm 2008: 250). Dane dla poszczególnych decyzji można odczytać w tabeli 2, a w diagramie 4 porównać średnią wartość NQ (obliczoną z ośmiu prezentowanych tekstów) z innymi gatunkami.

Tabela 2. Wartość kwoty nominalnej NQ dla poszczególnych tekstów.

	SE1	SE2	SE3	SE4	SE5	SE6	SE7	SE8	Średnia
NQ	1,4	1,7	1,3	1,7	1,3	1,1	1,2	1,3	1,4

Diagram 4. Kwota nominalna NQ dla uśrednionej decyzji z badanego korpusu (słupek czarny) w porównaniu z NQ dla innych gatunków tekstu wg Lagerholma (2008:250) (słupki szare).



Legenda:
0,5 — wartość NQ dla gatunku rozmowa
0,7 — wartość NQ dla gatunku ustna debata
1,2 — wartość NQ dla gatunku wypracowanie na poziomie licealnym
1,4 — wartość NQ dla „średniej" decyzji Försäkringskassan
1,5 — wartość NQ dla gatunku tekst argumentacyjny
1,6 — wartość NQ dla gatunku gazeta
1,7 — wartość NQ dla gatunku broszury
1,9 — wartość NQ dla gatunku podręcznik

Pod względem długości fraz nominalnych teksty wykazują charakter pośredni. Frazy nominalne są najczęściej jednowyrazowe, rzadziej występują frazy dwuwyrazowe — *annan information* (inna informacja) [SE1], *hela bidraget* (cały zasiłek) [SE4], lub trzy- i czterowyrazowe frazy nominalne *ett halvt bidrag* (połowa zasiłku) [SE4], *kronor i månaden* (koron w miesiącu), *gemensam rättslig vårdnad* (wspólna opieka prawna), *vårdnaden om ditt barn* (opieka nad twoim dzieckiem) [SE1]. Do długich fraz nominalnych należą sporadycznie użyte nazwy aktów prawnych *lagen (1998:703) om handikappersättning och vårdbidrag* [ustawa (1998:703) o zasiłku opiekuńczym i zasiłku pielęgnacyjnym] [SE4], *lagen (1947:529) om allmänna barnbidrag* [ustawa (1947:529) o powszechnych zasiłkach

rodzinnych] [SE5], *lagen (1962:381) om allmän försäkring* [ustawa (1962:381) o powszechnym ubezpieczeniu] [SE6].

Liczba zdań podrzędnych przypadających na jedno zdanie graficzne wynosi średnio 0,92. Jest to wartość na poziomie tekstów publicystycznych (Lagerholm 2008:249). Wg Hellsponga i Ledina (2006:78) obecność wielu zdań podrzędnych świadczy o werbalnym charakterze tekstu. Z uwagi na to, że duża liczba zdań podrzędnych jest cechą zarówno tekstów ustnych jak i np. prawnych (Lagerholm 2008:249), trudno z takiej cechy wyciągać wnioski na temat werbalności czy nominalności, dlatego nie umieszczam tego kryterium przy ocenie ogólnej tekstów.

Tabela 3. Liczba zdań podrzędnych przypadających na jedno zdanie graficzne w tekstach decyzji.

SE1	SE2	SE3	SE4	SE5	SE6	SE7	SE8	średnia
0,89	0,33	1,14	1,48	0,75	0,80	0,85	1,13	0,92

Średnia długość zdania w tekstach waha się od 10 do 15 wyrazów. Charakter długich zdań jest werbalny, wynikający z użycia wielu zdań podrzędnych [SE1] przykład (b), okoliczników przyimkowych [SE4] przykład (a) lub nominalny — spowodowany użyciem zdań współrzędnych [SE4] przykład (b) albo enumeracji [SE1] przykład (a), lub też mieszany — wynikający z użycia zdań podrzędnych i współrzędnych jednocześnie [SE7].

> [SE1]
> (a) Flerbarnstillägget är 150 kronor i månaden för det andra barnet, 454 kronor för det tredje, 1010 kronor för det fjärde och 1 250 kronor för det femte och varje ytterligare barn. [30 wyrazów]
> *Dodatek dla rodzin wielodzietnych wynosi 150 koron miesięcznie za drugie dziecko, 454 koron za trzecie, 1010 koron za czwarte i 1250 koron za piąte i każde następne dziecko.*
>
> (b) Om ni inte kunnat förutse att utlandsvistelsen skulle överstiga sex månader när ni reste, måste ni höra av er till Försäkringskassan så snart ni vet att vistelsen kommer att överstiga den tiden. [31 wyrazów]
> *Jeśli w chwili wyjazdu nie mógł Pan/nie mogła Pani przewidzieć, że pobyt za granicą przekroczy sześć miesięcy, musicie skontaktować się z Försäkringskassan, gdy tylko dowiecie się, że pobyt przekroczy sześć miesięcy.*

[SE4]

(a) Försäkringskassan beviljar dig halvt vårdbidrag för din son Anton för perioden januari 2008 till och med december 2009 . [20 wyrazów]

Försäkringskassan przyznaje Panu połowę zasiłku pielęgnacyjnego na Pana syna Antona na okres od stycznia 2008 do grudnia 2009 włącznie.

(b) Ersättningen blir 4 270 kronor per månad före avdrag för skatt och börjar betalas ut från och med september 2008. [19 wyrazów]

Zasiłek wynosi 4 270 koron miesięcznie przed potrąceniem podatku i wypłaca się go począwszy *od września 2008.*

[SE7]

Du har begärt omprövning av beslutet och du anser att beslutet ska ändras därför att du inte kan arbeta på grund av ryggproblem. [23 wyrazy]

Zażądała Pani ponownego rozpatrzenia decyzji i uważa Pani, że decyzję należy zmienić, ponieważ nie może Pani pracować z powodu problemów z kręgosłupem.

Decyzje *Försäkringskassan* mają tylko częściowo charakter specjalistyczny. W tekstach występują terminy specjalistyczne na określenie przyznawanych świadczeń. Stanowią one większość użytych rzeczowników złożonych: *barnbidrag*[109] (zasiłek rodzinny), *flerbarnstillägg*[110] (dodatek dla rodzin wielodzietnych) [SE1], [SE5], *jämställhetsbonus*[111] (ulga podatkowa za okres urlopu wychowawczego) [SE2], *graviditetspenning* [112] (zasiłek dla

[109] *Barnbidrag* (zasiłek rodzinny) to świadczenie powszechne dla każdego dziecka do 16. roku życia mieszkającego na stałe w Szwecji. Zasiłek przyznawany jest automatycznie (bez wniosku), na podstawie danych, które *Försäkringskassan* otrzymuje z ewidencji ludności. Wraz z wprowadzeniem powszechnego zasiłku rodzinnego zlikwidowano ulgę podatkową na dzieci. Odpowiednikiem tego świadczenia w polskim systemie polityki społecznej jest zasiłek rodzinny, przyznawany na wniosek i po spełnieniu określonego kryterium dochodowego.

[110] Osobom otrzymującym zasiłek rodzinny na dwoje lub więcej dzieci przysługuje *flerbarnstillägg* (SLOT: dodatek dla rodzin wielodzietnych, TLOT: dodatek z tytułu wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej). W tłumaczeniu decyzji zastosowałam ekwiwalent SLOT, ponieważ reprezentuje on nieurzędowy (potoczny) wariant leksykalny, a tym samym odpowiada zaleceniom *klarspråk*.

[111] *Jämställdhetsbonus* (SLOT: *premia za równouprawnienie*) to świadczenie wypłacane za korzystanie przez rodziców z urlopu wychowawczego w możliwie równym wymiarze. Ze względu na brak ekwiwalentnego świadczenia w polskim systemie posługuję się terminem własnym TLOT: ulga podatkowa za okres urlopu wychowawczego. Matka i ojciec mogą korzystać z 240 dni urlopu na rodzica. 60 dni zarezerwowanych jest do osobistego wykorzystania przez każdego z rodziców, pozostałe dni można odstąpić drugiemu z rodziców. Rodzicowi, który korzystał dłużej z zasiłku rodzicielskiego przysługuje ulga podatkowa.

[112] *Graviditetspenning (*zasiłek dla kobiet w ciąży) otrzymują kobiety wykonujące wyczerpującą fizycznie pracę lub pracujące w warunkach szkodliwych dla dziecka — jeśli pracodawca nie jest w stanie przesunąć ich na inne stanowisko pracy zapewniające odpowiednie warunki. Zasiłek może być wypłacany w czterech wymiarach (od pełnego wymiaru do jednej czwartej zasiłku), zależnie od zmniejszenia czasu pracy. W polskim systemie ubezpieczeń społecznych kobieta ciężarna może otrzymać zasiłek chorobowy. Ponieważ warunkiem otrzymania

kobiet w ciąży) [SE3], *vårdbidrag*[113] (zasiłek pielęgnacyjny) *assistansersättning*[114] (zasiłek na asystenta osobistego) [SE4], *sjukersättning*[115] (renta z tytułu niezdolności do pracy) [SE7], *handikappersättning*[116] (zasiłek pielęgnacyjny) [SE8]. Część z tych złożeń należy do grupy bardzo długich wyrazów (ponad 14 liter): *assistansersättning*, *jämställdhetsbonus*, *flerbarnstillägg*, *handikappersättning, graviditetspenning*. Bardzo długim wyrazem jest nazwa *Försäkringskassan*, sporadycznie występują inne wyrazy z tej kategorii: *utlandsvistelsen* (pobyt za granicą), *förutsättningen* (warunek) [SE1], *slutskattebeskedet* (decyzja o podatku rocznym) [SE2], *inkomstskattelagen* (ustawa o podatku dochodowym), *prisbasbeloppet* (bazowy wskaźnik cen) [SE4], *folkbokföringen* (ewidencja ludności) [SE5], *förvaltningsrätten* (sąd administracyjny), *omprövningsenheten* (wydział ds. odwołań) [SE7]. Ogólnie udział procentowy długich i bardzo długich wyrazów waha się od około 20 [SE1], [SE3], [SE6] do ok. 28 [SE7]. Za najbardziej specjalistyczne pod tym względem uznać można teksty [SE4] i [SE7], reprezentujące przedział między 25 a 28 wyrazów w zdaniu.

Zgodnie z wytycznymi *Försäkringskassan* (*Riktlinjer* 2005:10) zwroty typu till *exempel* (na przykład), *från och med* (włącznie od) [SE1] przykład (a), *det vill säga* (to znaczy) nie są skracane (rekomendacja ta dotyczy tylko pism adresowanych do klientów). Wskazówki dopuszczają użycie powszechnie znanych skrótów i skrótowców utworzonych od nazw organizacji. Zgodnie z tą wskazówką w tekstach decyzji podaje się skrócone nazwy Unii Europejskiej i Europejskiego Obszaru Gospodarczego — *EU*, *EES* [SE1] przykład (b).

---

zasiłku chorobowego jest zwolnienie lekarskie (niepotrzebne przy świadczeniu szwedzkim) bardziej adekwatnym ekwiwalentem szwedzkiego terminu jest tłumaczenie zorientowane na język źródłowy (SLOT): *zasiłek dla kobiet w ciąży*.

[113]V*årdbidrag* (zasiłek pielęgnacyjny) — to zasiłek przysługujący na chore lub niepełnosprawne dziecko, które potrzebuje specjalnej opieki i pielęgnacji przez co najmniej 6 miesięcy. Wysokość tego zasiłku zależy od potrzeb dziecka. Przy ustalaniu wysokości zasiłku bierze się pod uwagę koszty dodatkowe związane z chorobą lub niepełnosprawnością dziecka.

[114]*Assistansersättning* (zasiłek na asystenta osobistego) wypłaca się na wniosek osób, które potrzebują ponad 20 godzin tygodniowo pomocy przy spełnianiu swoich podstawowych potrzeb życiowych takich jak jedzenie, mycie, ubieranie się i komunikowanie z otoczeniem. Zasiłek wypłaca się np. osobom autystycznym, osobom po uszkodzeniach mózgu i z innymi dysfunkcjami, które nie wynikają z normalnego procesu starzenia się.

[115]*Sjukersättning* (SLOT: świadczenie chorobowe, TLOT: renta z tytułu niezdolności do pracy) to świadczenie przysługujące osobie w wieku między 30. a 64. rokiem życia, która z powodu choroby lub niepełnosprawności prawdopodobnie już nigdy nie będzie mogła pracować w pełnym wymiarze. Należy odróżnić od *sjukpenning* (zasiłek chorobowy), wypłacanego przez okres czasowej niezdolności do pracy.

[116]*Handikappersättning* (SLOT: zasiłek dla niepełnosprawnych, TLOT: zasiłek pielęgnacyjny) to zasiłek przeznaczony dla osób, które z powodu choroby lub niepełnosprawności potrzebują pomocy w życiu codziennym, w tym także w celu wykonywania pracy lub odbywania studiów. Zasiłek mogą otrzymać osoby, które takiej pomocy potrzebują od co najmniej roku.

Skrótów używa się także do określania części aktów prawnych kap.(*kapitel* — rozdział) we fragmentach określających podstawę prawną [SE4].

[SE1]
(a) Barnbidraget är 1 050 kronor per månad, det vill säga 12 600 kronor per år.
Zasiłek na dziecko wynosi 1 050 koron miesięcznie, to znaczy 12 600 koron rocznie.

[SE1]
(b) Du måste kontakta Försäkringskassan direkt om (...) du, den andra föräldern eller barnet flyttar till något annat EU- eller EES-land.
Musi Pani jak najszybciej skontaktować się z Försäkringskassan, jeśli (...)Pani, drugie z rodziców lub dziecko przeprowadzi się do innego kraju UE lub EOG.

[SE4]:
Det här beslutet är grundat på 7 kap. 1-3-§§ och 20 kap. 10 § lagen (1962:381) om allmän försäkring.
Ta decyzja oparta jest na §§ 1-3, rozdział 7 i § 10, rozdział 20 ustawy o powszechnym ubezpieczeniu (1962:381) (...).

O specjalistycznym charakterze tekstu świadczy częste występowanie liczebników:

- w datach: (...) *31 augusti — 6 september* (31 sierpnia — 3 września) [SE6]
- w kwotach: *150 kronor* (150 koron) [SE1]
- w oznaczeniach aktów prawnych: *7 kap. 1-3-§§ och 20 kap. 10 § lagen* (1962:381) *om allmän försäkring* [rozdział 7 i § 10, rozdział 20 ustawy o powszechnym ubezpieczeniu (1962:381)] [SE4]
- w oznaczeniach teleadresowych: 0771-524-524 [SE1].

Fraza przedorzeczeniowa jest zwykle krótka[117]. Dominują zdania rozpoczynające się od jednowyrazowego podmiotu. Najczęstszym podmiotem jest *du* (ty), drugim pod względem frekwencji podmiotem na pierwszej pozycji w zdaniu jest zwykle nazwa *Försäkringskassan*:

[SE 6]
(a) Du kan inte få tillfällig föräldrarpenning för dagar (...)
Nie może Pan/Pani otrzymać zasiłku opiekuńczego za dni (...)

(b) Försäkringskassan måste få brevet inom två månader (...)
Försäkringskassan musi otrzymać pismo w ciągu 2 miesięcy (...)

[117] Długość frazy przedorzeczeniowej obliczałam z pominięciem zdań złożonych rozpoczynających się od podrzędnych.

Średnia długość frazy przedorzeczeniowej zbliża składnię w decyzjach do gatunków mówionych. Statystyczna długość tej frazy dla gatunku rozmowy wynosi 1,4, dla debaty ustnej — 1,9 (Lagerholm 2008:250).

Tabela 4. Długość frazy przedorzeczeniowej w poszczególnych tekstach decyzji.

SE1	SE2	SE3	SE4	SE5	SE6	SE7	SE8	Średnia
1,6	1,0	1,5	1,0	1,5	1,1	2,4	1,6	1,5

Również ze względu na użycie potocznego słownictwa (np. *få* — dostać) oraz prostych i typowych wyrazów o funkcji gramatycznej (np. przyimek *om* — o) teksty te można zakwalifikować do tekstów o charakterze niespecjalistycznym. Elementy świadczące o specjalistycznym charakterze tekstu (np. terminy specjalistyczne, liczebniki) są nieodzowne do przekazania treści, natomiast stosowanie potocznego słownictwa i składni zbliżonej do języka mówionego podwyższa zrozumiałość tekstu.

Teksty mają w przeważającym stopniu charakter konkretny. Nie ma w nich rzeczowników czysto abstrakcyjnych. Rzeczowniki odczasownikowe *självbetjäning* (samoobsługa) [SE6], *omprövning* (ponowne rozpatrzenie) [SE5], *försäkring* (ubezpieczenie) [SE4] przykład (a), *förändring* (zmiana) [SE4] przykład (b), *utbetalning* (wypłata) [SE4] przykład (c), *ersättning* (świadczenie) [SE4] przykład (d), używane są w konkretnym znaczeniu, co wynika z podanych kontekstów.

[SE4]
(a) lagen (...) om allmän försäkring (..)
ustawa (...) o powszechnym ubezpieczeniu (...)

(c) För tiden januari – augusti 2008 får du en retroaktiv utbetalning på 23 912 kronor (...)
Za okres styczeń — sierpień 2008 otrzymuje Pan spłatę w wysokości 23 912 koron (...)

(d) Om du får ersättning som du inte haft rätt till (...)
Jeśli dostanie Pan świadczenie, do którego nie miał Pan prawa (...).

Użycie okoliczników miejsca i czasu świadczy o konkretnym charakterze tekstów. Okoliczniki czasu wskazują np. kiedy wpłynął wniosek lub od kiedy przysługuje świadczenie:

[SE5]
Din anmälan kom in den 20 september 2010.
Pani wniosek wpłynął 20 września 2010.

[SE1]
(a) Du får också flerbarnstillägg (...) från och med november 2010.
Otrzymuje Pani również dodatek dla rodzin wielodzietnych (...) od listopada 2010.

Okoliczniki miejsca określają przede wszystkim, gdzie należy szukać informacji lub dokąd należy wysłać odwołanie:

[SE1]
(b) Det finns mer information om barnbidrag på www.forsakringskassan.se.
Na stronie www.forsakringskassan .se znajduje się więcej informacji na temat zasiłku.

[SE7]
Överklagandet skickas till Försäkringskassan, Omprövningsenheten, Box 555, 999 99 Storstad.
Odwołanie przesyła się do Försäkringskassan, Działu ds. odwołań, Box 555, 999 99 Storstad.

Liczba konstrukcji biernych jest w tekstach bardzo zróżnicowana — waha się od 0 do 14 procent w całkowitej liczbie czasowników. Najwięcej czasowników w stronie biernej występuje w decyzjach odmownych [SE5], [SE6] i [SE7] w instrukcji na temat trybu odwoławczego. Wskazówki te zawiera również pozytywna decyzja [SE8], ponieważ w tym przypadku sporna może być wysokość świadczenia.

Tabela 5. Liczba i udział procentowy konstrukcji biernych w całkowitej liczbie czasowników. Udział procentowy podany jest w nawiasach okrągłych.

	SE1	SE2	SE3	SE4	SE5	SE6	SE7	SE8	Średnia
Liczba czasowników w stronie biernej	7 (10,4)	1 (9,1)	0	6 (7,1)	7 (14,0)	6 (12,0)	7 (13,5)	9 (12,5)	(9,8)
Konstrukcja z nieosobowym podmiotem *man*	0	0	0	0	0	0	1 (1,9)	0	(0,2)
	7 (10,4)	1 (9,1)	0	6 (7,1)	7 (14,0)	6 (12,0)	8 (15,4)	9 (12,5)	(10,0)

Tekst [SE7] dotyczy odwołania do Sądu Administracyjnego (decyzja była już ponownie rozpatrywana przez *Försäkringskassan*), tekst [SE8] informuje, jak należy żądać ponownego rozpatrzenia sprawy. Oba teksty zwracają się bezpośrednio do odbiorcy, użycie strony biernej wynika m.in. z propozycji skorzystania z pełnomocnika (c) oraz z unikania nazywania instancji odwoławczej (a) i (b). W przypadku (c) wykonawca czynności jest nieznany, w przypadku (a) i (b) — oczywisty.

[SE7]

Brevet ska innehålla följande uppgifter:

Vilket beslut du vill överklaga

(a) Hur du vill att beslutet ska ändras

(b) Varför du vill att beslutet ska ändras (..)

(c) Om du anlitar ombud ska en fullmakt i original skickas med. (...)

Överklagandet skickas till Försäkringskassan (...)

Pismo powinno zawierać następujące dane:

od której decyzji chce się Pani odwołać

(a) TLOT: jakiej zmiany Pani się domaga SLOT: jak chce Pani, aby decyzja została zmieniona

(b) dlaczego domaga się Pani tej zmiany (..)SLOT: dlaczego chce Pani, aby została ona zmieniona

(c) Jeśli korzysta Pani z pomocy pełnomocnika, należy załączyć pełnomocnictwo w oryginale.

Odwołanie przesyła się do Försäkringskassan (...)

[SE6]

Du kan begära att beslutet omprövas

Om du anser att det här beslutet är fel kan du begära att Försäkringskassan omprövar det. Skriv då ett brev till Försäkringskassan där du anger (a) vilket beslut som ska omprövas, (b) hur du vill att beslutet ändras och varför. Skriv också ditt namn, personnummer, adress och telefonnummer. (c) Om du anlitar ombud ska en fullmakt i original skickas med.

Może Pani żądać ponownego rozpatrzenia decyzji.

Jeżeli uważa Pani, że decyzja ta jest błędna, może Pani żądać jej ponownego rozpatrzenia przez Försäkringskassan. Proszę wówczas napisać do Försäkringskassan i podać, (a) która decyzja powinna zostać ponownie rozpatrzona, (b) jakiej zmiany Pani się domaga i dlaczego. Proszę podać również swoje nazwisko, adres i numer telefonu. (c) Jeśli korzysta Pani z pomocy pełnomocnika, należy załączyć pełnomocnictwo w oryginale.

W decyzji [SE1] względnie dużo czasowników biernych występuje w informacji ogólnej (pod nagłówkiem *Informacja*, umieszczonej na drugiej stronie tekstu). Wykonawcą czynności jest we wszystkich przypadkach *Försäkringskassan*.

[SE1]

Du får den första utbetalningen inom två veckor. (...). (a) Pengarna kommer att sättas in på det konto som du har anmält till Försäkringskassan. Ett barn som bor i Sverige har rätt till allmänt barnbidrag.

(b) Det betalas ut från och med månaden efter barnets födelse.

(c) Barnbidraget betalas ut månadsvis till och med det kvartal då barnet fyller 16 år. (...)

(d) Barn tas med i beräkningen för flerbarnstillägg längst till och med juni det år de fyller 20. (...).

(e) Om barnbidraget delas mellan er räknas eventuellt flerbarnstillägg ut på nytt.

(f) Flerbarnstillägget delas proportionerligt[118] i förhållande till antalet barnbidrag som ni får.

Pierwszą wypłatę zasiłku otrzyma Pan/Pani w ciągu dwóch tygodni. (...)
Pieniądze będą wpłacane na konto, które Pan/Pani podał/a Försäkringskassan. Dziecko, które mieszka w Szwecji, ma prawo do powszechnego zasiłku rodzinnego.
Wypłaca się go od miesiąca, który następuje po urodzeniu się dziecka.
Zasiłek rodzinny wypłaca się co miesiąc aż do kwartału, w którym dziecko ukończy 16 lat(...)
Przy obliczeniu dodatku dla rodzin wielodzietnych uwzględnia się dzieci maksymalnie do czerwca roku, w którym kończą 20 lat. (...)
Jeśli zasiłek zostanie podzielony między Państwa, ewentualny dodatek dla rodzin wielodzietnych oblicza się na nowo.
Dodatek dla rodzin wielodzietnych dzieli się proporcjonalnie do liczby zasiłków rodzinnych, które Państwo otrzymują.

Tekst [SE7] zawiera jedną konstrukcję bezosobową z podmiotem *man*. Konstrukcja ta znajduje się w *uzasadnieniu* decyzji, w którym nadawca dokonuje ogólnej interpretacji przepisów. Zazwyczaj uzasadnienia stwierdzają jedynie, co wynika z przepisów dla konkretnego odbiorcy. Interpretacja przepisu na poziomie ogólnym to zatem zabieg wyjątkowy, podyktowany prawdopodobnie tym, że ta odmowna decyzja [SE7] jest wynikiem ponownego rozpatrzenia sprawy i nadawca chce ją jak najpełniej uzasadnić.

[SE7]
Man kan få sjukersättning bara om det står helt klart att arbetsförmågan är stadigvarande nedsatt. Med stadigvarande menas att det är troligt att man aldrig mer kommer att kunna arbeta heltid.

Rentę z tytułu niezdolności do pracy można otrzymać tylko wtedy, gdy jest oczywiste, że zdolność do pracy jest obniżona na stałe. Przez sformułowanie „na stałe" rozumie się, że prawdopodobne jest, że już nigdy nie będzie można pracować w pełnym wymiarze.

W korpusie istnieją dwa teksty sformułowane wyłącznie (lub prawie wyłącznie) w stronie czynnej. Pozbawiony strony biernej tekst [SE3] jest decyzją pozytywną nieokreślającą żadnych obowiązków wobec odbiorcy, podobnie jak decyzja [SE2], która zawiera tylko jedną konstrukcję bierną:

[118] Wg słownika *Nationalencyklopedin* (www.ne.se) *proportionerlig* oznacza *som har lämpliga eller vackra proportioner (który ma odpowiednie lub piękne proporcje*) w opozycji do *proportionell — som har en omfattning som varierar men står i bestämd relation till något annat (który ma zmienną wielkość lecz pozostaje do czegoś w określonym stosunku).* Zastosowany wariant leksykalny jest zatem nieprawidłowy.

[SE7]

Jämställdhetsbonusen sätts in på ditt skattekonto i samband med slutskattebeskedet.

Ulga podatkowa zostanie wpłacona na Pana konto podatkowe w terminie wydania decyzji o wysokości Pana podatku rocznego.

Średni procentowy udział konstrukcji biernych wynosi 10,0 i jest to wskazanie dość wysokie (por. wynik dla ulotek i broszur ok. 6). Wynika to prawdopodobnie z długości tekstów — tekst najdłuższy w tym korpusie [SE4] zawiera podobną liczbę konstrukcji biernych co tekst krótszy [SE5], a udział procentowy konstrukcji biernych jest w tekście [SE4] dwa razy niższy niż w tekście [SE5]. Należy uwzględnić, że większość konstrukcji biernych zawartych jest w jednym elemencie (wskazówkach na temat trybu odwoławczego), który to element występuje zawsze w decyzjach odmownych i niektórych pozytywnych. W podsumowaniu cech stylistycznych teksty [SE2], [SE3] i [SE4] uznaję za konkretne ze względu na niewielki udział konstrukcji biernych w tekście lub — w przypadku [SE2] ze względu na incydentalne użycie konstrukcji biernej.

Wszystkie teksty są sformułowane w osobowy sposób, procentowo najlepiej jednak wypadają pod tym względem krótkie decyzje pozytywne [SE2] i [SE3], ponieważ nie zawierają takich elementów szablonu, które mają charakter częściowo bierny (wskazówki na temat trybu odwoławczego). Do elementów sformułowanych zawsze w osobowy sposób należy rozstrzygnięcie:

[SE2]

Försäkringskassan beslutar att du får jämställdhetsbonus för Svante med XXXX kronor.

Försäkringskassan postanawia przyznać Panu ulgę podatkową w kwocie XXXX koron za okres urlopu wychowawczego wykorzystanego na opiekę nad Svante.

Osobowy charakter mają również uzasadnienia:

[SE5]

Du kan inte få barnbidraget därför att Kalle inte bor och är folkbokförd hos dig.

Nie może Pani dostać zasiłku rodzinnego, ponieważ Karol nie mieszka i nie jest zameldowany u Pani.

Tabela 6. Liczba i udział procentowy zaimka osobowego *du* (ty) i *ni* (wy), formy rozkazującej i zaimków dzierżawczych *din* (twój), *er* (wasz) i *vår* (nasz) w całkowitej liczbie wyrazów.

	SE1	SE2	SE3	SE4	SE5	SE6	SE7	SE8
Zaimki osobowe dla 2. osoby lp i lm *Du* (ty)+ *ni* (wy)	31(7,2)	5 (8,2)	11 (9,4)	28 (5,6)	17 (6,6)	20(7,3)	17(5,3)	26(5,8)
Forma rozkazująca dla 2. osoby lp	0	1(1,6)	2 (1,7)	3 (0,6)	3 (1,2)	2(0,7)	2(0,6)	2(0,4)
Zaimki dzierżawcze dla 2. osoby lp i mn *Din, ditt, dina* (twój)+ *er, ert, era* (wasz)	5 (1,2)	2 (3,3)	2 (1,7)	7(1,4)	2(0,7)	2 (0,72)	5(1,5)	5(1,1)
Zaimki dzierżawcze dla 1. osoby lmn *vår, vårt, våra* (nasz)	0	0	2(1,7)	0	0		0	0
Razem	36 (8,4)	8 (13,1)	17(14,5)	38(7,6)	22(8,6)	24 (8,8)	24(7,4)	33(7,3)

Ważną rolę dla zrozumiałości tekstu pełnią konektory, ich użycie rekomendują również wewnętrzne wytyczne językowe *Försäkringskassan* (*Riktlinjer* 2005:13, s.7). Częstotliwość użycia konektorów wynika z tabeli 7. Dominują konektory podające przyczynę lub warunek (*därför att* — dlatego, że; *därför* — dlatego; *om* — jeśli) oraz konektory addytywne łączące poszczególne zdania (*och* — a, i, *också* — także, *bland annat* — między innymi, *även* — również, *till exempel* — na przykład). Na trzecim miejscu pod względem frekwencji użycia znajdują się konektory temporalne (*då* — wtedy, *så snart* — jak tylko). Średnia liczba konektorów jest jednak niższa od podawanej frekwencji (3,6 do 7,3) dla różnych gatunków (Nyström 2004:118). W związku z tym zakładam, że spójność tekstu wynikająca z użycia konektorów nie odgrywa istotnej roli w analizowanych tekstach decyzji.

Tabela 7. Liczba konektorów w poszczególnych tekstach w przeliczeniu na 100 wyrazów.

SE1	SE2	SE3	SE4	SE5	SE6	SE7	SE8	Średnia
4,0	1,6	3,4	3,6	2,5	4,0	4,0	2,5	2,8

4.6. Zestawienie cech składniowo-leksykalnych tekstów decyzji *Försäkringskassan*

Z podsumowania cech składniowo-leksykalnych tekstów decyzji *Försäkringskassan* wynika ich przeważająco werbalny charakter, za wyjątkiem charakteru długich zdań, które są zarówno werbalne jak i nominalne. Pod względem liczby nominalnej uśredniona decyzja (NQ

1,4) klasyfikuje się jako mniej nominalna niż gazeta codzienna (NQ 1,6), broszura (NQ 1,7) i podręcznik (NQ 1,9) i niewiele bardziej nominalna niż wypracowania na poziomie licealnym (NQ 1,2). Frazy nominalne są krótkie, przeważnie jednowyrazowe. Pod względem specjalistyczności teksty wykazują charakter mieszany — specjalistyczny z uwagi na częste stosowanie rzeczowników złożonych, które są zwykle terminami *Försäkringskassan* (głównie nazwy świadczeń). Pod względem częstości występowania bardzo długich wyrazów (ponad 14 liter) dwie broszury mają charakter specjalistyczny (udział procentowy bardzo długich wyrazów wynosi ponad 25), reszta decyzji jest pod tym względem niespecjalistyczna (między 20 a 25%). Zarówno użycie terminów specjalistycznych jak i liczebników świadczy o specjalistycznym charakterze tekstów. Brak rozbudowanych i nietypowych wyrazów o funkcji gramatycznej jak i słownictwa spoza rejestru ogólnego (np. czasownik *få — dostać*) świadczy o dążeniu do potocznego formułowania tekstów w Försäkringskassan. Realizuje się ono pod hasłem „Używaj wyrazów zrozumiałych dla czytelnika" ((Riktlinjer 2005:14, s. 12). Wszystkie teksty są konkretne — nie zawierają rzeczowników czysto abstrakcyjnych, zawierają natomiast konkretne okoliczniki czasu i miejsca. Są też konkretne pod względem używania zaimków w 1. i 2. osobie lp ze względu na adresatywny charakter tekstów. Mieszany charakter teksty te wykazują pod względem użycia konstrukcji biernych, bowiem pewne fragmenty wskazówek na temat trybu odwoławczego sformułowane są przy użyciu konstrukcji biernych. Po pierwsze są to konstrukcje określające, co instancja odwoławcza (*Försäkringskassan* lub Sąd Administracyjny) ma wykonać (wykonawca jest oczywisty). Po drugie fragment ten skierowany jest częściowo do nieznanej osoby ewentualnego pełnomocnika odbiorcy. Zastosowanie tych konstrukcji — mimo rekomendacji do ich unikania, sformułowanych pod hasłem „Zwracaj się bezpośrednio do odbiorcy" (*Riktlinjer* 2005:14, s. 7) — świadczy o tym, że strona bierna z (–s) pełni w języku szwedzkim ważne funkcje.

Tabela 8. Wskaźniki nominalności (kwota NQ) i czytelności tekstów (wskaźniki LIX i FOG) decyzji *Försäkringskassan*.

	SE1	SE2	SE3	SE4	SE5	SE6	SE7	SE8	Średnia
NQ	1,38	1,7	1,26	1,69	1,25	1,12	1,18	1,3	1,36
LIX	35	33	35	39	34	36	43	39	36,75 łatwy
FOG	13,3	13,25	14,39	14,68	13,3	13,9	15,9	13,81	14

Tabela 9 . Liczba wyrazów w tekstach decyzji *Försäkringskassan*, średnia długość zdania, udział procentowy długich wyrazów.

	SE1	SE2	SE3	SE4	SE5	SE6	SE7	SE8
Liczba wyrazów	431	61	117	499	256	274	323	452
Średnia długość zdania	15,39	10,17	14,63	14,26	12,19	13,7	15,38	15,07
Udział procentowy długich wyrazów (ponad 6 liter)	19,95	22,95	20,51	25,05	23,44	21,9	27,55	24,34

Uśredniona decyzja *Försäkringskassan* (LIX 37) mieści się w kategorii tekstów łatwych (30-40). Tylko jedna decyzja [SE7] (LIX 43) przekracza granicę kategorii „tekst średniotrudny" (40-50) — jest to tekst o dużej zawartości długich i bardzo długich wyrazów. Wskaźnik FOG pokazuje, że do zrozumienia uśrednionego tekstu decyzji *Försäkringskassan* potrzeba 14 lat wykształcenia, w poszczególnych przypadkach jest to od 13 do 15 lat edukacji (czyli nieco dłużej niż wynosi okres kształcenia w szkolnictwie podstawowym i średnim). Z uwagi na to, że relewancja wskaźnika FOG prawdopodobnie nie została dla szwedzkich tekstów wystarczająco zbadana, jako wynik główny uznać należy LIX.

5. Polskie decyzje administracyjne

5.1. Korpus

Teksty pochodzą z urzędów zajmujących się świadczeniami społecznymi: Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (MOPR) w Poznaniu, Poznańskiego Centrum Świadczeń, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Poznaniu, Wrocławiu, Białymstoku, Wielkopolskiego Urzędu Marszałkowskiego i Powiatowego Urzędu Pracy. Zakres działalności urzędów polskich pokrywa się w dużej części z zakresem pracy *Försäkringskassan*. Teksty są reprezentatywne dla działalności urzędów, tzn. dotyczą najczęstszych procedur (świadczeń i zaświadczeń). Wśród tekstów są decyzje pozytywne i negatywne, jest też jedna decyzja będąca odpowiedzią urzędu na odwołanie odbiorcy. W korpusie nie ma decyzji tymczasowej. Dane identyfikacyjne odbiorców decyzji zostały usunięte i zastąpione fikcyjnymi.

Zestawienie decyzji polskich:

PL1 — decyzja przyznająca zasiłek macierzyński (ZUS, Poznań)

PL2 — decyzja podwyższająca dodatek do zasiłku rodzinnego (MOPR, Poznań)

PL3 — decyzja odmowna na wniosek o zaświadczenie o niezaleganiu ze składkami (ZUS, Poznań)

PL4 — decyzja odmowna na wniosek o zaświadczenie o niezaleganiu ze składkami (ZUS, Białystok)

PL5 — decyzja przyznająca świadczenie z funduszu alimentacyjnego (Poznańskie Centrum Świadczeń)

PL6 — decyzja odmowna w sprawie ustalenia prawa do zasiłku rodzinnego (Marszałek Województwa Wielkopolskiego)

PL7 — decyzja uchylająca poprzednią decyzję o utracie statusu osoby bezrobotnej (Powiatowy Urząd Pracy)

PL8 — decyzja przyznająca zasiłek celowy na zakup żywności (MOPR, Poznań).

5.2. Praktyka redagowania decyzji

Praktyka redagowania decyzji administracyjnych w urzędach[119] wypłacających świadczenia społeczne opiera się na stosowaniu wzorców instytucji nadrzędnych oraz przepisów Kodeksu Postępowania Administracyjnego. Nie opracowuje się wewnętrznych wskazówek językowych ani nie korzysta z określonych poradników. Regułą jest, że nie organizuje się kursów na temat redagowania pism. Poniżej przedstawiam bardziej szczegółowe informacje uzyskane na drodze korespondencyjnej z wybranymi urzędami samorządu terytorialnego i oddziałami ZUS.

[119] Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest państwową instytucją publicznoprawną, jednak dla uproszczenia będę ZUS także nazywać urzędem.

5.2.1. Wywiad na temat komunikacji pisemnej w urzędach samorządowych i ZUS

W ramach gromadzenia materiału do badań w 2009 i 2010 roku przeprowadziłam pisemne wywiady z przedstawicielami Wojewódzkiego i Powiatowego Urzędu Pracy w Poznaniu oraz oddziałami ZUS w Poznaniu, Wrocławiu, Białymstoku, Elblągu i Koszalinie[120]. Wywiady dotyczyły praktyki redagowania pism (w tym decyzji) oraz kwestii komunikacji klientów z urzędem. Z udzielonych odpowiedzi wynikało, że w urzędach opracowuje się pisma według wzorów lub wytycznych otrzymanych od wyższych instancji, rzadziej sporządza własne szablony dokumentów. A zatem w wojewódzkich urzędach samorządowych sporządza się pisma według własnych wzorów z uwzględnieniem wytycznych zawartych w „Instrukcji kancelaryjnej dla organów samorządu województwa"[121]. Natomiast w urzędach samorządowych niższego szczebla korzysta się z wzorów zawartych w rozporządzeniach, opracowanych w odpowiednim ministerstwie — np. Powiatowy Urząd Pracy korzysta z wzorów Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Niekiedy również urzędy niższego szczebla opracowują własne wzory, korzystając z doświadczeń pracowników w obsłudze klienta (Powiatowy Urząd Pracy). Przy redagowaniu decyzji uwzględnia się przede wszystkim przepisy kodeksu postępowania administracyjnego.

Liczbę wydawanych decyzji podał jedynie ZUS — w zależności od oddziału i rodzaju sprawy wydano ok. 1 000 (objęcie lub wyłączenie z ubezpieczeń społecznych) do 100 000 decyzji rocznie (wysokość emerytur i rent).

Żaden z urzędów nie opracował wewnętrznych wytycznych językowych, ani nie korzystał z innych wytycznych czy określonych poradników. Regułą był również brak kursów w zakresie językowej redakcji pism (poza wdrożeniem w rutynę formułowania decyzji według przepisów k.p.a., o czym wspomina jeden z oddziałów ZUS). Jedynie pracownicy Powiatowego Urzędu Pracy w Poznaniu doskonalili swe umiejętności w zakresie językowej redakcji pism poprzez udział w „Warsztatach doskonalących z zakresu poprawności językowej pism urzędowych"[122]. Wojewódzki Urząd Pracy podał, że przy redagowaniu pism nie korzysta się z porad językowych specjalistów (np. polonistów), ponieważ zatrudnia się

[120] MOPR w Poznaniu i Poznańskie Centrum Świadczeń dostarczyły przykłady tekstów, jednak nie udzieliły wyczerpującej odpowiedzi na pytania.
[121] Instrukcję tę wprowadzono Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 grudnia 1998 roku.
[122] Nie podano, jak często warsztaty się odbywają.

osoby z odpowiednimi kompetencjami, a w razie wątpliwości osoby te mogą korzystać ze słowników, poradników językowych itp. zamieszczonych w Internecie.

Na pytania o zrozumiałość pism przedstawiciele urzędów przyznają, że klienci zgłaszają pytania. Wątpliwości wyjaśniane są najczęściej w formie ustnej lub telefonicznie, rzadko w formie pisemnej. Jeden z oddziałów ZUS podaje, że adresaci pism i decyzji zgłaszają wiele uwag na temat otrzymanej korespondencji, a ich pytania „mają najczęściej na celu uzyskanie szczegółowej wiedzy na temat podnoszonej w piśmie sprawy". Twierdzi się również, że uwagi odnośnie zrozumiałości pism zgłaszają najczęściej osoby starsze, natomiast młodsze pokolenie jest bardziej obyte z językiem pism urzędowych. Z uzupełniającego wywiadu ustnego z pracownicą ZUS w Poznaniu wynikało, że klienci często nie czytają pism i traktują otrzymane pismo jako wezwanie do oddziału. W urzędach, które mają mniejszy kontakt z klientami (Wojewódzki Urząd Pracy) twierdzi się, że klienci nie zgłaszają uwag na temat zrozumiałości pism.

Komunikacja przez Internet należała do rutynowych sposobów komunikacji z klientami. Wszystkie urzędy deklarowały dostępność swoich usług przez Internet, w tym oddziały ZUS poprzez Elektroniczny Urząd Podawczy — do skorzystania z tej usługi potrzebny był tzw. bezpieczny podpis elektroniczny, którym można się było posługiwać po nabyciu ważnego certyfikatu kwalifikowanego. Na pytania przysłane pocztą elektroniczną Wojewódzki Urząd Pracy odpowiadał drogą elektroniczną i tradycyjną. Powiatowy Urząd Pracy planował wdrożenie elektronicznego systemu umawiania wizyt klientów.

5.3. Struktura składników decyzji administracyjnej określona w k.p.a.

Składniki decyzji administracyjnej określone są w art. 107 kodeksu postępowania administracyjnego. Zgodnie z § 1 tego artykułu decyzja powinna zawierać:

- oznaczenie organu administracji publicznej,
- datę wydania,
- oznaczenie strony lub stron,
- powołanie podstawy prawnej,
- rozstrzygnięcie,
- uzasadnienie faktyczne i prawne,
- pouczenie, czy i w jakim trybie służy od niej odwołanie,
- podpis z podaniem imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby upoważnionej do wydania decyzji.

Jeżeli od decyzji ma służyć odwołanie do sądu powszechnego lub skarga do sądu administracyjnego, to powinna ona również zawierać odpowiednie pouczenie. Wg Suwaja (2007:123) określona w k.p.a. kolejność składników decyzji „nie ma charakteru bezwzględnego, jednakże celem niewątpliwym było zachowanie czytelności treści decyzji w sposób umożliwiający adresatowi zrozumienie, kto (jaki organ), w stosunku do kogo (precyzyjne oznaczenie adresata decyzji) i o czym rozstrzyga. W praktyce często odstępuje się od w powyższej kolejności, raz z lepszym, raz z gorszym — z punktu widzenia czytelności decyzji — rezultatem".

W przypadku przesunięcia podstawy prawnej na dalszy plan tekstu, rezultat może być — moim zdaniem — tylko dobry. Taka dyspozycja tekstu ułatwi odnalezienie odbiorcy rozstrzygnięcia jako głównej części tekstu.

Jak wynika z art. 107 § 3 k.p.a. uzasadnienie decyzji powinno składać się z:

- *uzasadnienia faktycznego*, wskazującego przede wszystkim fakty, które organ administracji uznał za udowodnione, dowody, na których się oparł oraz przyczyn, z powodu których inne dowody odrzucił,
- *uzasadnienia prawnego*, czyli wyjaśnienia podstawy prawnej z przytoczeniem przepisów prawa.

Jak twierdzą autorzy komentarza do k.p.a. (Łaszczyca, Martysz, Matan 2007):

> „nie oznacza to jednak, że te dwa rodzaje uzasadnienia muszą być w jakiś sposób w decyzji szczegółowo wyodrębnione. Przeciwnie, treść uzasadnienia prawnego i faktycznego winny się wzajemnie przeplatać i uzupełniać."

Należy zwrócić uwagę, że *uzasadnienie faktyczne* odwołuje się często do faktów stanowiących *faktyczny opis sprawy*. Jeśli nadawca w zgodzie z Komentarzem nie wyodrębni uzasadnienia prawnego od faktycznego, to *datum prawa* będzie się przeplatać z *novum*.
Jest to struktura informacyjna, która nie ułatwia, lecz zakłóca odbiór tekstu. Obrazuje to przykład PL3:

Datum sprawy:	W dniu 12 marca 2007r. Pani Anna Kowalska złożyła w Oddziale Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Poznaniu wniosek o wydanie zaświadczenia potwierdzającego brak zaległości z tytułu składek w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej. Zgodnie z art. 218 kodeksu postępowania administracyjnego – ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. (tekst jednolity z dnia 9.10.2000r., Dz. U. Nr 98 poz. 1071 ze zm.) zasadniczą kwestią było potwierdzenie określonego stanu faktycznego. Zakład Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Poznaniu, uwzględniając dane, którymi dysponuje nie stwierdził zaistnienia stanu faktycznego, który uzasadniałby wydanie przedmiotowego zaświadczenia
Datum prawa:	Zgodnie z art.45 ust.1 pkt. 1 ustawy z dnia 13 października 1998r. o systemie ubezpieczeń społecznych płatnik składek jest zobowiązany do przesłania deklaracji rozliczeniowej oraz opłacania składki za dany miesiąc w terminie do 10-go dnia następnego miesiąca. Zgodnie z art. 23 ust. 1 z dnia 13 października 1998r. o systemie ubezpieczeń społecznych od nieopłaconych w terminie składek należne są od płatnika składek odsetki za zwłokę, na zasadach i w wysokości określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997r. – ordynacja podatkowa (tekst jednolity: Dz. U. Z 2005r. Nr 8 poz. 60 ze zm.).

Podsumować zatem można, że obowiązujące przepisy k.p.a. przyczyniają się raczej do obniżenia walorów informacyjnych struktury decyzji.

5.4. Pragmatyka gatunku decyzji administracyjnej

Rama tekstu zawiera kilka narzuconych przez prawo elementów decyzji: z lewej strony jest to oznaczenie nadawcy — nazwa instytucji sporządzającej wraz z adresem, przy czym w niektórych wypadkach jest to nazwa organu administracji wraz z urzędem (np. Prezydent Miasta X, Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w X), a w niektórych samego urzędu (np. ZUS lub Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w X), natomiast z prawej strony — miejsce i datę wydania decyzji oraz nazwisko i adres adresata decyzji. Znak sprawy i ewentualne oznaczenia odbiorcy numerami NIP i Regon podawane bywają poniżej określenia nadawcy — z lewej lub prawej strony. Ramę u dołu tekstu tworzy podpis i pieczęć służbowa z imieniem, nazwiskiem i stanowiskiem służbowym osoby sporządzającej decyzję, niekiedy pieczęć urzędu i podpis z podaniem stanowiska służbowego urzędnika lub dopisek podający, kto prowadzi daną sprawę. Niektóre z dokumentów zawierają poza tym adnotację o zwolnieniu decyzji z opłaty skarbowej oraz wskazanie adresatów decyzji poprzedzone formułą *otrzymują*.

Główna treść decyzji ma budowę trychotomiczną[123], bowiem składa się z trzech elementów:

- rozstrzygnięcie
- uzasadnienie
- pouczenie.

[123] Określenie Malinowskiej (2001a:92).

Rozstrzygnięcie (inaczej osnowa lub sentencja decyzji) zawiera rozstrzygnięcie sprawy i powołanie podstawy prawnej. Jest to najczęściej bardzo rozbudowane wypowiedzenie zawierające zdania wtrącone (parentezę), przy czym zdania wtrącone zwykle nie są wydzielone interpunkcyjnie z kontekstu. Długość frazy rozstrzygnięcia zależy przede wszystkim od liczby powołanych przepisów, zdarza się zatem, że długość tego fragmentu odpowiada połowie strony lub więcej. W analizowanym materiale często stosowanym schematem rozstrzygnięcia jest schemat wskazany przez Malinowską (2001a: 93) jako dominujący:

podstawa prawna — sprawa (wniosek) — czasownik performatywny — postanowienie

> [PL2]
> Na podstawie art.15a, art. 2 pkt. 1, art.4, art.5, art. 6, art. 8 pkt. 4a, art. 12a ust. 2, art. 24, art.26, art.32 ust. 2, ustawy o świadczeniach rodzinnych z dnia 28 listopada 2003r. (t.j. Dz.U. z 2006r. Nr 139, poz. 992 z późn. zm.) w zw. § 1 uchwały Rady Miasta Poznania z dnia 26 września 2006r. w sprawie podniesienia kwoty dodatku do zasiłku rodzinnego (nr CIII/1198/2006) oraz Rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 22 czerwca 2007 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie sposobu i trybu postępowania w sprawach o świadczenia rodzinne (Dz.U. z 2006 r. nr 139, poz. 992 z późn.zm.) i Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 18 lipca 2006r. w sprawie wysokości dochodu rodziny albo dochodu osoby uczącej się stanowiących podstawę ubiegania się o zasiłek rodzinny oraz wysokości świadczeń rodzinnych (Dz.U. Nr 130, poz. 903), art. 104 k.p.a. (t.j. Dz.U. Nr 98, poz. 1071 z 2000 r. z późn. zm.) po rozpatrzeniu sprawy z wniosku z dnia 06-09-2007 Pana/Pani **BIELSKA BEATA**, PESEL: **631202907635**:
>
> **Podwyższam dodatek do zasiłku rodzinnego z tytułu wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej na BIELSKA JADWIGA, BIELSKA WANDA, BIELSKI IGNACY o kwotę 100,- zł miesięcznie, który finansowany będzie ze środków własnych Gminy Miasta Poznań na okres od 01-09-2007 do 31-08-2008.**

Równie często występuje w korpusie schemat, w którym nie wskazuje się sprawy (sprawę określa się wówczas symbolem umieszczonym w ramie tekstu):

podstawa prawna — czasownik performatywny — postanowienie

> [PL5]
> Na podstawie art. 7 ust. 1 w zw. z art. 3 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (Dz.U. z 2001r. Nr 71 poz. 734 z późn. zm.) oraz art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2000r. Nr 98 poz. 1071 z późn.zm.)
> **odmawiam Panu/Pani NOWAK ANNA** zam. ul.POLNA 26/2, 61-375 POZNAŃ przyznania dodatku mieszkaniowego.

Dyspozycja rozstrzygnięcia jest zatem nieprzejrzysta, głównie ze względu na długą frazę zawierającą podstawę prawną, dlatego urzędowy nadawca często wyróżnia graficznie wytłuszczoną czcionką czasownik performatywny i postanowienie (tak jak to zaznaczyłam w cytacie).

5.5. Metoda analizy składni i leksyki

Analiza opiera się na założeniach określonych przez Hellsponga i Ledina (2006: 78-79) z przystosowaniem do cech języka polskiego. I tak, dla określenia nominalnego charakteru tekstu posługuję się następującymi kategoriami: kwota nominalna NQ, długie frazy nominalne, charakter zdań złożonych.

Do określenia specjalistycznego charakteru tekstu stosuję następujące kategorie: terminy specjalistyczne, słownictwo z rejestru książkowego, urzędowego i prawnego, przyimki złożone, duża odległość podmiotu od orzeczenia lub podmiotu od początku zdania, liczebniki.

Przy określeniu abstrakcyjnego bądź konkretnego charakteru tekstu biorę pod uwagę następujące kategorie: rzeczowniki czysto abstrakcyjne, okoliczniki miejsca i czasu, konstrukcje o znaczeniu biernym lub bezosobowym, formy adresatywne *Pan, Pani, Państwo*, formy czasownikowe w 1. i 2. osobie lp.

5.5.1. Wskaźniki czytelności LIX i trudności tekstu FOG dla języka polskiego

Ze względu na specyficzne właściwości języka polskiego wskaźnik LIX oblicza się uwzględniając jako długie wyrazy liczące ponad 7 liter. Przy obliczaniu indeksu FOG do długich wyrazów zalicza się wyrazy ponad 3 sylaby. Poza tym formuły są takie same jak dla języka szwedzkiego (patrz podrozdział 4.4.2.1 i 4.4.2.2).

Relewancja indeksu FOG została zbadana dla języka polskiego przez Brodę, Maziarza, Piekota, Radziszewskiego (2010). Jako dane porównawcze dla wartości LIX stosuję wskaźniki obliczone przez Pisarka (1972:27).

5.6. Analiza składni i leksyki

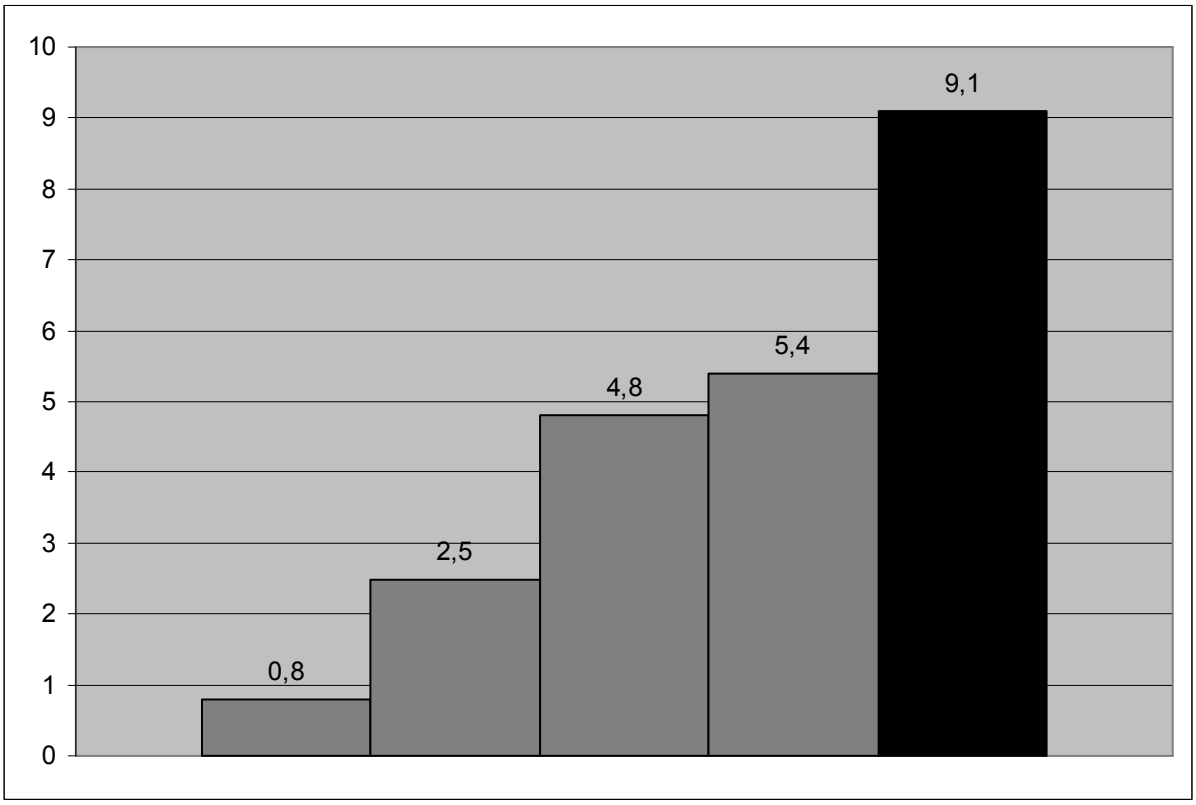
Charakter nominalny tekstów wynika z wysokiej wartości kwoty nominalnej NQ[124], która waha się od wartości ok. 5,5 [PL4], [PL6] do ponad 13 [PL2], [PL3]. Najniższe reprezentowane tu wartości są charakterystyczne dla gatunku prasowego komentarze — gatunku prasowego o najwyższej nominalności (Pisarek 1972:27).

[124] Przy obliczaniu kwoty nominalnej pomijałam frazę zawierającą podstawę prawną.

Tabela 10. Wartość kwoty nominalnej NQ dla poszczególnych decyzji i wartość uśredniona.

	PL1	PL2	PL3	PL4	PL5	PL6	PL7	PL8	Średnia
NQ	6,8	13,3	13,7	5,5	11,4	6	7,8	8,3	9,1

Diagram 5. Wartość kwoty nominalnej NQ dla gatunków prasowych (wg W. Pisarka 1972) — słupki w kolorze szarym i dla uśrednionej decyzji administracyjnej — słupek w kolorze czarnym.



Legenda:

0,8 — wartość kwoty nominalnej (NQ) dla gatunku *mowa potoczna*
2,5 — wartość kwoty nominalnej (NQ) dla gatunku *reportaże*
4,8 — wartość kwoty nominalnej (NQ) dla gatunku *wiadomości*
5,4 — wartość kwoty nominalnej (NQ) dla gatunku *komentarze*
9,1 — wartość kwoty nominalnej (NQ) dla uśrednionej decyzji administracyjnej

Wysoka wartość kwoty nominalnej pozostaje w związku z częstym występowaniem długich fraz nominalnych (do ok. 40 wyrazów). Frazy te można zaklasyfikować do kilku grup:

- frazy zawierające nazwy aktów prawnych, zaopatrzone w datę wydania i oznaczenie w dziennikach urzędowych:

  [PL2]

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 lipca 2006r. w sprawie wysokości dochodu rodziny albo dochodu osoby uczącej się stanowiących podstawę ubiegania się o zasiłek rodzinny oraz wysokości świadczeń rodzinnych (Dz.U. Nr 130, poz. 903);

[PL6]
Rozporządzenie (EWG) nr 1408/71 w sprawie stosowania systemów zabezpieczenia społecznego do pracowników najemnych, osób prowadzących działalność na własny rachunek i do członków ich rodzin przemieszczających się we Wspólnocie (Dz.Urz. WE Nr L 74 z dnia 27 marca 1972 r. z późn.zm.);

- frazy zawierające nazwy świadczeń i zaświadczeń:

[PL2]
dodatek do zasiłku rodzinnego z tytułu wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej finansowany ze środków własnych gminy;

[PL3]
wydanie zaświadczenia potwierdzającego brak zaległości z tytułu składek w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej;

- frazy zawierające nazwy instytucji:

[PL2]
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie Działu Świadczeń Rodzinnych, Alimentacyjnych i Dodatków Mieszkaniowych, ul. Wszystkich Świętych;

- frazy zawierające określenie odbiorcy:

[PL2]
osoba ubiegająca się o świadczenia rodzinne na nowy okres zasiłkowy;

- frazy nominalne zawierające grupy przyimkowe:

[PL3]
zaległość z tytułu różnicy należnej składki na ubezpieczenie zdrowotne za miesiąc 02/2007;

[PL2]
świadczenia rodzinne wypłacone mimo zaistnienia okoliczności powodujących ustanie lub zawieszenie prawa do świadczeń rodzinnych albo wstrzymanie wypłaty świadczeń rodzinnych w całości lub części; rozpatrzenie sprawy z wniosku z dnia 06-09-2007 Pana/Pani BIELSKA BEATA, PESEL: 631202907635;

Nominalny charakter długich zdań wynika głównie z występowania długich fraz nominalnych — [PL2] przykład (a) oraz zdań współrzędnych — [PL1] i wyliczeń — [PL2] przykład (a) i [PL6]. Nadawca niekiedy wypowiada się niefortunnie posługując się wtrąceniami i powtarzając typowe frazy urzędowe (*w zakresie*) [PL1].

[PL1]
Państwo gwarantuje wypłacalność świadczeń z ubezpieczeń społecznych, a Zakład Ubezpieczeń jako organ wykonujący zadania z zakresu ubezpieczeń społecznych, w tym w zakresie wypłaty świadczeń oraz jako dysponent Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, jest zobowiązany do spełnienia tych

gwarancji, jeżeli podmioty zobowiązane na mocy ustawy do wypłaty świadczeń nie mogą wypełnić swoich zadań w tym zakresie.

[PL2]

(a) Za nienależnie pobrane świadczenia rodzinne uważa się:

świadczenia rodzinne wypłacone mimo zaistnienia okoliczności powodujących ustanie lub zawieszenie prawa do świadczeń rodzinnych albo wstrzymanie wypłaty świadczeń rodzinnych w całości lub części, jeżeli osoba pobierająca te świadczenia była pouczona o braku prawa do ich pobierania;

świadczenia rodzinne przyznane lub wypłacone na podstawie fałszywych zeznań lub dokumentów albo w innych przypadkach świadomego wprowadzenia w błąd przez osobę pobierającą te świadczenia.

(b) W przypadku wygaśnięcia orzeczenia o niepełnosprawności od którego posiadania uzależnione jest przyznanie świadczeń, osoba uprawniona jest zobowiązana do złożenia wniosku o ustalenia prawa do świadczenia wraz z dokumentem orzeczenia lub dokumentem potwierdzającym złożenie wniosku o wydanie orzeczenia w Miejskim Zespole do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności (...)

[PL6]

W związku z powyższym, w przedmiotowej sprawie przeprowadzono postępowanie wyjaśniające, w toku którego:

ustalono, że p. Elżbieta Nowak (zgodnie z definicją przedstawioną w decyzji Komisji Administracyjnej Nr 207 z dnia 7 kwietnia 2006r.) (...)

ustalono, że p. Andrzej Nowak (...),

ustalono, że dziecko zainteresowanej — Krystian Nowak (...),

na podstawie zgromadzonej dokumentacji ustalono, że dochód rodziny w przeliczeniu na osobę w okresie zasiłkowym 2008/2009 przekroczył kryterium dochodowe określone w ustawie z dnia 28 listopada 2003r. o świadczeniach rodzinnych (...).

Teksty decyzji mają charakter wysoce specjalistyczny na płaszczyźnie leksykalnej i składniowej. Spośród stosowanych terminów specjalistycznych można wymienić:

zasiłek macierzyński, upadłość [PL1]; dodatek do zasiłku rodzinnego z tytułu wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej [PL2]; zasiłek pielęgnacyjny, ubezpieczenia zdrowotne, deklaracja rozliczeniowa, stan faktyczny [PL3]; zaświadczenie o niezaleganiu w opłacaniu składek ZUS, sentencja, system ubezpieczeń społecznych, prawomocny [PL4]; tytuł wykonawczy, fundusz alimentacyjny, postępowanie egzekucyjne [PL5]; pracownik najemny, koordynacja systemów ubezpieczeń, kryterium dochodowe [PL6]; niezdolność do pracy, pośrednik pracy, Starosta Poznański, status osoby bezrobotnej [PL7]; osoba samotnie gospodarująca, zasiłek celowy [PL8];

Liczne jest również słownictwo i frazeologia z rejestru książkowego, urzędowego i prawniczego[125]. Do rejestru książkowego należą wyrazy:

> pozostawać (w zatrudnieniu), zaprezentować (stanowisko), poprzedzać, następstwo, okoliczność, wnikliwy [PL1]; dysponować (danymi), stwierdzić (zaistnienie), dokonać (dokonać oznaczenia), ulegać (ulegać zmianie), podlegać (podlegać zaskarżeniu, podlegać zwrotowi), figurować, zaległość, zasadniczy, kwestia (zasadnicza kwestia), znajdywać (podstawy) [PL3]; dokonać (wyrównania) [PL5]; przemieszczać się, zachodzić (zachodzą przesłanki, zachodzi konieczność), stosowny (stosowne zaświadczenie), przedmiotowy [PL6]; nabyć (status), utrata [PL7];

Użycie wyrazów z rejestru książkowego w tekstach urzędowych często narusza zasadę jednorodności stylistycznej, nadając tekstowi zbytnią podniosłość. Do nadużywanych czasowników należy *dokonać* (*dokonać wyrównania, dokonać oznaczenia)* (por. Jadacka 2002:119). Do zbytniej podniosłości stylu dochodzi szczególnie w decyzji [PL3]. Niekiedy tworzy się również niepoprawne związki wyrazowe (*nabyć status*) [PL7].

Do rejestru urzędowego należą wyrazy i związki wyrazowe:

> rozliczenie, należny [PL3], zaświadczenie (zaświadczenie o żądanej treści) [PL4]; wyrównanie, nienależnie, niezwłocznie, termin (w terminie) [PL5]; organ (organ właściwy Miasta i Gmin), dokumentacja wnioskowa, sprawa (przedmiotowa sprawa), przedłożyć (przedłożyć zaświadczenie) [PL6]; tryb (postępowania), rozpatrzyć (wniosek), wydawać (decyzję); termin (w terminie) [PL8];

Tworzy się niekiedy neologizmy urzędowe *(dokumentacja wnioskowa)*.

Do rejestru prawniczego należą:

> wygasnąć (o prawie) [PL2] zaskarżenie [PL3], status [PL4],], tytuł wykonawczy [PL5], przesłanki (zachodzą przesłanki), strona [PL6], uchylić (decyzję), orzec [PL7], ustawodawstwo [PL6];

Cechą świadczącą o specjalistycznym charakterze tekstów jest występowanie różnorakich wyrazów o funkcji gramatycznej, w tym przyimków złożonych:

> wraz z [PL2], w sprawie [PL3], w przypadku [PL3], na podstawie [PL4], za wyjątkiem [PL5], w przypadku, na mocy [PL6], w związku z, wskutek, na skutek [PL7], w drodze (wywiadu) [PL8];

Do innych wyrazów o funkcji gramatycznej, reprezentujących rejestr książkowy należą:

> iż [PL1] , zaś [PL3], gdyż, tak więc [PL6];

[125] Na podstawie (Dubisz 2003).

Specjalistyczny charakter tekstów potwierdzają często używane liczebniki:

w oznaczeniach spraw i decyzji: 1242/iantko/11/10, MOPR G.9100/4021/7355/09, sygn. Akt II UZP 20/93 (OSN 3/1994, poz. 61);

w oznaczeniach aktów prawnych: Dz.U. Nr 225, poz. 1635;

w datach: Poznań 2009-11-06, w dniu 12.11.09r.;

i godzinach urzędowania: w godz. 11.00-14.00 (w pt. 10.00-13.00);

w adresach: ul. Matejki 50;

w kwotach 150,00 zł (sto pięćdziesiąt zł).

O specjalistycznym charakterze tekstu świadczy również szyk zdań. Najbardziej charakterystyczne dla tekstów urzędowych są zdania z osnowy decyzji wskazujące podstawę prawną [PL4] i [PL5]. W obu przykładach orzeczenie znajduje się w dużej odległości od początku zdania i utrudnia rozumienie. Również w dalszej części tekstu decyzji (np. w uzasadnieniu) często występują zdania podające podstawę prawną działania urzędu, wprowadzane przyimkami *według* [PL1] przykład (a)*, zgodnie z* [PL3]*, w myśl* [PL1] przykład (b). Również w tych trzech przykładach odległość podmiotu i orzeczenia od początku zdania (lub podmiotu od orzeczenia) jest zbyt duża. Rozumienie utrudniają również wtrącenia typowe dla tekstów prawniczych (*o którym/o których mowa w*) [PL1] przykład (b) i (c). W [PL1] przykład (c) zdanie wtrącone prowadzi do niejednoznaczności zaimka kataforycznego *on* (*płatnik składek*?, *termin*?, *ust*.?).

[PL4]
Na podstawie art. 83 ust.1, art. 83 b i art. 123 ustawy z dnia 13 października 1988r. o systemie ubezpieczeń społecznych (tekst jedn. Dz.U. Nr 11 z 2007r., poz. 74 ze zm) oraz art. 219 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000r. Nr 98 poz. 1071) Zakład Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Białymstoku
odmawia (...)

[PL5]
Na podstawie art. 1 ust.2, art. 9 ust. 1 i ust. 2, art. 10 ust. 1, art. 12 ust. 1, art. 15 ust. 1 i ust. 2, art. 18, art. 20, art. 25, art. 29 ust. 1 i ust. 4 ustawy z dnia 7 września 2007 r. o pomocy osobom uprawnionym do alimentów (t.j. Dz. U. Z 2009 Nr 1, poz. 7 z późn. zm.) oraz art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) po ponownym rozpatrzeniu sprawy z wniosku z dnia 30-09-2009 Pana/Pani ANNA NOWAK, PESEL 12345678901:

[PL1]
(a) Według art. 85 ust. 1 i 2a ustawy z dnia 13.10.1998 r., jeżeli Zakład — w terminach przewidzianych w przepisach określających zasady przyznawania i wypłacania świadczeń społecznych z ubezpieczeń społecznych lub świadczeń zleconych do wypłaty na mocy odrębnych przepisów albo umów międzynarodowych — nie ustalił (....)

(b) W myśl art. 64 ust. 1 i 2 powołanej wyżej ustawy z dnia 25.06.1999r. płatnicy składek, o których mowa w art. 61 ust. 1 pkt 1 wypłacają zasiłki w terminach przyjętych dla wypłaty wynagrodzeń lub dochodów, a Zakład Ubezpieczeń Społecznych bieżąco po stwierdzeniu uprawnień.

(c) Jeżeli płatnik składek nie wypłacił zasiłku w terminie, o którym mowa w ust. 1, jest on zobowiązany do wypłaty odsetek od tego zasiłku w wysokości i na zasadach określonych w ustawie o systemie ubezpieczeń społecznych.

[PL3]
Zgodnie z § 3 ust. 1, § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 1998r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu postępowania w sprawach rozliczenie składek, wypłaconych zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego, zasiłków rodzinnych, pielęgnacyjnych i wychowawczych oraz kolejności zaliczania wpłat składek na poszczególne fundusze w deklaracji rozliczeniowej płatnik składek rozlicza składki na ubezpieczenia społeczne, ubezpieczenie zdrowotne, Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych, a dokumenty rozliczeniowe i płatnicze oznacza odpowiednimi numerami według zasad określonych przez Zakład.

Specjalistyczną cechą tekstów decyzji jest również dość częste występowanie skrótów.

Większość z nich występuje przy oznaczaniu aktów prawnych:

art., ust. pkt, k.p.a., Dz.U. Nr[126], Dz.Urz. (Dziennik Urzędowy), Nr, poz., r., z późn. zm., jedn. (jednolity), t.j.;

Część skrótów wynika z praktyki danego urzędu (brak ich natomiast w słownikach):

w zw. (w związku z), w/wym., w/w (*wyżej wymieniona* zamiast *ww.*), tut. (tutejszy);

O abstrakcyjnym charakterze tekstów świadczy częste użycie rzeczowników czysto abstrakcyjnych[127]:

[PL1]
przeprowadzenie, przejęcie, stwierdzenia, złożenie,

[PL2]
wychowywanie, podniesienie, przyznanie, zaistnienie, zawieszenie, złożenie, wydanie, ubieganie się, wprowadzenie, wstrzymanie, wniesienie, ustalenie, ustanie, pobieranie, posiadanie, orzekanie

[PL3]
wydanie (zaświadczenia), prowadzenie (działalności), zaistnienie (stanu faktycznego), przesłanie (deklaracji), uregulowanie,

[126] Pisownia *Dz.U. Nr* jest poprawna wg rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 czerwca 2002 r. w sprawie „Zasad techniki prawodawczej" oraz „Słownika skrótów i skrótowców" Jerzego Podrackiego. Inne źródła (np. „Słownik ortograficzny" E.Polańskiego) podają wersję *DzURP* lub *DzU*.

[127] Jako abstrakcyjnych rzeczowników nie uwzględniam rzeczowników odczasownikowych, których znaczenie uległo leksykalizacji do czysto rzeczownikowego: *świadczenie, orzeczenie, rozporządzenie, postępowanie.*

[PL4]
wydanie (zaświadczenia], konieczność opłacenia, konieczność dostarczenia,

[PL5]
ustalenie (prawa),

[PL6]
stosowanie, przekroczenie (kryterium), rozpatrywanie, przemieszczanie się, skoordynowanie, przeliczenie, wystąpienie, wydawanie, wykonywanie, otrzymanie, uwzględnienie.

Dość liczne są okoliczniki czasu (istnieją przy aktach prawnych i okresach zasiłków), rzadziej w decyzjach występują okoliczniki miejsca:

[PL2]
W terminie 14 dni od dnia jej (decyzji) doręczenia, do dnia 31 lipca 20 września,
w terminie do ostatniego dnia miesiąca następującego po miesiącu;

[PL5]
Od dnia zmiany wysokości zasądzonych alimentów do dnia wpływu tytułu,
Od 01-10-2009, W terminie 14 dni od doręczenia (decyzji);

[PL6]
W miesiącu następującym po miesiącu, w którym osoba X wystapiła,
W terminie 14 dni, w terminie 14 dni od daty otrzymania decyzji.

Nieosobowy charakter wynika z użycia czasowników w stronie biernej i formie bezosobowej. Jak widać z poniższego zestawienia dominują czasowniki w formie bezosobowej, konstrukcje bierne są dużo rzadsze.

Tabela 11. Liczba i udział procentowy konstrukcji biernych w całkowitej liczbie czasowników. Udział procentowy podany jest w nawiasie okrągłym.

	PL1	PL2	PL3	PL4	PL5	PL6	PL7	PL8	Średnia (%)
Liczba czasowników w stronie biernej	1 (2,5)	0	0	0	1 (5)	5 (12)	1 (11)	1 (11)	(5,5)
Liczba czasowników w formie bezosobowej	5 (12,5)	4 (30)	0	3(25)	2 (10)	7(17)	3(33)	1 (11))	(17)

Abstrakcyjny charakter tekstów wynika natomiast głównie z bardzo rzadkich form adresatywnych. Z poniższego zestawienie wynika, że zaimków adresatywnych *Pan/Pani* używa się rzadko, w niektórych decyzjach wcale. W wielu tekstach używa się jedynie zaimków *Pan/Pani* w formach nieadresatywnych (w 3. osobie lp) oraz narusza normę języka polskiego, stawiając nazwisko przed imieniem i nie odmieniając nazwisk i imion:

[PL4]
(...) po rozpatrzeniu sprawy z wniosku z dnia (...) Pani/Pana Bielska Beata, PESEL (...)
podwyższam (...)

Tabela 12. Liczba i udział procentowy zaimka osobowego *Pan(Pani)* w całkowitej liczbie wyrazów.

	PL1	PL2	PL3	PL4	PL5	PL6	PL7	PL8
Zaimki osobowe *Pan/Pani* (formy adresatywne)	5 (0,6)	2 (0,35)	0	0	0	0	4 (2,3)	1(0,6)
Zaimki osobowe *Pan/Pani* (formy nieadresatywne)	0	0	1 (0,3)	1 (0,6)	1(0,2)	1(0,13)	0	0

5.7. Zestawienie cech składniowo-leksykalnych polskich decyzji administracyjnych

Teksty polskich decyzji są silnie nominalne, specjalistyczne i abstrakcyjne. Nominalność wynika głównie z obecności tekstu prawnego, zawierającego długie frazy nominalne i zdania. Specjalistyczny charakter tekstów wynika z używanego słownictwa o charakterze terminologicznym oraz z leksyki i frazeologii z rejestru książkowego i urzędowego. Rzadkie występowanie form adresatywnych przyczynia się do abstrakcyjnego charakteru tekstu. Zaimki *Pan/Pani* są często wymieniane tylko w 3. osobie lp. Konektory odgrywają niewielką rolę dla spójności tekstu[128] — jest ich niewiele, powtarzają się często urzędowe konektory przyczynowy *z uwagi na powyższe, biorąc powyższe pod uwagę, mając powyższe na uwadze*.

Według wskaźnika LIX teksty są bardzo trudne (szwedzkie decyzje są „łatwe") i zrozumiałe dla osób ze średnio 18-letnim wykształceniem (szwedzkie — 14-letnim). Perspektywa nadawcy uwidacznia się także w formie graficznej — teksty nie mają oddzielonych akapitów, a czcionka jest często nieczytelna. Wyróżnia się tylko część rozstrzygnięcia — nadawca zaznacza ją często wytłuszczonym drukiem.

Polskie decyzje administracyjne są w porównaniu z decyzjami *Försäkringskassan* nieprzyjazne i nieprzystępne — polski nadawca urzędowy nie dba o tę formę przekazu, podczas gdy *Försäkringskassan* ma od lat wykształconą praktykę redagowania decyzji.

[128] Dlatego pominęłam konektory w treści tego rozdziału.

Tabela 13. Wskaźniki nominalności (kwota NQ) i czytelności tekstów (wskaźniki LIX i FOG) polskich decyzji administracyjnych.

	PL1	PL2	PL3	PL4	PL5	PL6	PL7	PL8	Średnia
NQ	6,8	13,3	13,7	5,5	11,43	6,8	8,6	8,3	9,3
LIX	56,1	71,0	59,6	51,5	70,0	61,5	50,0	59,5	60,0
FOG	17,6	20,4	21,5	13,5	20,5	20,3	17,7	13,3	18,1

Tabela 14 . Liczba wyrazów w tekstach, średnia długość zdania, udział procentowy długich wyrazów.

	PL1	PL2	PL3	PL4	PL5	PL6	PL7	PL8
Liczba wyrazów	819	560	651	164	484	753	172	638
Średnia długość zdania	26,42	37,3	32,6	13,7	32	32,7	24,5	19,5
Udział procentowy długich wyrazów (ponad 7 liter)	26,5	31	35	19,4	29	32,8	32	29,5

5.8. Wyrażanie praw i obowiązków w szwedzkich i polskich decyzjach

Obowiązki i prawa mają ścisły związek z działaniem odbiorcy. Niejednoznacznie wyrażenie tych treści może prowadzić do nieprawidłowego zachowania odbiorcy lub do nieskorzystania przez odbiorcę z przysługujących mu praw. W szwedzkich decyzjach obowiązki i prawa są wyrażone codziennym językiem, w polskich — za pomocą urzędowych lub prawniczych zwrotów o abstrakcyjnym charakterze.

5.8.1. Obowiązki

5.8.1.1. Szwedzkie decyzje

Podstawowym obowiązkiem odbiorcy otrzymującego świadczenie jest informowanie urzędu o zmianach w sytuacji życiowej. W szwedzkich decyzjach wyraża się te obowiązki eksplicytnie, w formie rozkazującej lub za pomocą czasownika modalnego *du måste (musisz):*

(a) Anmäl förändringar [SE4]

Musi Pan/Pani zgłosić zmiany.

(b) Du måste kontakta Försäkringskassan direkt om [SE1]

Musi Pan/Pani jak najszybciej skontaktować się z Försäkringskassan, jeśli ...

5.8.1.2. Polskie decyzje

W polskich decyzjach informacje o obowiązkach umieszcza się w *pouczeniu* i wyraża często za pomocą zwrotu:

> jest (z)obowiązany [PL2], [PL3] i [PL6], [PL5]

lub abstrakcyjnego frazeologizmu:

> podlega zwrotowi [PL8].

Sytuacje, w których odbiorca jest zobowiązany do powiadomienia nadawcy o zmianach w swojej sytuacji rodzinnej lub majątkowej lub do zwrotu świadczenia przedstawione są często abstrakcyjnie, za pomocą cytatów z ustaw, np.:

> inne zmiany mające wpływ na prawo do świadczeń [PL2]
>
> o każdej zmianie w ich sytuacji osobistej, dochodowej i majątkowej, która wiąże się z podstawą do przyznania świadczeń [PL8].

Rzadko dokonuje się konkretyzacji. Oto przykład jedynej konkretyzacji w korpusie:

> W przypadku wystąpienia jakichkolwiek zmian mających wpływ na prawo do świadczeń rodzinnych np. utraty dochodu spowodowanej utratą pracy [PL8]

Określa się sytuacje niejasnymi prawniczymi objaśnieniami, w formie długich fraz nominalnych z dużą liczbą terminów:

> mimo zaistnienia okoliczności powodujących ustanie lub zawieszenie prawa do świadczeń rodzinnych albo wstrzymanie wypłaty świadczeń rodzinnych w całości lub części [PL2]

Wątpliwości odbiorcy budzą też przedstawione warunki:

> jeżeli osoba pobierająca te świadczenia była pouczona o braku prawa do ich pobierania [PL2]

Warunek ten można traktować jako *nieostry zwrot językowy* (patrz rozdział 9.5.1.1.), oznacza on w praktyce: „jeżeli osoba pobierająca to świadczenie otrzymała decyzję (z pouczeniem) o przyznaniu świadczenia" — a zatem można by i ten zwrot skonkretyzować.

Poza tym nadawca nie zwraca się bezpośrednio do odbiorcy, lecz nazywa go w różnoraki sposób. Odbiorca jest zatem określany:

> osobą otrzymującą świadczenie [PL2, PL3],
>
> osobą pobierającą świadczenia [PL2],
>
> osobą uprawnioną [PL2], [PL6], [PL5],
>
> osobą lub rodziną korzystającą ze świadczeń z pomocy społecznej [PL8].

W jednej z decyzji [PL2] odbiorca nazwany został we fragmencie *pouczenia* na trzy sposoby. Ten sposób nazywania odbiorcy powoduje, że tekst ma charakter wysoce abstrakcyjny. Zrozumiałość zakłóca także abstrakcyjny charakter określeń nadawcy. Jest to:

organ wypłacający świadczenia rodzinne [PL2] [PL5]

lub

organ, który przyznał świadczenie [PL8]

Urząd ten powinien zostać wymieniony z nazwy.

5.8.2. Prawa

5.8.2.1. Szwedzkie decyzje

Prawa odbiorcy (czyli wskazówki na temat trybu odwoławczego) podaje się w szwedzkich tekstach jedynie w tych decyzjach, które potencjalnie mogą być przedmiotem odwołań tzn. w decyzjach odmownych [SE5], [SE6], tymczasowych [SE8] lub decyzjach (pozytywnych), w których wysokość świadczenia zależy od uznania *Försäkringskassan* [SE4]. Prawa te podaje się pod nagłówkiem:

Du kan begära att beslutet omprövas

Może Pan/Pani żądać ponownego rozpatrzenia decyzji

lub — jeśli sprawa wymaga skierowania odwołania do sądu. Taki przypadek zachodzi, gdy sprawa była już ponownie rozpatrywana przez *Försäkringskassan* [SE7]:

Du kan överklaga beslutet

Może Pan/Pani odwołać się od tej decyzji

Wzmianka o możliwości domagania się ponownego rozpatrzenia decyzji[129] znajduje się już na pierwszej stronie tekstu, pod przepisami podanymi jako podstawa prawna:

[SE4]

Du kan begära att Försäkringskassan omprövar beslutet om du tycker att det är fel.

Może Pan/Pani żądać ponownego rozpatrzenia decyzji przez Försäkringskassan, jeśli uważa Pan/Pani, że jest ona błędna.

Instrukcje właściwe (na 2. stronie tekstu, w *dopełnieniu*) rozpoczyna w obu wypadkach zdanie warunkowe:

[SE4]

[129] Umieszczenie tego zdania na pierwszej stronie decyzji zależne jest od ilości wolnego miejsca. Jeśli nie ma miejsca na pierwszej stronie, rezygnuje się z tego elementu.

Om du tycker att det här beslutet är fel kan du begära att Försäkringskassan omprövar det.
Jeśli uważa Pan/Pani, że ta decyzja jest błędna, może Pani żądać ponownego rozpatrzenia decyzji przez Försäkringskassan.

Następnie określa się w formie rozkazującej lub przy użyciu czasownika modalnego *ska* wyrażającego powinność, że pismo należy wysłać lub dostarczyć do *Försäkringskassan*[130]:

[SE4]
Skriv då ett brev till Försäkringskassan
SLOT: Napisz (...) TLOT: Musi Pan/Pani napisać list do Försäkringskassan
I så fall ska du lämna eller skicka ett brev till Försäkringskassan
SLOT: W takim wypadku powinienieś (...) TLOT: W takim wypadku powinien Pan/powinna Pani dostarczyć lub wysłać list do Försäkringskassan.

Stosując graficzne wypunktowanie, specyfikuje się, co odwołanie powinno zawierać, uwzględniając możliwość zastępstwa odbiorcy przez pełnomocnika. Tekst jest adresowany bezpośrednio do odbiorcy i sformułowany w sposób potoczny. Poniżej instrukcja odwołania do sądu administracyjnego:

[SE7]
Du kan överklaga beslutet
Om du tycker att det här beslutet är fel kan du överklaga det hos *förvaltningsrätten*. I så fall ska du lämna eller skicka ett brev till Försäkringskassan. Brevet måste komma in inom två månader från den dag som du har tagit del av beslutet. Försäkringskassan skickar sedan brevet till förvaltningsrätten.

Brevet ska innehålla följande uppgifter:
- Vilket beslut du vill överklaga
- Hur du vill att beslutet ska ändras
- Varför du vill att beslutet ska ändras
- Ditt namn, personnummer, adress och telefonnummer
- Din namnteckning.

Om du anlitar ombud ska en fullmakt i original skickas med. Ombudet kan då underteckna överklagandet i stället för dig.

Överklagandet skickas till Försäkringskassan, Omprövningsenheten, Box 555, 999 99 Storstad.

Może Pani odwołać się od decyzji
Jeśli uważa Pani, że ta decyzja jest błędna, może Pani odwołać się do Sądu Administracyjnego. W takim wypadku musi Pani dostarczyć lub wysłać pismo do Försäkringskassan. Pismo musi nadejść w ciągu dwóch miesięcy od dnia, w którym doręczono Pani decyzję. Försäkringskassan następnie wysyła list do Sądu Administracyjnego.

Pismo powinno zawierać następujące dane:
- *od której decyzji chce się Pani odwołać*

[130] Warto zwrócić uwagę na prostszą niż w Polsce procedurę. Odwołanie wysyła się i adresuje do tej samej instytucji, także wówczas, gdy jest ono rozpatrywane przez sąd, podczas gdy wg polskiej procedury adresuje się pismo do sądu, a wysyła do instytucji wydającej decyzję.

- *jakiej zmiany Pani się domaga*
- *dlaczego domaga się Pani tej zmiany*
- *Pani nazwisko, nr osobisty, adres i nr telefonu*
- *Pani podpis*

Jeśli korzysta Pani z pomocy pełnomocnika, należy załączyć pełnomocnictwo w oryginale. Pełnomocnik może wówczas podpisać odwołanie za Panią.

Odwołanie przesyła się do Försäkringskassan, Wydział ds. Odwołań, skr.poczt. 555, 999 99 Storstad.

5.8.2.2. Polskie decyzje

W formule pouczenia o prawach występują najczęściej czasownik *przysługuje* lub *służy*:

- (od tej decyzji) przysługuje (prawo, odwołanie) [PL1]
- (od tej decyzji) służy odwołanie [PL2], [PL5], [PL8]

albo frazeologizm

- (ta decyzja) podlega zaskarżeniu przez wniesienie odwołania [PL3]

Zwroty te mają bezosobowy charakter, ponieważ występują najczęściej bez dopełnienia *(służy, przysługuje)* lub bez podania wykonawcy czynności *(podlega zaskarżeniu),* a nominalizacja *(zaskarżenie)* przyczynia się do abstrakcyjnego charakteru tekstu.

Poza tym (jak wykazały badania ankietowe) niejasne dla wielu odbiorców są zwroty:

- za pośrednictwem [PL4] i
- za pośrednictwem tut. Ośrodka [PL8].

W polskich *pouczeniach* nie specyfikuje się, co odwołanie powinno zawierać. Prawa i obowiązki wyrażone są bez uwzględnienia perspektywy odbiorcy, bowiem nadawca posługuje się specjalistycznym i abstrakcyjnym tekstem urzędowym i prawnym. W ten sposób istotna część informacyjna decyzji traci na komunikatywności, co miewa poważne konsekwencje prawne[131].

[131] Z doświadczeń sędziów sądów administracyjnych wynika, że odwołania często przesyłane są do nieodpowiedniej instytucji i (lub) z przekroczeniem terminu.

6. Broszury i ulotki *Försäkringskassan* (Szwedzka Kasa Ubezpieczeń Społecznych) i *Skatteverket* (Szwedzki Urząd Podatkowy)

6.1. Korpus

Do analizy wybrałam 3 ulotki informacyjne *Försäkringskassan* i jedną broszurę *Skatteverket*: „Zasiłek rodzinny i dodatek dla rodzin wielodzietnych" (*Barnbidrag och flerbarnsbidrag*) — SE9, „Zasiłek macierzyński" *(Föräldrapenning)* — SE10, „Zasiłek na opiekuna osobistego" (*Assistansersättning*) — SE11 i „W ten sposób deklarujesz podatek w Szwecji" (*Så här deklarerar du i Sverige*) — SE12.

Omawiane materiały *Försäkringskassan* klasyfikowane są przez *Försäkringskassan* jako materiały informacyjne (*faktablad*). Są one poświęcone jednemu tematowi, składają się z 2 do 10 stron i mają skromną szatę graficzną. Dla odróżnienia od pozostałych materiałów informacyjnych *Försäkringskassan* nazywam je *ulotkami*. Drugą kategorią materiałów informacyjnych dostępnych w *Försäkringskassan* są broszury (*broschyrer*). Różnią się one od ulotek (*faktablad*) szerszym zakresem tematycznym (omawiają wszystkie tematy związane ze świadczeniami przysługującymi w danej sytuacji życiowej, np. rodzicom), bogatszą szatą graficzną (są w przeciwieństwie do ulotek częściowo kolorowe) i objętością (do 30 stron). Ulotki (*faktablad*) uznałam za odpowiedni materiał do analizy porównawczej, ponieważ polskie teksty paralelne koncentrują się zwykle również na jednym temacie. Wybrane teksty są reprezentatywne pod względem treści i objętości. Wybrałam je także ze względu na powszechny charakter omawianych świadczeń oraz zróżnicowane przeznaczenie — dla młodszej (np. zasiłek rodzinny) i starszej grupy odbiorców (zasiłek na opiekuna osobistego). Materiały informacyjne dostępne są na stronie internetowej *Försäkringskassan* (ok. 90 ulotek i 15 broszur) oraz w formie drukowanej (można je również otrzymać tradycyjną pocztą po zamówieniu złożonym na infolinii, faksem lub na adres elektroniczny).

Broszurę *Skatteverket* objęłam analizą ze względu na temat (podatki) — któremu poświęcona jest polska broszura paralelna (patrz rozdział 9). *Skatteverket* również redaguje swoje materiały informacyjne wg *zasad jasnego języka urzędowego* (patrz rozdział 3).

Analizuję treść, strukturę, leksykę i składnię tekstów z uwzględnieniem czynników wpływających na zrozumiałość. Biorę pod uwagę użycie konektorów oraz formę graficzną ulotek i broszury. Ze względu na odmienną formę ulotek *Försäkringskassan* i broszury *Skatteverket* omawiam je w oddzielnych podrozdziałach.

6.2. Ulotki *Försäkringskassan*

6.2.1.Treść i struktura tekstu

Wszystkie trzy ulotki *Försäkringskassan* mają podobną strukturę. Tekst rozpoczyna się wstępem, który zawiera podstawowe informacje — komu przysługuje świadczenie, ewentualnie jak długo, i czy istnieją powiązane lub alternatywne świadczenia. W ulotce SE9 fragment ten brzmi w sposób następujący:

> *Zasiłek rodzinny wypłaca się do czasu ukończenia przez dziecko 16 lat. Potem dzieci, które kontynuują naukę w szkole podstawowej otrzymują przedłużony zasiłek rodzinny. Rodzice mogą dzielić się między sobą zasiłkiem rodzinnym. Wobec dzieci, które mieszkają za granicą dłużej niż 6 miesięcy, obowiązują inne zasady. Jeżeli masz dwoje lub więcej dzieci, możesz otrzymywać także dodatek dla rodzin wielodzietnych.*
>
> Barnbidraget betalas ut tills barnet fyller 16 år. Därefter får de barn som fortsätter i grundskolan förlängt barnbidrag. Föräldrarna kan dela på barnbidraget. För barn som bor utomlands längre tid än sex månader gäller speciella regler. Har du två eller fler barn får du också flerbarnstilläg.

Wstęp odsyła odbiorców do innych instytucji, jeśli omawiane świadczenie nie jest przeznaczone dla nich (np. w ulotce SE11 — do gminy) lub wskazuje, że w określonych przypadkach (np. w ulotce SE10 — w przypadku dzieci, które urodziły się przed 2002 r.) obowiązują inne zasady i wówczas zaleca kontakt z *Försäkringskassan*.

Dalsza treść umieszczona jest pod nagłówkami wg następującego schematu:

- Kto ma prawo do świadczenia?
- Ile wynosi świadczenie?
- Informacja pogłębiona — czyli kwestie szczegółowe dla danego świadczenia.
  Informacja ta obejmuje przede wszystkim szczegółowe definicje i procedury. Na przykład w ulotce poświęconej zasiłkom rodzinnym (SE9) fragment ten informuje, co się dzieje, gdy dziecko kończy 16 lat, a następnie omawia możliwość zgłaszania *Försäkringskassan* dzieci z poprzednich związków w celu uzyskania wyższego dodatku dla rodzin wielodzietnych. W ulotce na temat zasiłków macierzyńskich

(SE10) omawia się procedurę występowania o ten zasiłek. Natomiast w ulotce na temat zasiłku na opiekuna osobistego (SE11) wyjaśnia się, czym jest opieka (asysta) osobista i jakich potrzeb może ona dotyczyć. Poza tym — jeśli wysokość świadczenia zależy od różnych czynników — tekst zawiera przykłady obliczenia świadczenia (SE9, SE10)

- Wezwanie do zgłaszania zmian w sytuacji odbiorcy świadczenia (ewentualnie z przypomnieniem, że fakt otrzymywania jednego świadczenia może mieć wpływ na wypłatę innego)
- Gdzie można znaleźć więcej informacji (tytuły innych broszur, adres strony internetowej, numer infolinii)
- W przypadku dalszych pytań — propozycja skorzystania z pomocy elektronicznej asystentki na stronie internetowej (*Hanna*), biura obsługi klientów, telefonu tekstowego
- Informacja o systemie kontroli danych dostarczanych *Försäkringskassan* i o zgłaszaniu na policję przypadków świadomego wprowadzania w błąd *Försäkringskassan* (stała formuła we wszystkich materiałach).

Dyspozycja treści ulotek jest zatem tematyczna; kolejność tematów podyktowana jest ich ważnością dla odbiorcy. Tematy najważniejsze dla odbiorcy (np. kto ma prawo do świadczenia) znajdują się na początku tekstu, natomiast temat bardziej istotny dla nadawcy komunikatu (np. informacja o kontroli danych przeprowadzanej przez *Försäkringskassan*) umieszczony jest na końcu.

6.2.1.1. Struktura informacyjna tekstu

Ulotka jest tekstem skierowanym do odbiorcy zbiorowego. Nadawca nie może zatem zaadresować ulotki do jednego, konkretnego odbiorcy odwołując się do jego specyficznej sytuacji. Może natomiast ułatwić odbiorcy ocenę, czy dany tekst jest zgodny z jego sytuacją, z *datum* odbiorcy. Wstęp do tekstu, stanowiący jego abstrakt, ma dwojaką funkcję — po pierwsze pozwala odbiorcy ocenić relewantność tekstu, po drugie — niekiedy kieruje odbiorcę do innych, bardziej dla niego relewantnych źródeł informacji. Wstęp umożliwia zatem *ocenę relewantności*[132].

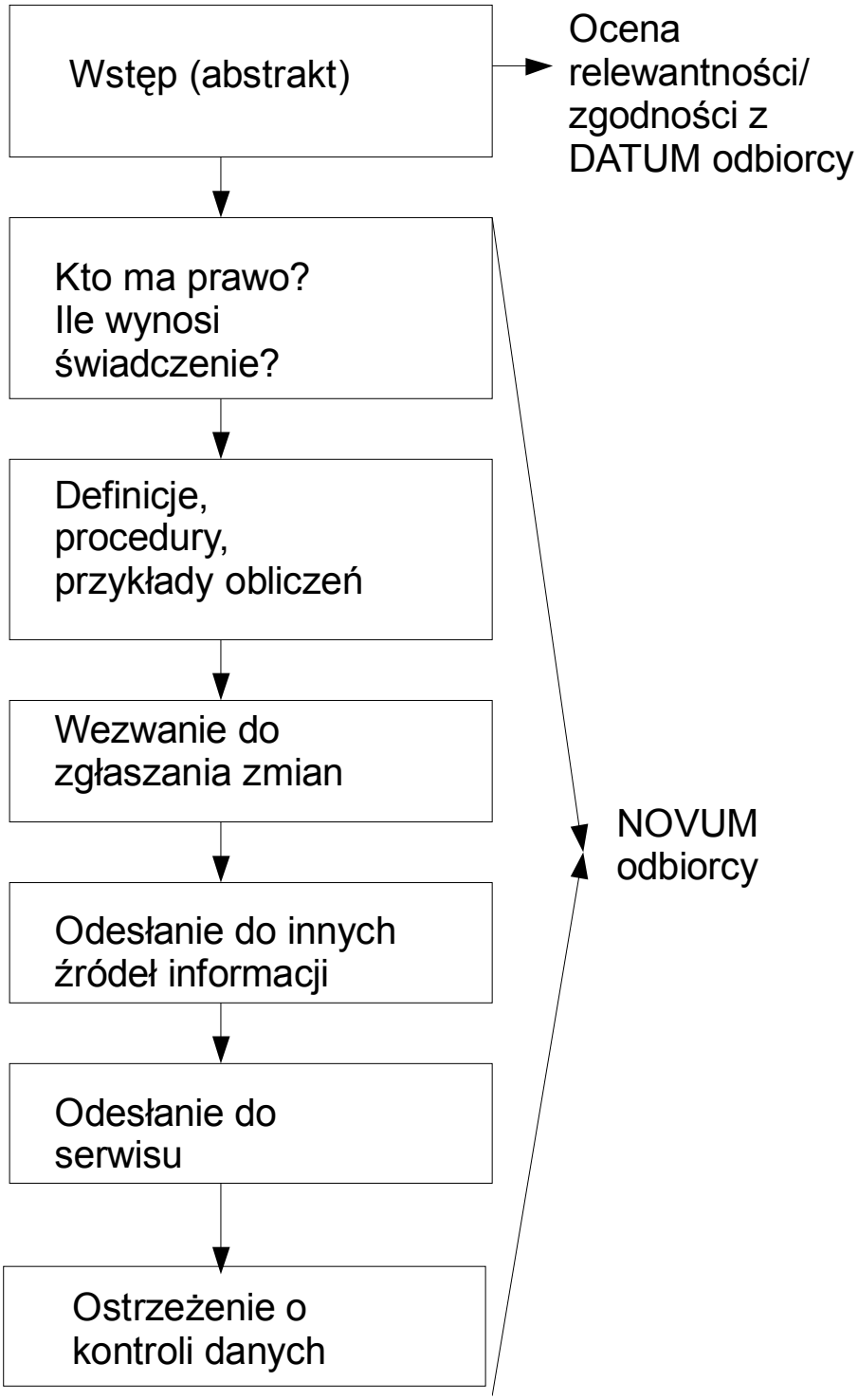
[132] Określenia ocena relewantności używam w nawiązaniu do maksymy odniesienia Grice'a (ang. *Be relevant*).

Pozostała część tekstu — tekst właściwy — reprezentuje *novum*. Zawiera ono:

- tematy specyficzne dla danej ulotki (np. kto ma prawo do świadczenia),
- wspólne dla wszystkich ulotek odesłania do innych źródeł i ostrzeżenie o kontroli danych (mają one bardzo zbliżone brzmienie we wszystkich trzech tekstach).

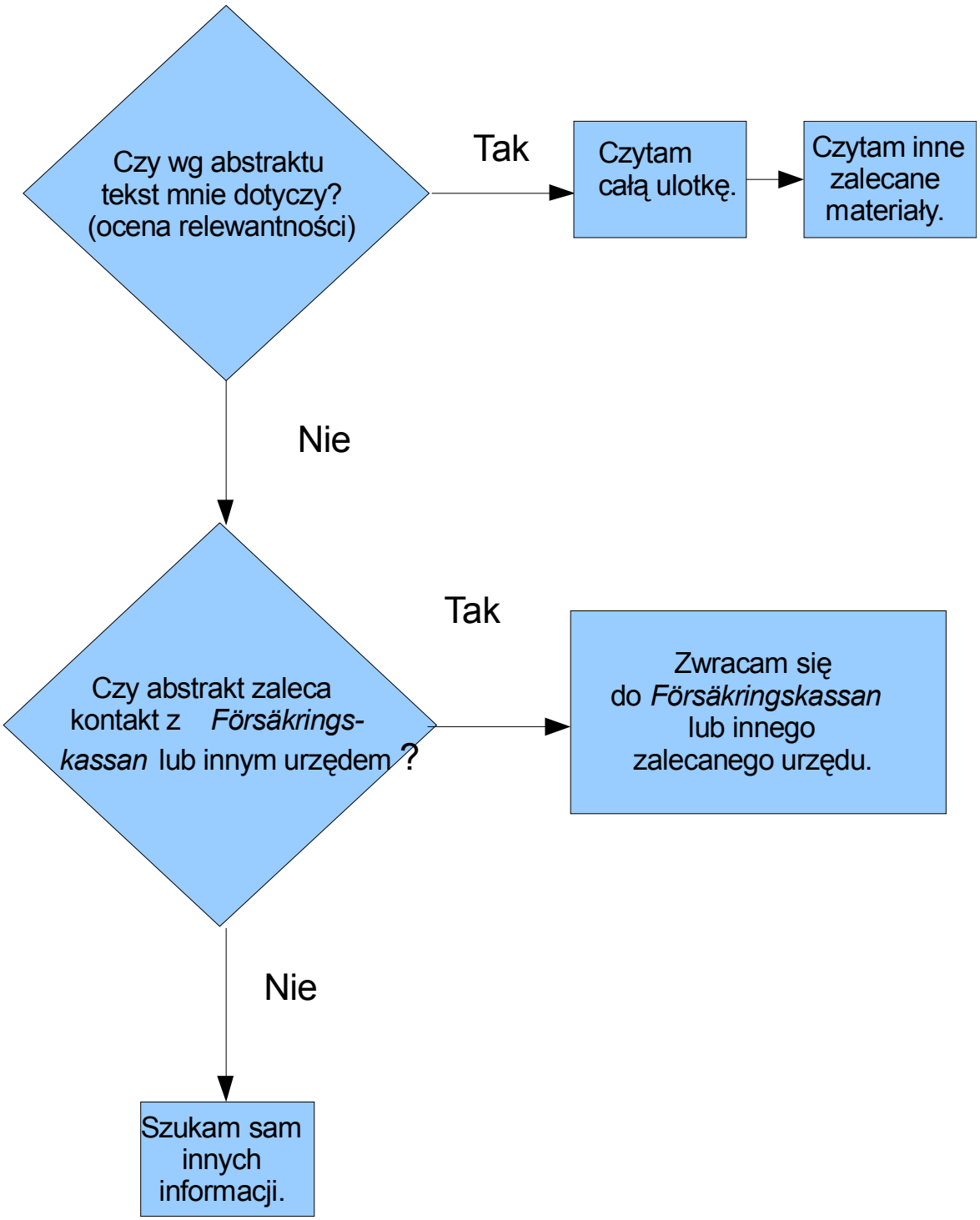
Strukturę informacyjną przedstawiłam w schemacie 3. Natomiast w schemacie 4 przedstawiam, jaką funkcję pełni w tekstach wstęp (abstrakt) — odbiorca może na jego podstawie zdecydować, czy tekst jest dla niego odpowiedni (ocena relewantności). Jeśli tak, odbiorca zapoznaje się z ulotką. Jeśli nie, we wstępie zaleca się kontakt z *Försäkringskassan* lub innym urzędem. Struktura ulotki znacznie ułatwia odbiorcy poszukiwanie odpowiednich materiałów informacyjnych. Struktura ulotek jest zatem wyrazem współpracy nadawcy z odbiorcą. Przyczynia się do przewidywalności tej współpracy.

Schemat 3 **Struktura informacyjna ulotek *Försäkringskassan***



Schemat 4

Schemat działania odbiorcy ulotek *Försäkringskassan*



6.2.1.2. Tytuły i śródtytuły

Teksty są podzielone na rozdziały opatrzone tytułami. Tytuły są najczęściej formułowane w formie zdań. Przykłady z tekstu SE9:

Kto otrzymuje zasiłek na dziecko?	Vem får barnbidrag?
Ile wynosi zasiłek?	Hur mycket får man i bidrag?

Tytuły są dość często sformułowane w trybie rozkazującym [SE9]:

Złóżcie zgłoszenie, jeśli chcecie uwzględnić wszystkie dzieci w rodzinie	Anmäl om ni vill räkna ihop era barn i familjen

Względnie rzadko w tytułach występują zdania oznajmujące (przykład z SE11):

Możesz mieć prawo do asysty osobistej również w przypadku innych potrzeb	Du kan ha rätt till personlig assistans även för andra behov.

Wśród zdań dominują zdania warunkowe (SE9):

Jeśli macie dzieci ze wcześniejszych związków.	Om ni har barn från tidigare förhållanden

Stosunkowo rzadko tytuły sformułowane są hasłowo (przy pomocy fraz nominalnych): (przykład z tekstu SE11):

Wypłata i rozliczenie	Utbetalning och redovisning

Niezbyt częste są też równoważniki zdań (SE9):

Zamieszkiwanie i praca za granicą.	Bo eller arbeta utomlands

Tytuły zaopatrzone są niekiedy w śródtytuły, tak jak w przykładzie poniżej (SE9):

Co się dzieje, gdy dziecko kończy 16 lat?	Vad händer när barnet fyller 16 år?
Zasiłek na naukę	Studiebidrag

Śródtytuły mogą być jednak również sformułowane w postaci zdań (SE10):

Zasiłek macierzyński możesz pobierać na różne sposoby	Du kan ta ut föräldrapenningen på olika sätt

Struktura tytułów i śródtytułów może być jeszcze bardziej złożona (SE10):

Więcej na temat zasiłku macierzyńskiego i dochodu będącego podstawą wymiaru zasiłku chorobowego	Mer om föräldrapenning och sjukpenninggrundande inkomst
Różne reguły w różnych okresach	Olika regler för olika dagar

Pierwszych 180 dni De första 180 dagarna

W tytułach występują bardzo często słowa lub frazy kluczowe pochodzące z tekstu, do którego się odnoszą.

Decydujesz sam Du bestämmer själv
Sam decydujesz, jak pomoc ma być zorganizowana. Du bestämmer själv hur assistansen ska vara ordnad

Wspólne dla wszystkich trzech ulotek są śródtytuły występujące na końcu tekstów. Pierwszym z nich jest wezwanie do zgłaszania zmian w sytuacji odbiorcy:
Zgłaszaj zmiany! Anmäl förändringar!

Drugim — odesłanie do innych ulotek, adresu strony internetowej i numeru infolinii pod którym można zamówić ulotki i formularze oraz dokonywać zgłoszenia:
Więcej informacji Mer information

Trzecim z tej serii tytułem jest odesłanie do innych źródeł informacji (interaktywna asystentka, biuro obsługi klienta), które znajduje się pod śródtytułem składającym się z jednego słowa:
Frågor? Pytania?

Na końcu każdej ulotki znajduje się tekst w ramce informujący o kontroli przeprowadzanej przez *Försäkringskassan* i wynikających z niej konsekwencjach. Tekst zatytułowany jest krótkim zdaniem:

Försäkringskassan kontroluje Försäkringskassan kontrollerar

6.2.1.3. Wyjaśnienia, środki konkretyzujące i odesłania

Wyjaśnienia są konkretne i obszerne. Konkretność przejawia się w określaniu przedmiotów i czynności w sposób stosowany w życiu codziennym, tak jak w wyjaśnieniu, komu przysługuje pomoc w postaci opiekuna osobistego (SE11):

> *Jeśli przez ponad 20 godzin tygodniowo potrzebujesz pomocy przy spełnieniu podstawowych potrzeb, takich jak mycie i ubieranie się, jedzenie, komunikowanie się z otoczeniem lub przemieszczanie się, możesz otrzymać zasiłek na opiekuna osobistego.*
> Om du behöver hjälp mer än 20 timmar per vecka med de grundläggande behoven som att tvätta och klä dig, äta mat, kommunicera utåt och förflytta dig, kan du få assistansersättning.

W tej samej ulotce (SE11) wyszczególnia się grupy niepełnosprawności, do których odbiorca świadczenia musi należeć, aby otrzymać zasiłek na opiekuna osobistego. Ta szczegółowa informacja uzupełniona jest jednak wyjaśnieniem, które jest zarazem ogólne jak i konkretne. Przy tym cecha ogólności (w opozycji do szczegółowości) dotyczy np. określenia *znaczna*

niepełnosprawność, konkretność natomiast odnosi się do konkretnego określenia *codzienne życie*:

> *Niepełnosprawność musi być znaczna i musi powodować znaczące trudności w twoim codziennym życiu.*
> Funktionsnedsättningen måste vara stor och orsaka betydande svårigheter i ditt dagliga liv.

Dalej nie podaje się podstawy prawnej określającej wysokość świadczenia, lecz opisuje ją w sposób ogólny:

> *Wysokość zasiłku na opiekuna osobistego ustalana jest co roku przez rząd metodą ryczałtową.*
> Regeringen beslutar varje år om ett schablonbelopp för assistansersättningen.

Ważną rolę dla zrozumiałości tekstu odgrywają *wyrażenia metatekstowe* rozumiane jako komentarz do tekstu (Bartmiński 2009:186). W tekstach analizowanych w tej pracy wśród wyrażeń metatekstowych wyróżniam *środki konkretyzujące*[133] (np. porównania, przykłady, tabele) i *wyrażenia prowadzące po tekście* (które wskazałam w tekstach szwedzkich decyzji). Przykładem środka konkretyzującego są frazy zawierające zwrot *to znaczy (det vill säga)*. W przykładzie z ulotki SE11 zwrot ten jest środkiem konkretyzującym do terminu *osoba prawna*.

> *(...) osoba prawna, to znaczy spółka akcyjna, spółka jawna, organizacja ekonomiczna lub organizacja pożytku społecznego.*
> (...) en juridisk person, det vill säga ett aktiebolag, ett handelsbolag, en ekonomisk eller en ideell förening.

Do środków konkretyzujących zaliczam również przypisy. Środek ten stosuje się rzadko — w analizowanych ulotkach występuje on tylko raz, przy terminie *indeks cen konsumpcyjnych* (SE10). W przypisie podano ogólnikową definicję sprowadzającą się do głównej funkcji tego wskaźnika:

> *Indeks cen konsumpcyjnych pokazuje przeciętny rozwój cen w Szwecji.*
> Konsumentprisindex visar hur priserna i genomsnitt utvecklas i Sverige.

Wyrażenia prowadzące po tekście, czyli odesłania do innych fragmentów tekstu stosuje się w ulotkach rzadko. Odesłanie takie występuje w trzech analizowanych ulotkach tylko raz:

> *Więcej na temat zasiłku macierzyńskiego i dochodu będącego podstawą wymiaru zasiłku chorobowego czytaj we fragmencie Więcej na temat zasiłku macierzyńskiego i dochodu będącego podstawą wymiaru zasiłku chorobowego.* [SE10]

[133] Pojęciem *środki konkretyzujące (konkretiserande grepp)* posługuje się Lagerholm (2008:239).

> Läs mer om föräldrapenning och sjukpenninggrundande inkomst i avsnittet Mer om föräldrapenning och sjukpenninggrundande inkomst. [SE10]

Odsyła się jednak często do innych ulotek i funkcji dostępnych na stronie internetowej. Odesłania poprzedzone są zawsze informacją, że ulotka nie jest tekstem ustawowym. Następnie podaje się nazwy kolejnych ulotek lub broszur, które zawierają bardziej szczegółowe lub powiązane z tematem treści informacje. Nie odsyła się natomiast do ustaw ani innych aktów prawnych. Odesłania do innych tekstów prowadzą do intertekstowej spójności, która wywołuje wrażenie kompletności tekstów *Försäkringskassan*.

6.2.2. Składnia i leksyka[134]

Mimo podobnej struktury tekstu ulotki różnią się nieco pod względem językowym. Różnice dotyczą m.in. nominalności tekstu i wyrażają się w wartościach kwoty nominalnej (patrz diagram 6). Najwyższą kwotą nominalną (1,8) charakteryzuje się ulotka SE9 (NQ przekracza wartości statystyczne dla broszur). Występują w niej liczne złożone frazy nominalne (ponad 3 wyrazy), niekiedy w formie przydawkowych zdań podrzędnych, jak w przykładach:

> *Pracownicy organizacji niosących pomoc krajom rozwijającym się, pracownicy administracji państwowej, osoby odbywające studia za granicą oraz członkowie ich rodzin (...) [SE9]*
> Biståndsarbetare, statsanställda, utlandsstuderande och deras familjemedlemmar (...) [SE9]
> *Rodzice, którzy sprawują wspólną władzę rodzicielską nad swoim dzieckiem (...) [SE9]*
> Föräldrar som har gemensam rättslig vårdnad om sitt barn (...) [SE9]

Długie frazy nominalne występują również w innych ulotkach, jednak ze względu na mniejszą częstotliwość nie wpływają one na wysokość kwoty nominalnej. Oto przykład takiej 21-wyrazowej frazy nominalnej określająca jedną z grup osób uprawnionych do zasiłku:

> *(...) osoby ze znacznymi i trwałymi ograniczeniami sprawności intelektualnej wskutek urazu mózgu, który nastąpił w wieku dorosłym w wyniku przemocy fizycznej lub choroby somatycznej* (...) [SE11]
> (...) personer med betydande och bestående begåvningsmässiga funktionsnedsättningar efter en hjärnskada i vuxen ålder som orsakats av yttre våld eller kroppslig sjukdom (...) [SE11]

W zakresie charakterystyki zdań złożonych wszystkie trzy ulotki *Försäkringskassan* wykazują cechy werbalne — liczba zdań złożonych podrzędnie dominuje nad liczbą zdań złożonych współrzędnie, najczęstszym zaś spójnikiem jest spójnik warunkowy *jeśli (om):*

[134] Metoda badania leksyki i składni opisana jest w rozdziale 4.4.1.

Ważne jest, abyś niezwłocznie zawiadomił Försäkringskassan, jeśli [SE9]
Ty lub twoje dziecko ma zamiar zamieszkać za granicą ...
drugie z rodziców lub dziecko przeprowadza się za granicę ...
Det är viktigt att du meddelar Försäkringskassan omedelbart om [SE9]
du eller barnet ska bo utomlands ...
den andra föräldern eller barnet flyttar utomlands ...

Najdłuższe zdania w tekstach są najczęściej zdaniami podrzędnie złożonymi

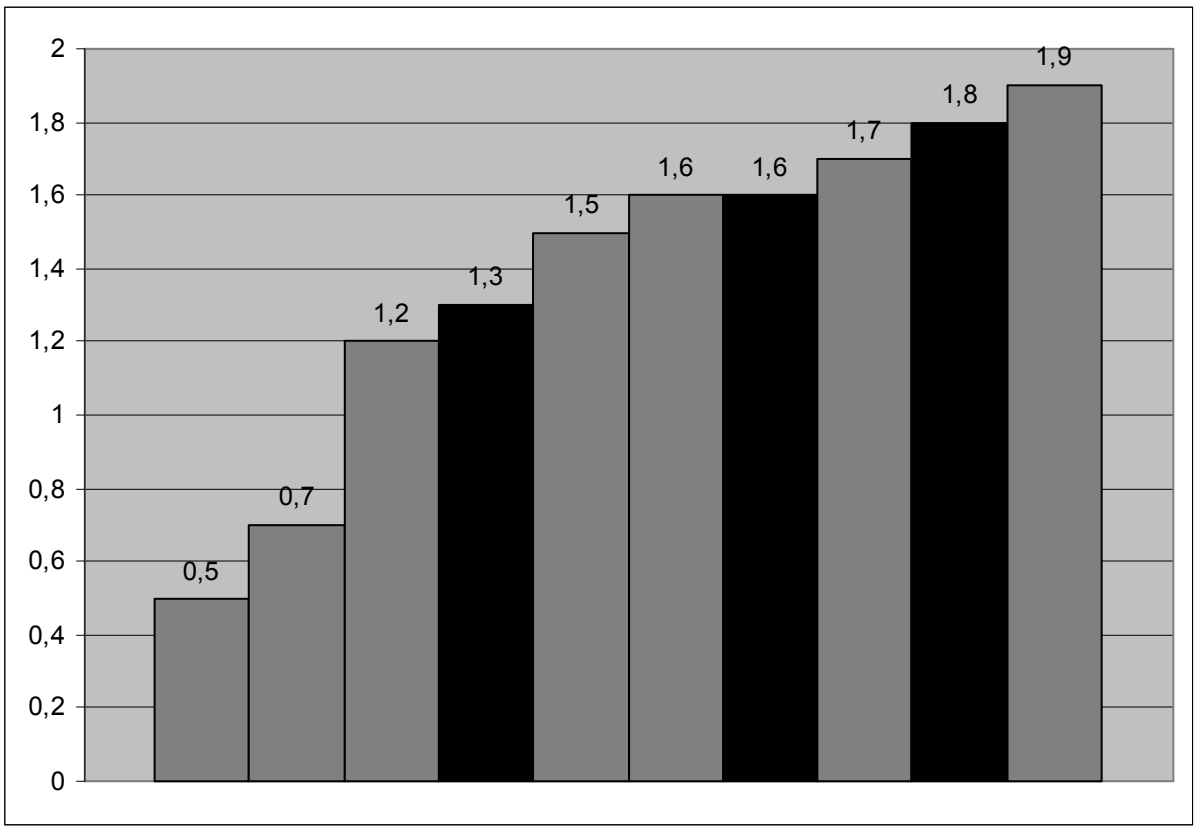
Jeżeli wcześniej pracowałaś w innym kraju członkowskim UE lub EOG, możesz doliczyć sobie ten okres, by w ten sposób osiągnąć 240 dni i przez pierwszych 180 dni otrzymywać zasiłek macierzyński oparty na dochodzie będącym podstawą wymiaru zasiłku chorobowego. [SE10]
Har du arbetat i ett annat EU- eller EES-land kan du tillgodoräkna dig den perioden för att komma upp i 240 dagar och få föräldrapenningen beräknad på din sjukpenninggrundande inkomst under de första 180 dagarna. [SE10]

Podsumowując poszczególne cechy tekstów uznać należy, że ulotka SE10 ma czysto werbalny charakter, ulotka SE11 wykazuje już pewne cechy nominalne, a na granicy werbalności i nominalności znajduje się tekst ulotki SE9.

Diagram 6 przedstawia wartości kwoty nominalnej NQ dla analizowanych w tym rozdziale ulotek i broszur, w tym broszury SE12 *Skatteverket*, którą omówię osobno. Analizowane tutaj teksty zaznaczyłam kolorem czarnym. Wartości dla ulotek zostały uzupełnione o dane statystyczne dla innych gatunków tekstów wg Lagerholma (2008:250) — te wartości przedstawiają słupki w kolorze szarym.

Omawiane ulotki reprezentują głównie cechy języka specjalistycznego. Teksty zawierają wiele rzeczowników złożonych, które stanowią jednocześnie specjalistyczne terminy: *dodatek dla rodzin wielodzietnych (flerbarnstillägg), zasiłek macierzyński (föräldrapenning), zasiłek na (opłacenie) opiekuna osobistego (assistansersättning), obniżenie sprawności (funktionsnedsättning), schablonbelopp (kwota ryczałtowa)*. Ulotka SE11 zawiera szczególnie dużo długich wyrazów — wg wskazań programu LIX prawie 30% ogólnej liczby wyrazów ma powyżej 6 liter, w tym niektóre z nich kwalifikują się do kategorii bardzo długich wyrazów (ponad 14 liter), np. *utvecklingsstörningar (zaburzenia rozwojowe), begåvningsmässiga (umysłowe), schablonbeloppet (kwota ryczałtowa)*.

Diagram 6. Kwota nominalna NQ dla analizowanych ulotek i broszur (słupki czarne) w porównaniu z NQ dla innych gatunków tekstów wg Lagerholma (2008:250) (słupki szare).



Legenda:
0,5 — wartość NQ dla gatunku *rozmowa*
0,7 — wartość NQ dla gatunku *ustna debata*
1,2 — wartość NQ dla gatunku *wypracowanie na poziomie licealnym*
1,3 — wartość NQ dla ulotek SE10 i SE11 *Försäkringskassan*
1,5 — wartość NQ dla gatunku *tekst argumentacyjny*
1,6 — wartość NQ dla gatunku *gazeta*
1,6 — wartość NQ dla broszury SE12 *Skatteverket*
1,7 — wartość NQ dla gatunku broszury
1,8 — wartość NQ dla ulotki SE9 *Försäkringskassan*
1,9 — wartość NQ dla gatunku *podręcznik*

W ulotkach stosuje się minimum skrótów językowych. Nawet zwroty, które funkcjonują powszechnie w języku gazetowym, są w ulotkach podawane w całości: *na przykład (till exempel), to znaczy (det vill säga)*. Skrócone nazwy instytucji występują po raz pierwszy w tekście wraz z pełną nazwą, tak jak w przypadku Centralnej Komisji Stypendialnej — *Centrala Studiestödsnämnden (CSN)*. Dopiero potem stosuje się nazwę wyłącznie skróconą — *CSN*. Wyjątkiem są tylko nazwy Unii Europejskiej i Europejskiego Obszaru Gospodarczego podawane wyłącznie w formie skrótowej (*EU* i *EES*).

W każdym z tekstów występują liczebniki — stosunkowo najmniej w ulotce SE11 (kwoty zasiłku na godzinę, liczby godzin potrzebnej pomocy, numery telefonów), najwięcej zaś w ulotce SE9, gdzie prezentuje się tabelki z kwotami zasiłków uzależnionymi od liczby dzieci oraz przykłady obliczeń zasiłku. Jednak — tak jak i w innych gatunkach tekstów *Försäkringskassan* — dwie cechy składniowo-leksykalne charakteryzują ulotki jako teksty niespecjalistyczne. Pierwszą z nich są typowe dla języka mówionego wyrazy o funkcji gramatycznej, np. *om (jeśli)* i krótkie przyimki, np. *om (o)*. Drugą cechą jest krótka fraza przedorzeczeniowa zdania, która w pierwszych dwóch tekstach odpowiada wartościom porównywalnym do języka mówionego (ustna debata). Krótkie frazy przedorzeczeniowe składają się z jednego wyrazu, który jest najczęściej:
rzeczownikiem (w formie określonej lub nieokreślonej):

Zasiłek macierzyński jest świadczeniem, które rodzice ...) [SE10]
Föräldrapenning är den ersättning föräldrar ... [SE10]

Zasiłek macierzyński ma trzy różne poziomy świadczenia. [SE10]
Föräldrapenningen har tre olika ersättningsnivåer. [SE10]

zaimkiem:

Otrzymujesz go ... [SE9]
Du får det ... [SE9]

Wypłaca się go .... [SE10]
Den betalas ut .... [SE10]

Jest ważne, aby ... [SE10]
Det är viktigt att ... [SE10]

Tekst SE11 stanowi pod tym względem odstępstwo (F=2,7). Tekst zawiera stosunkowo dużo długich fraz nominalnych stojących na pierwszej pozycji w zdaniu. Oto przykład frazy 5-wyrazowej w formie zdania okolicznikowego:

Informacja o tym, jak się odwoływać znajduje się (...) [SE11]
Information om hur man överklagar finns (...) [SE11]

Ponieważ tekst ten jest względnie krótki, na przeciętną długość członu przedorzeczeniowego wpływa przykład 13-wyrazowy — fraza nominalna zawierająca przydawkowe zdanie podrzędne i długą nazwę ustawy:

Rodzice dzieci, które są objęte ustawą o pomocy i wsparciu dla określonych grup niepełnosprawnych, mają ...

Föräldrar till barn som omfattas av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) har …

Na zakończenie każdego z tekstów, pod nagłówkiem *Försäkringskassan kontroluje (Försäkringskassan kontrollerar)* występuje ostrzeżenie przed dostarczaniem nieprawdziwych danych. Tekst ten zawiera 17-wyrazową frazę przedorzeczeniową:

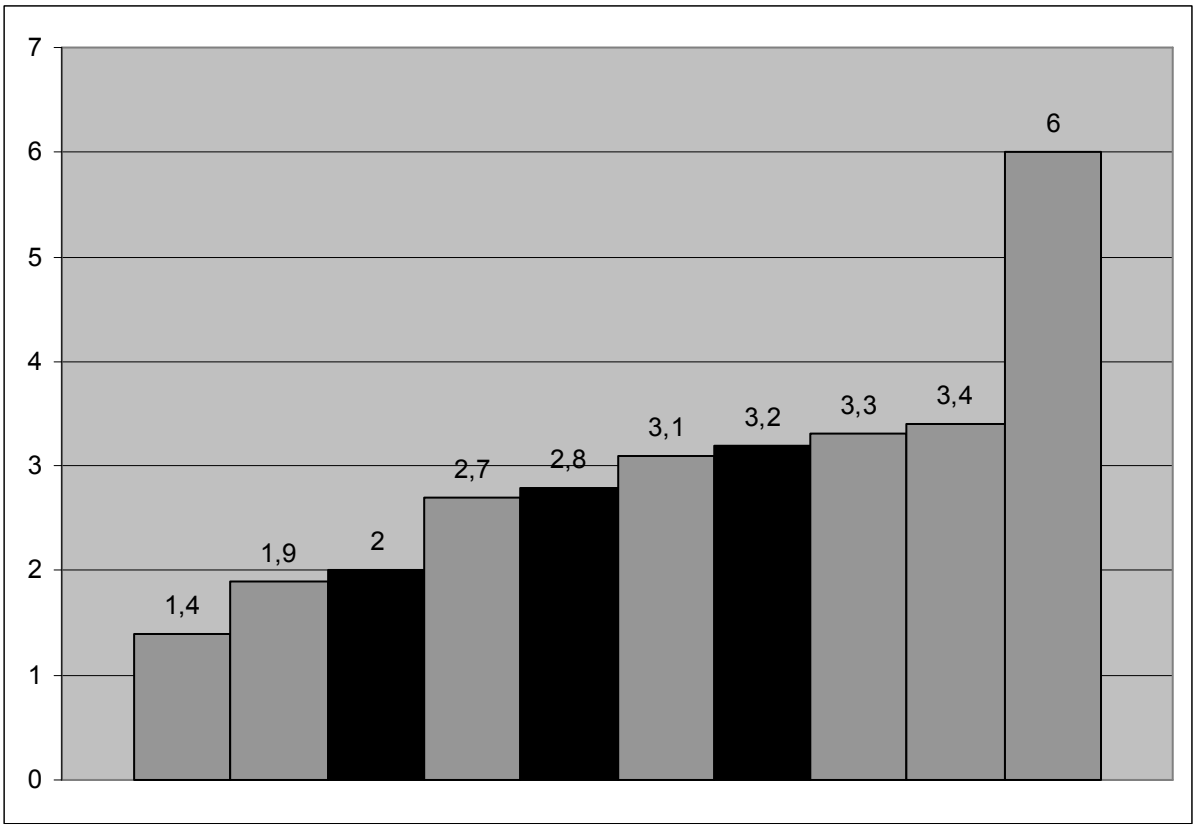
Świadome dostarczanie nieprawdziwych informacji lub niezawiadamianie o zmianach, które mogą mieć wpływ na prawo do świadczenia może stanowić przestępstwo.

Att medvetet lämna felaktiga upgifter eller låta bli att anmäla förändringar som kan påverka rätten till ersättning kan vara brottsligt.

Można przypuszczać, że zastosowanie takiej formy w tym fragmencie jest zabiegiem celowym, bowiem długa fraza przedorzeczeniowa jest charakterystyczna dla kancelaryjnej i prawnej odmiany języka, przez co nadaje tekstowi bardziej autorytarny charakter. Forma ta ma prawdopodobnie zasygnalizować odbiorcy, że ostrzeżenie jest poważne, bowiem — jak informuje się w kolejnym zdaniu — *gdy zachodzi podejrzenie popełnienia przestępstwa ubezpieczeniowego, Försäkringskassan zawiadamia zawsze policję*.

Poniższy diagram 7 przedstawia długość frazy przedorzeczeniowej wyrażonej w liczbie wyrazów dla analizowanych w tym rozdziale ulotek i broszur (w tym broszury SE12 *Skatteverket)* — słupki w kolorze czarnym. Wartości te zostały uzupełnione o dane statystyczne dla innych gatunków tekstów wg Lagerholma (2008) — słupki w kolorze szarym. Ulotki SE9 i SE10 charakteryzują się szczególnie niskimi wartościami (2 wyrazy), charakterystycznymi dla ustnej odmiany języka szwedzkiego (debata) i języka gazetowego. Ulotka SE 19 nieznacznie przekracza te wartości (2,8 wyrazów) ale znajduje się ciągle w przedziale poniżej danych statystycznych dla broszur (3,1) i jest bliska wartościom charakterystycznym dla podręcznika (3,4 wyrazy).

Diagram 7. Długość frazy przedorzeczeniowej wyrażona w liczbie wyrazów dla analizowanych ulotek i broszur (słupki w kolorze czarnym) w porównaniu z innymi gatunkami tekstów wg Lagerholma (2008:250) (słupki w kolorze szarym).



Legenda:
1,4 — wartość F dla gatunku *rozmowa*
1,9 — wartość F dla gatunku *ustna debata*
2 — wartość F dla ulotek SE9 i SE10 *Försäkringskassan*
2,7 — wartość F dla gatunku *gazeta*
2,8 — wartość F dla ulotki SE11 *Försäkringskassan*
3,1 — wartość F dla gatunku *broszura*
3,2 — wartość F dla *broszury SE 20 Skatteverket*, wartość F dla gatunku *wiadomości radiowe*
3,3 — wartość F dla gatunku podręcznik
3,4 — wartość F dla gatunku *teksty naukowe, teksty argumentacyjne*
6,0 — wartość F dla gatunku *teksty prawne*

Język broszur jest jednoznacznie konkretny. Brak jest rzeczowników odczasownikowych i odprzymiotnikowych o abstrakcyjnym znaczeniu. Nieliczne pojawiające się rzeczowniki odczasownikowe — np. *ersättning (zasiłek)* lub *verksamhet (działalność)* używane są w konkretnym znaczeniu:

> *(...) korzysta z opieki nad dziećmi, szkoły lub innych codziennych zajęciach. [SE11]*
>
> (...) deltar i barnomsorg, skola eller en annan daglig verksamhet. [SE11]

W tekstach występuje wiele okoliczników miejsca i czasu:

On (..) powinien uczyć się w pełnym wymiarze w liceum (...)[SE9]
Han (...) ska studera heltid på gymnasiet (...) [SE9]

Otrzymasz go (zasiłek) najpóźniej 20.dnia każdego miesiąca. [SE9]
Du får det senast den 20:e varje månad. [SE9]

(...) e-legitymacja, którą pobierzesz przez Internet ze swojego banku. (...)[SE10]
(...) en e-legitimaton som du laddar ner från din bank på Internet. (...)[SE10]

(...) dla dzieci urodzonych przed 1 lipca 2006 roku. (...)[SE10]
(...) för barn födda före 1 juli 2006. (...)[SE10]

År 2011 är beloppet ... (...) [SE11]
W roku 2011 kwota wynosi … (...)[SE11]

(...) jeśli korzystasz z opieki w zakładzie. (...)[SE11]
(...) om du (...) vårdas på en institution. (...)[SE11]

W ulotkach występuje niewiele konstrukcji biernych. Żadna z tych konstrukcji nie wymienia wykonawcy czynności, a ukrytym agensem jest najczęściej *Försäkringskassan*. Oto przykład z ulotki SE9, która zawiera najmniej czasowników w stronie biernej (4,92% wszystkich czasowników) z badanej grupy tekstów:

Zasiłek rodzinny (...) jest wypłacany starszemu z rodziców. [SE9]
Barnbidraget (...) betalas ut till den äldsta av föräldrarna. [SE9]

Więcej konstrukcji biernych zawierają ulotki SE11 (6,56%) i SE10 (6,58%). Również w tych tekstach domyślnym wykonawcą czynności konstrukcji biernych jest najczęściej *Försäkringskassan:*

Prawo do zasiłku na opiekuna rozpatruje się (dosł. jest rozpatrywane) co dwa lata aż do ukończenia przez ciebie 65 lat. [SE11]
Assistensersättningen omprövas vartannat år tills du fyller 65 år. [SE11]

Jednak zdarza się, że konstrukcja bierna odnosi się do odbiorcy tekstu:

(...) powinieneś wykazać liczbę godzin pomocy (opiekuna), którą uzyskałeś. Wykaz ten sporządza się (dosł. jest sporządzany) w ostatnim miesiącu (..)[SE11]

(...) ska du redovisa antalet timmar du fått assistans (...). Redovisningen görs den sista månaden (...).[SE11]

W poniższej tabeli podaję liczby konstrukcji biernych w poszczególnych ulotkach *Försäkringskassan*. Liczby wskazują na niski udział strony biernej w tekstach[135].

Tabela 15. Liczba konstrukcji biernych w ulotkach *Försäkringskassan*. W nawiasie udział procentowy konstrukcji biernych w ogólnej liczbie czasowników.

	SE9	SE10	SE11	SE12
Liczba konstrukcji biernych	13 (4,92%)	25 (6,56%)	15 (6,58%)	5 (6,09%)

Ze względu na oszczędne użycie strony biernej dominuje strona czynna z osobowymi formami czasownikowymi. W stosunku do odbiorcy używa się bezpośredniej formy adresatywnej *ty (du)*. W ulotkach SE10 i SE11 wyraz *du* jest najczęściej używanym wyrazem w tekście. Interesujący sposób na spersonalizowanie tekstu za pomocą zwrotu *ty , który ... (du som ...)* stosuje się w ulotce SE10. Dzięki temu fragmenty skierowane do różnych grup odbiorców odbierane mogą być jako zwroty bezpośrednie. Spośród sześciu wystąpień cytuję dwa przykłady:

Kobiety ciężarne mogą (dosł. ty, która jesteś w ciąży możesz) otrzymywać zasiłek macierzyński od (...) [SE10]

Du som är gravid kan ta ut föräldrapenning från och med (...) [SE10]

Przyszła mama może (dosł. ty, która jesteś przyszłą mamą, możesz) przestać pracować ...

Du som är blivande mamma kan sluta arbeta (...) [SE10]

Na temat zwrotu *du som (ty, który/która*) pisze Lind Palicki (avhandlingar.se_Lind Palicki 2010:148), że konstrukcja ta, która pojawiła się w związku z dostosowywaniem tekstu do potrzeb odbiorcy, wiąże się z niebezpieczeństwem wyłączania niektórych osób z prymarnej grupy odbiorców. W przykładzie *Du som är gravid (Ty, która jesteś w ciąży)* wyklucza się kobiety, które w ciąży nie są, lecz są również uprawnione do zasiłku macierzyńskiego (po adopcji dziecka).

Zaimkowi *ty (du)* towarzyszy często zaimek dzierżawczy *twój, twoja, twoje (din, ditt, dina)*. Najwięcej tych zaimków odnotowałam w ulotce SE10 (21 wystąpień). Oto jeden z przykładów z tego tekstu:

[135] W tekstach analizowanych przez Hansson (lu.se,02_Hansson 2008) udział strony biernej wynosił odpowiednio 1,3% i 7,3%.

Dochód będący podstawą wymiaru zasiłku chorobowego jest twoim szacowanym dochodem rocznym z pracy (...)[SE10]

Den sjukpenninggrundande inkomsten är din beräknade årsinkomst av arbete (...)[SE10]

Zaimkowi *ty (du)* towarzyszy *wy (ni)*, gdy zakres tematyczny ulotki obejmuje także partnera lub dziecko odbiorcy:

Wspólną władzę rodzicielską otrzymujecie automatycznie, jeśli jesteście małżeństwem w chwili urodzenia się dziecka. [SE9]

Ni får automatiskt gemensam rättslig vårdnad om ni är gifta med varandra när barnet föds. [SE9]

Nadawca określa siebie samego najczęściej nazwą instytucji, niekiedy mówi o sobie w 1. osobie lm (*my* w znaczeniu ekskluzywnym). Można zaobserwować prawidłowość, że im częściej w danym tekście pojawia się nazwa *Försäkringskassan*, tym rzadziej używa się formy *my (vi)*. Nadawca określa siebie samego w najbardziej instytucjonalny sposób w ulotce SE11 — tam występuje tylko jedna forma *my*. W najbardziej spersonalizowany (lub nawet familiarny) sposób nadawca określa się natomiast w ulotce SE10 (7 użyć formy *my*). Dość często stosuje się formę *my* z powodów stylistycznych — by nie powtarzać nazwy *Försäkringskassan*, tak jak w przykładzie z tekstu SE10:

Oceniając (dosł. gdy Försäkringskassan ocenia), czy spełniasz ten warunek, za punkt wyjścia obieramy okres najbardziej korzystny dla ciebie ...

När Försäkringskassan bedömer om du uppfyller villkoret utgår vi från den tidpunkt som är mest fördelaktig för dig ...

Forma *my* występuje jednak również w sposób niewymuszony stylistyką (SE 18):

Po przyjęciu przez nas zaświadczenia otrzymasz od nas więcej informacji na temat zasiłku macierzyńskiego.

När vi tagit emot intyget får du mer information om föräldrapenning från oss.

Poza formami zaimkowymi adresatywnymi, w tekście występują formy rozkazujące skierowane bezpośrednio do odbiorcy, zawierające często zaimek dzierżawczy. Stosuje się je w instrukcjach, tak jak w ulotce SE10:

Wylicz swoje (dosł. twoje) świadczenie!	Ta ut din ersättning!
Sprawdź swój (dosł. twój) dochód będący podstawą wymiaru zasiłku chorobowego.	Ta din sjukpenninggrundande inkomst.
Następnie pomnóż go przez wskaźnik 0,97. (...)	Multiplicera den med faktorn 0,97. (...).
Podziel sumę razy 365.	Dela summan med 365.
Wynik stanowi wysokość twojego zasiłku na dzień.	Resultatet är din ersättning per dag.

Najwięcej form rozkazujących odnotować można właśnie w ulotce SE10, natomiast najmniej w SE11. Poza instrukcjami występują nieliczne formy rozkazujące, na przykład (SE9 i SE10):

Przeczytaj więcej na stronie internetowej CSN	Läs mer på CSN:s webbplats(…)
Dokonaj zgłoszenia na formularzu (..)	Gör anmälan på blanketten (...)
Pamiętaj o tym, że jeśli (...)	Tänk på att om (...)

W sformułowaniach rekomendujących różne formy komunikacji i usług *Försäkringskassan* występuje zawsze zaimek dzierżawczy *nasz (vår)*. Następujące przykłady znajdują się w końcowej części każdej z ulotek:

na naszej stronie internetowej	på vår webbsida
nasz serwis służący do samoobsługi	våra självbetjäningstjänster
Pod naszym numerem telefonu służącym do samoobsługi	På vår telefon för självbetjäningstjänster
Hanna, nasza cyfrowa asystentka w Internecie	Hanna, vår digitala assistent på webben
Nasze ubezpieczenia i usługi	Våra försäkringar och tjänster

Nadawca nie waha się nawet zastosować formy *my* w ostrzeżeniu na temat kontroli danych, umieszczanym na końcu każdej ulotki:

> *Försäkringskassan kontroluje informacje, które dostarczasz. Może to dotyczyć dochodu, nieobecności w pracy, stanu cywilnego lub miejsca zamieszkania. Prowadzimy wymianę informacji z innymi urzędami, a w naszych rejestrach dostępne są dane pochodzące między innymi z CSN, urzędów pracy i Szwedzkiego Urzędu Podatkowego.*
>
> Försäkringskassan kontrollerar de uppgifter som du lämnar. Det kan gälla inkomst, frånvaro från arbete, civilstånd eller var du bor. Vi har informationsutbyte med andra myndigheter och samkör våra register med uppgifter från bland annat CSN, arbetslöshetskassorna och Skatteverket.

W poniższej tabeli przedstawiam liczbę i udział procentowy wymienionych zaimków osobowych i dzierżawczych oraz nazwy *Försäkringskassan* w trzech omawianych ulotkach — tym razem w liczbie całkowitej wyrazów. Najwyższe wartości zaznaczyłam drukiem wytłuszczonym. Najbardziej *zaludnione* po stronie odbiorcy są ulotki SE10 i SE11 (5,54% i 6%)[136]. Użycie zaimków dzierżawczych jest wprost proporcjonalne do zaimków osobowych. Po stronie określeń nadawcy stwierdzić można prawidłowość, że duża liczba wystąpień pełnej nazwy *Försäkringskassan* powoduje minimalne użycie zaimka *my (vi)* i formy dopełnienia

[136] W tekstach analizowanych przez Hansson (lu.se,02_Hansson 2008) udział zaimków w 1. osobie lp wynosił 2% i 1,5%.

(oss). Formę *my (vi)* jako określenie urzędowego nadawcy wprowadza się częściej w nieco nowszych wersjach językowych broszur i ulotek[137]. Liczba zaimków dzierżawczych dla 1.osoby lm wynika natomiast z tekstów powtarzalnych we wszystkich ulotkach.

Tabela 16. Liczba zwrotów adresatywnych wobec odbiorcy w ulotkach *Försäkringskassan* i broszurze *Skatteverket* (w nawiasie udział procentowy w ogólnej liczbie wyrazów).

	SE9	**SE10**	**SE11**	**SE12**
Du (ty) + ni (wy)	38 (2,2%) + 25 (1,45%) = 3,65%	**120 (5,45%) + 2 (0,09%) = 5,54%**	**74 (6%)**	19 (3,9%)
Forma rozkazująca dla 2. osoby lp	3 (0,18%)	7 (0,32%)	1(0,08%)	5 (1,02%)
Razem	66 (3,83%)	**129 (5,86%)**	**75 (6,08%)**	24 (4,92%)
Din, ditt, dina (twój, twoja, twoje)+ er, ert, era (wasz, wasza, wasze)	6 (0,36%) + 1 (0,06%) = 7 (0,42%)	21 (0,95%)	9 (0,74%)	**10 (2,05%)**

Tabela 17. Liczba określeń nadawcy w ulotkach *Försäkringskassan* i broszurze *Skatteverket* (w nawiasie udział procentowy w ogólnej liczbie wyrazów).

	SE9	**SE10**	**SE11**	**SE12**
Nazwa instytucji	8 (0,46%)	12 (0,54 %)	**11 (0,9%)**	**8 (1,6%)**
Vi (my)	2 (0,11%)	**7 (0,31%)**	1 (0,08%)	0
Oss (forma dopełniania dla *vi*)	0	2 (0,1%)	0	0
Vår, vårt, våra (nasz, nasza, nasze)	8 (0,46%)	6 (0,27%)	6 (0,49%)	0

6.2.3. Konektory

Istotną rolę dla spójności tekstu odgrywają konektory. Wśród konektorów występujących w ulotkach dominuje konektor warunkowy *jeśli (om)*. Jego częste użycie jest naturalne, ponieważ teksty podają liczne warunki dla udzielenia świadczeń. Drugim pod względem częstotliwości konektorem jest *i (och)*:

> *Jeśli jesteście rodzicami, którzy mieszkają razem i mają dzieci z wcześniejszych związków (...)[SE9]*
> Om ni är två föräldrar som bor ihop och har barn från tidigare förhållanden (...) [SE9]

Najistotniejsze konektory z punktu widzenia *klarspråk* wymienia się w poradnikach i zaleceniach *klarspråk*, np. w *klarspråkstestet.* Rekomenduje się tam głównie konektory z grupy przyczynowych (*dlatego — därför, ponieważ —eftersom*), adwersatywnych (*lecz, ale*

[137] Informacja pochodzi od konsultantki językowej *Försäkringskassan* (korespondencja elektroniczna z 10.10.2011).

— men, *podczas gdy — medan, jednak — dock, mimo że — trots att*) i addytywnych (*również —även, też — också, poza tym — dessutom*). Wiele z tych zarekomendowanych konektorów występuje w analizowanym materiale:

> *... trzy różne poziomy zasiłku. Jeden oparty jest na wysokości twoich dochodów, podczas gdy pozostałe dają ci stałą kwotę dziennie. [SE10]*
> ... tre olika ersättningsnivåer. En baseras på hur stora inkomster du har, medan de andra ger dig ett fast belopp per dag. [SE10]
>
> *Pod naszym numerem telefonu służącym do samoobsługi możesz zamówić zaświadczenia (...). Możesz również dokonywać zgłoszeń. [SE9, SE10, SE11]*
> På vår telefon för självbetjäning 020-524-524 kan du beställa intyg (...). Du kan också göra anmälningar. [SE9, SE10, SE11]

Tam, gdzie nadawca dąży do maksymalnego ułatwienia odbioru tekstu, stosuje kilka konektorów w jednym zdaniu jednocześnie:

> *Gustaw dostaje teraz zasiłek rodzinny na dwoje dzieci. Dlatego dostaje również dodatek dla rodzin wielodzietnych. [SE9]*
> Gustav får nu barnbidrag för två barn. Därför får han också flerbarnstillägg. [SE9]
>
> *Prawo do zasiłku na opiekuna rozpatruje się co drugi rok (...), lecz jeśli twój stan się zmienił, prawo do zasiłku rozpatruje się wcześniej. [SE11]*
> Assistansersättningen omprövas vartannat år (...), men om ditt tillstånd har förändrats väsentligt ska ersättningen omprövas tidigare. [SE11]
>
> *Również jeśli zasiłek na opiekuna jest wypłacany tobie, dobrze jest, jeśli osoba, od której zakupujesz usługę pomocy osobistej, ma kartę podatkową przedsiębiorcy, ponieważ w przeciwnym razie musiałbyć potrącać podatek. [SE11]*
> Även när assistansersättningen betalas ut till dig, är det bra om den du köper assistans av har F-skattsedel, eftersom du annars måste göra skatteavdrag. [SE11]
>
> *Akurat zasiłek macierzyński jest jednak wyjątkiem. [SE10]*
> Just föräldrapenningen är dock ett undantag. [SE10]

Do fragmentów szczególnie bogatych w konektory należą wyjaśnienia na temat naliczania świadczeń:

> *Ponieważ Mats nie ma zasiłku rodzinnego na Filipa, nie dostanie również dodatku dla rodzin wielodzietnych, mimo że okresowo ma u siebie dwoje dzieci. [SE9]*
> Eftersom Mats inte får något barnbidrag för Filip, får han heller inget flerbarnstilläg, trots att han periodvis har två barn hos honom. [SE9]

Mats otrzymuje również 525 koron na Filipa. Poza tym otrzymuje 1050 koron na Elin. A ponieważ Mats otrzymuje teraz zasiłek rodzinny na dwoje dzieci, dostaje również dodatek dla rodzin wielodzietnych. [SE9]

Mats får också 525 kronor för Fillip. Dessutom får han 1050 kronor för Elin. Och eftersom Mats nu får barnbidrag för två barn, får han också flerbarnstillägg. [SE9]

Najwyższą liczbę konektorów (6,1) wykazuje broszura SE11[138]. Dominującymi grupami konektorów są w dwóch tekstach (SE9 i SE11) konektory addytywne i przyczynowe, natomiast w ulotce SE10 — konektory addytywne i temporalne. W tabeli umieszczam także dane dotyczące broszury *Skatteverket* (SE12), *w* której również przeważają konektory addytywne i temporalne.

Tabela 18. Konektory w ulotkach *Försäkringskassan* i broszurze *Skatteverket*

Konektory	SE9	SE10	SE11	SE12
Addytywne	32 (41%)	39 (53,42%)	36 (63,15%)	8 (61,54%)
Temporalne	13 (16,6%)	16 (21,91%)	4 (7,06%)	2 (15,38%)
Adwersatywne	7 (8,97%)	7 (9,58%)	4 (7,06%)	1 (7,69%)
Przyczynowe	26 (33,33%)	11 (15,06%)	33 (57,89%)	2 (15,38%)
W sumie	78	73	57	13
Na 100 wyrazów	**4,55**	**3,31**	**6,1**	**2,06**

Dominujące w tekście typy konektorów określają charakter tekstów[139] jako opisowy (SE10 i SE12) lub opisowo-wyjaśniający (SE9) i (SE11).

6.2.4. Forma graficzna ulotek *Försäkringskassan*

Ulotki *Försäkringskassan* mają jednolitą formę graficzną. Analizowane w tym rozdziale ulotki składają się z 3 do 5 stron. Jest to przeciętna objętość ulotek, na stronie internetowej dostępne są też obszerniejsze materiały.

Każda z ulotek opatrzona jest ikoną przypisaną do określonej grupy tematycznej — symbolem dziecka i opiekuna (kolor różowy) w przypadku świadczeń na dzieci lub

[138] W tekstach badanych przez Nyström (2004) liczba konektorów wynosiła od 4,2 do 7,3 na 100 wyrazów.
[139] Klasyfikację konektorów (Hellspong, Ledin 2006:89), wg której dokonuję charakterystyki tekstu przedstawiam w podrozdziale 7.4.2.

symbolem osoby niepełnosprawnej na wózku inwalidzkim (kolor żółty) w przypadku świadczeń dla osób niepełnosprawnych. Ikony te umieszczone są również na stronie internetowej przy omawianiu poszczególnych grup świadczeń, są zatem łatwo rozpoznawalnym symbolem dla odbiorcy. W ulotkach ikony umieszczone są u góry strony, po prawej, na wysokości tytułu ulotki.

Pierwsze strony ulotek opatrzone są logotypem *Försäkringskassan* w kolorze zielonym wraz z nazwą instytucji — umieszczonym u dołu, z prawej strony. U dołu po lewej znajduje się stopka zawierająca numer strony, np. 1/3, oznaczenie rodzaju tekstu (*ulotka — faktablad*) i datę ostatniej aktualizacji. Na kolejnych stronach stopka nie zawiera numeru strony, bowiem wówczas numer strony podaje się w bardzo wygodny sposób dla czytelnika — dużą czcionką u góry strony, po prawej — np. 2/3.

Tytuł od reszty tekstu oddziela duży odstęp — umiejętne posługiwanie się światłem między poszczególnymi częściami i akapitami tekstu jest charakterystyczne dla szaty graficznej ulotek. Akapity składają się najczęściej z tekstu do 10 linii. Poszczególne linie tekstu oddziela się pojedynczym odstępem, akapity — podwójnym, natomiast tytuły kolejnych części poprzedzone są potrójnym odstępem. Tekst jest dwukolumnowy, bowiem zgodnie z wewnętrznymi wytycznymi językowymi szerokość kolumny nie powinna przekraczać długości długopisu. W tytułach stosuje się czcionkę typy *Arial*, w tekście natomiast używa się czcionki typu *Times New Roman.* W tytułach czcionka jest pogrubiona, wielkość czcionki w tytułach poszczególnych części to 12, w tekście akapitów — 11. W podtytułach i innych częściach tekstu o specjalnej funkcji (np. przykłady obliczania świadczeń, tabele lub fragment pod nagłówkiem *Försäkringskassan* kontroluje — *Försäkringskassan kontrollerar*) stosuje się mniejszą czcionkę (rozmiar 8). Zgodnie z wytycznymi językowymi *Försäkringskassan* w tekście stosuje się tzw. wypunktowanie, wyróżniające graficznie wymieniane enumeracyjnie frazy.

Poniżej tytułu umieszcza się zawsze wstęp składający się z 1 do 2 akapitów, streszczający najważniejsze informacje z tekstu, ewentualnie odsyłający wyszczególnione grupy odbiorców do innych instytucji lub wzywający je do kontaktu z *Försäkringskassan*. Streszczenie wyróżnione jest czcionką pogrubioną. Na końcu każdej ulotki znajduje się zawsze taki sam tekst w ramce, zatytułowany *Försäkringskassan kontroluje*.

Ulotki nie zawierają ilustracji, jednak ich przejrzysta i uporządkowana forma graficzna sprawia wrażenie ładu i jest przyjazna dla czytelnika. Forma graficzna nie budzi skojarzeń z autorytarnym urzędem.

6.3. Broszura *Skatteverket*

Na stronie internetowej *Skatteverket* (www.skatteverket.se) dostępnych jest około 50 broszur poświęconych podatkowi dochodowemu. Broszura „Tak deklarujesz podatek w Szwecji" (*Så här deklarerar du i Sverige)* (SKV 334) (SE12) jest krótkim dwustronicowym materiałem informującym o podstawowych procedurach związanych z rocznym zeznaniem podatkowym. Dostępna jest również broszura 8-stronicowa na ten sam temat „Deklaracja i podatki w Szwecji" *(Deklaration och skatter i Sverige*), obszernie prezentująca system podatkowy w Szwecji (wraz z omówieniem, na co państwo przeznacza podatki). Broszura „Tak deklarujesz podatek w Szwecji" jest jednocześnie fragmentem tekstu „Deklaracja i podatki w Szwecji" *(Deklaration och skatter i Sverige*). Wg wzmianki na stronie internetowej tylko wersja pełna broszury jest zaktualizowana, istnieje również jej wersja angielskojęzyczna.

Ze względu na inną tematykę i zdecydowanie mniejszą objętość niż ulotki *Försäkringskassan* omawiam tę broszurę osobno. Jest ona mniej obszerna od ulotek *Försäkringskassan* (ok. 500 wyrazów), ale na stronie internetowej *Skatteverket* sklasyfikowana jest jako broszura. Tekst jest ze względu na temat porównywalny z polską broszurą „PIT przez Internet" (PL11) (patrz rozdział 7).

Procedura składania deklaracji podatkowej w Szwecji polega na tym, że podatnik otrzymuje od urzędu skarbowego wypełniony formularz deklaracji. Jeśli dane zawarte w formularzu nie wymagają zmian, podatnik może je zaakceptować wysyłając zeznanie Internetem, telefonicznie, sms-em lub tradycyjną pocztą, W przypadku konieczności zmiany istnieją dwie możliwości wysłania poprawionego zeznania – przez Internet lub pocztą tradycyjną.

6.3.1. Treść i struktura tekstu

Broszura składa się z dwóch stron. Treść pierwszej strony, umieszczona pod nagłówkiem:

Deklaracja podatkowa (Inkomstdeklaration)

rozpoczyna podstawowa informacja na temat konieczności opodatkowania dochodów. Dalej wymienia się dokumenty, które *Skatteverket* dostarcza podatnikowi na początku kwietnia

danego roku, a następnie podaje się ostateczny termin przesłania deklaracji (2 maja). Pod nagłówkiem sformułowanym jako zdanie wykrzyknikowe:

Złóż deklarację przez Internet lub telefonicznie! (Deklarera på Internet eller per telefon!)

odsyła się odbiorcę po informacje na stronę internetową *Skatteverket* i podaje się numery służące do potwierdzania deklaracji przez telefon i sms. Na drugiej stronie ulotki — pod nagłówkiem:

W ten sposób deklarujesz [dochody lub *podatek]* (Så här deklarerar du)

znajduje się schemat działania podatnika — w przypadku akceptacji dostarczonych danych i w przypadku ich zmiany. Poniżej podaje się miesiąc (czerwiec), w którym zwrot podatku otrzymują dwie największe grupy podatników — pracownicy i emeryci, którzy złożyli deklarację przez Internet, telefonicznie lub sms-em. Wyjaśnia się również, czym jest tzw. konto podatkowe, na którym *Skatteverket* nalicza ostateczny podatek do zapłaty. U dołu obu stron umieszczone jest kalendarium podatkowe — okresy osiągania dochodu, składania deklaracji i zwrotu podatku przez *Skatteverket*.

Ulotka ta stanowi zatem kompendium podstawowej wiedzy podatnika. W szczegółowej informacji na temat zwrotu podatku uwidacznia się przyjęta przez *Skatteverket* perspektywa odbiorcy (podatnika). Przesłanie nadawcy (*Skatteverket*), który jest z pewnością zainteresowany, by proces składania deklaracji zautomatyzować, nie jest silnie wyeksponowane. Nadawca nie agituje, lecz podaje argumenty przemawiające za elektroniczną drogą składania dokumentów (szybszy zwrot podatku).

Treść ulotki odnosi się do konkretnych procedur podatkowych, stosuje się ogólne określenia:

Formularz jest już <u>w dużej części</u> wypełniony przez Skatteverket.

Blanketten är <u>till stora delar</u> redan ifylld av Skatteverket.

Wyjaśnia się podstawowe pojęcia — np. pojęcie *dochody (inkomster)* opatruje się komentarzem w nawiasie *przykładowo wynagrodzenia i emerytury (exempelvis löner och pensioner)*. Wyjaśnieniem w nawiasie opatruje się też jeden z nagłówków kalendarium.

Nagłówki poszczególnych części są najczęściej jednowyrazowe lub składają się z krótkich zdań, skierowanych bezpośrednio do odbiorcy. Są to zdania oznajmujące:

Na początku kwietnia otrzymujesz od Skatteverket.

I början av april får du från Skatteverket.

lub rozkazujące:

Złóż deklarację przez Internet lub telefonicznie.

Deklarera på Internet eller på telefon.

6.3.2. Składnia i leksyka

Język broszury *Skatteverke*t charakteryzuje się średnią nominalnością — kwota nominalna (NQ) 1,6 odpowiada poziomowi języka gazetowego i jest niższa od przeciętnej kwoty nominalnej broszury. Dwie z ulotek *Försäkringskassan* mają jednak niższą wartość NQ (1,3), jedna natomiast wyższą (1,8) — patrz diagram 6. W tekście kilkakrotnie występują długie frazy nominalne (7- lub 8-wyrazowe), np.:

(...) wszystkie dochody, które miałeś w ciągu tego roku (...)

(...) alla inkomster du har haft under detta år (...)

Cechą werbalną tekstu jest tendencja do wielu zdań podrzędnie złożonych, np.:

Jeśli nie musisz dokonywać żadnych zmian, możesz zaakceptować swoją deklarację (...)

Om du inte behöver göra några ändringar kan du godkänna din deklaration (...)

Zdania szczególnie długie mają także najczęściej werbalny charakter, tak jak poniższy przykład zdania złożonego podrzędnie (zdanie 22-wyrazowe):

Najpóźniej w połowie września wysyła się ostateczną decyzję podatkową i wyciąg z konta do większości tych osób, które dostarczyły deklarację podatkową I i otrzymały ostateczną decyzję podatkową w czerwcu.

Senast i september skickas slutskattebesked och kontoutdrag ut till de flesta som lämnat Inkomstdeklation 1 och som fått slutskattebesked i juni.

Jednak zdarzają się również długie zdania o charakterze nominalnym. Oto przykład zdania enumeracyjnie wymieniającego frazy nominalne (zdanie 19-wyrazowe):

Na koncie podatkowym Urząd Podatkowy oblicza twoją zaliczkę na podatek na podstawie danych kontrolnych, twoich własnych wpłat podatkowych, ostatecznej wysokości podatku i tak dalej.

På skattekontot sammanställer Skatteverket din preliminära skatt enligt kontouppgifter, dina egna skatteinbetalningar, din slutliga skatt enligt slutskattebesked med mera.

Duża liczba rzeczowników złożonych, stanowiących jednocześnie terminy podatkowe, np. *deklarationsblankett (formularz deklaracji)*, *skatteåterbåring (zwrot podatku*) świadczy

o specjalistycznym charakterze tekstu. Udział długich wyrazów w tekście jest bardzo wysoki (28%), z czego wiele można zaliczyć do wyrazów bardzo długich. Składnia jest również charakterystyczna dla tekstów specjalistycznych — fraza przedorzeczeniowa ma przeciętną długość odpowiadającą wartościom charakterystycznym dla podręcznika (3,2 wyrazy). Wartość ta jest wyższa od analogicznych wskaźników dla ulotek *Försäkringskassan* — patrz diagram 7. Charakter broszury jest zatem w przeważającej części specjalistyczny. Cechy niespecjalistyczne tekstu to krótkie i proste wyrazy o funkcji gramatycznej oraz niezbyt częste liczebniki. Ta ostatnia cecha wynika z syntetycznego charakteru tekstu.

Brak rzeczowników odczasownikowych i odprzymiotnikowych, wiele okoliczników czasu (terminy poszczególnych zdarzeń w roku podatkowym) świadczą o konkretnym charakterze tekstu. Charakter ten potwierdza również stosunkowo mała liczba czasowników w stronie biernej. Liczba konstrukcji biernych (5) znajduje się na poziomie zbliżonym do ulotek *Försäkringskassan* (patrz tabela 15). Poniżej zamieszczam przykład konstrukcji biernej bez wyrażonego agensa. Domyślnym wykonawcą czynności jest w tym wypadku (i w trzech pozostałych) urząd skarbowy:

> *W czerwcu wysyła się (dosł. są wysyłane) ostateczne decyzje o wysokości podatku do większości pracowników (...)*
> I juni skickas slutskattebesked (...) ut till de flesta löntagare (…)

Tylko w jednej konstrukcji biernej domyślnym wykonawcą czynności jest odbiorca:

> *Jeśli 2 maja wypada w sobotę lub niedzielę, deklarację należy złożyć (dosł. deklaracja powinna zostać złożona) w poniedziałek.*
> Om den 2 maj är en lördag eller söndag ska deklarationen lämnas på måndagen.

W tekście występuje też analityczna forma strony biernej z wyrażonym agensem:

> *Formularz jest już w dużej części wypełniony przez Urząd Skarbowy.*
> Blanketten är till stora delar redan ifylld av Skatteverket.

oraz ta sama konstrukcja bez agensa:

> *Większość danych (...) jest już wpisana w twój formularz deklaracji.*
> De flesta uppgifterna (...) är ifyllda på din deklarationsblanket.

Istnieje silna tendencja do stosowania bezpośrednich zwrotów adresatywnych — zaimek *ty (du)* jest najczęściej używanym wyrazem w tekście —występuje już w tytule broszury:

> *W ten sposób składasz deklarację!*

Så här deklarerar du!

Formy bezpośrednie w trybie rozkazującym pełnią ważną rolę w instrukcjach, tak jak w poniższej instrukcji składania deklaracji:

Sprawdź, czy wszystkie dane są wprowadzone do specyfikacji (...)
Kontrollera att alla kontrolluppgifter finns med på specifikationen (...)
Podpisz (elektronicznie lub na formularzu) i wyślij!
Skriv under (elektroniskt eller på blankett) och skicka in!

Można jednak stwierdzić pewną niekonsekwencję w adresowaniu tekstu — forma bezpośrednia występuje wymiennie z określeniem *wszyscy (alla)*:

Wszyscy, którzy uzyskują przychody, muszą złożyć deklarację w następnym roku dochodowym. Rok dochodowy jest tym rokiem, w którym (...) pracodawca — lub ten, kto wypłaca twoją emeryturę — potrąca podatek od dochodów.
Alla som har haft inkomster ska deklarera året efter inkomståret. Inkomståret är det år då (...) arbetsgivaren — eller den som betalar ut din pension — gör skatteavdrag på inkomsterna.

W jednej z ulotek *Försäkringskassan* (SE10) stosuje się w tekście zwrot bezpośredni specyfikujący *ty, który jesteś ..(du som är ....):*

Pracownicy i emeryci mogą (dosł. ty, który jesteś pracownikiem lub emerytem może) dostać zwrot podatku już w czerwcu.
Du som är löntagare eller pensionär kan få skatteåterbäringen redan i juni.

W stronie czynnej nadawca określa sam siebie tylko przy pomocy nazwy instytucji

Na koncie podatkowym Urząd Skarbowy oblicza twój szacunkowy podatek według danych kontrolnych.
På skattekontot sammanställer Skatteverket din preliminära skatt enligt kontrolluppgifter.

6.3.3. Konektory

Tekst omawianej broszury jest dość ubogi w konektory, zawiera ich zdecydowanie mniej niż ulotki *Försäkringskassan*. Dominującą grupą są konektory addytywne (*i — och*, też — *också ,również — även, poza tym — dessutom, albo — eller, tylko — bara*). Poza tym występują dwie mało liczne grupy konektorów temporalnych (*gdy —då*) i przyczynowych (*jeśli — om*) i jeden konektor adwersatywny (*lecz — men*). Dane liczbowe z podziałem na grupy przedstawiłam w tabeli zbiorczej dla ulotek i broszur *Försäkringskassan* i *Skatteverket*. ... .
Oto przykłady użycia konektorów addytywnych:

Otrzymujesz także specyfikację (...)
Du får också en specifikation (...)
Otrzymujesz również wstępne naliczenie (...)
Du får även en preliminär beräkning (...)
Otrzymujesz poza tym kartę na wpłatę podatku (...)
Du får dessutom skatteinbetalningskort (...)

Cytuję również przykład konektora temporalnego *gdy (då):*

Inkomståret är det år då inkomsterna (...) betalas ut (...)
Rok dochodowy to ten rok, gdy wypłaca się

Jak wynika z rodzaju użytych konektorów, tekst ma charakter opisujący.

6.3.4. Forma graficzna

Broszura jest bardzo urozmaiconym graficznie materiałem multimedialnym. Elementy grafiki stanowią około jednej trzeciej powierzchni ulotki, odgrywają zatem dużą rolę w procesie komunikacji z odbiorcą. Broszura komunikuje się z odbiorcą na równi obrazem co tekstem. Wersja opublikowana na stronie internetowej *Skatteverket* jest kolorowa — czcionka najważniejszych nagłówków i informacji (ostateczny termin na złożenie deklaracji) ma kolor fioletowy. Kolor pełni szczególnie ważną funkcję w przedstawionym schemacie działania podatnika — kolorem czerwonym oznacza się strzałki działania w przypadku niezgodności dostarczonych danych, kolor niebieski przypisany jest do procesów wymagających jedynie akceptacji podatnika. Wydaje się, że właśnie ten schemat działania podatnika (umieszczony na stronie drugiej) wraz z wyróżnionym graficznie terminem złożenia deklaracji (na stronie pierwszej) stanowią najważniejsze elementy informacyjne tekstu.

Obie strony ulotki zilustrowano przykładowymi arkuszami deklaracji podatkowej, informacji i wyciągu z konta podatkowego potwierdzających kwotę zwracanego podatku. Pełnią one ważną rolę informacyjno-komunikacyjną — odbiorca może zidentyfikować znane mu z praktyki dokumenty (lub zapoznać się z ich wyglądem, jeśli ich jeszcze nie zna), a jednocześnie dowiaduje się głównie z elementów graficznych, kto jest nadawcą komunikatu (poza tym brak oznaczenia nadawcy tekstu w postaci logotypu). U góry obu stron znajdują się również kolorowe fotografie letniego i zimowego krajobrazu Szwecji, stanowiące graficzne odwołanie się do całorocznego procesu podatkowego. Zastosowano zróżnicowane rodzaje czcionki: wytłuszczoną i pochyloną czcionkę Arial (rozmiar 24) w kolorze fioletowym dla

tytułów stron, wytłuszczoną czcionkę typu Arial (rozmiar 14) w nagłówkach poszczególnych fragmentów i czcionkę Times New Roman (rozmiar 11) w tekście właściwym i wytłuszczenia adresów internetowych. Wykorzystano graficzne wypunktowanie wyróżnianych elementów tekstu (dokumenty przysyłane podatnikom przez *Skatteverket)*. Struktura graficzna jest niejednorodna — częściowo dwukolumnowa, częściowo trzykolumnowa, zdominowana schematem działania podatnika i ilustracjami dokumentów. Akapity są krótkie — od 3 do 5 linii tekstu, oddzielone pojedynczą interlinią, natomiast odstępy między akapitami i fragmentami tekstu — odpowiednio podwójną i potrójną interlinią.

Bogata grafika powoduje wrażenie pewnego chaosu, ale częściowo właśnie dzięki temu chaosowi, wielobarwności i różnorodności środków broszura nie budzi skojarzeń z autorytarnym urzędem, wydaje się być raczej atrakcyjną reklamą zawierającą ogólnikowe informacje.

6.4. Zestawienie cech składniowo-leksykalnych ulotek i broszury

Zaprezentowane ulotki *Försäkringskassan* i broszura *Skatteverket* różnią się od siebie znacznie pod względem objętości, formy graficznej, struktury oraz (w mniejszym stopniu) cech składniowo-leksykalnych. Teksty *Försäkringskassan* są od trzech do pięciu razy dłuższe od ulotki *Skatteverket* i znacznie mniej bogate pod względem graficznym. Ma to istotne konsekwencje dla treści i języka porównywanych tekstów.

Z podsumowania charakterystyki składni i leksyki tekstów wynika, że wykazują one cechy głównie werbalne, specjalistyczne i konkretne. Stosunkowo największe różnice występują w zakresie nominalności — ulotkę *Försäkringskassan* SE9 można określić jako najmniej werbalną, a SE10 — jednorodnie werbalną. Wszystkie teksty są w przeważającym stopniu specjalistyczne. Specjalistyczna terminologia, okoliczniki miejsca i czasu i liczebniki muszą występować w broszurze, aby mogła ona spełniać funkcję informacyjną, choć i tu występują pewne różnice wynikające ze specyfiki tematu — np. ulotka SE11 zawiera szczególnie dużo długich terminów, w ulotce SE9 — szczególnie dużo liczebników, natomiast broszura *Skatteverket* — niewiele liczebników. Teksty wykazują przy tym te same niespecjalistyczne cechy składniowe — wyrazy o funkcji gramatycznej są krótkie i standardowe, a frazy przedorzeczeniowe — krótkie lub raczej krótkie. Najdłuższe frazy przedorzeczeniowe występują w tekście *Skatteverket* SE12, jednak i w tym przypadku wartości te tylko nieznacznie przekraczają wartości statystyczne dla broszur. Należy w tym miejscu zauważyć,

że tak jak w przypadku innych gatunków (decyzja, pismo), słownictwo nie wykazuje żadnych specyficznych cech urzędowych — brak jest wyrazów i zwrotów, które mogły by być oznaczone kwantyfikatorem *styl urzędowy*. W analizowanych tekstach brak jest rzeczowników o czysto abstrakcyjnym charakterze (rzeczowników odczasownikowych i odprzymiotnikowych). Ten stan rzeczy osiągnięty został dzięki pilnemu przestrzeganiu przez nadawców tekstów zaleceń w zakresie jasnego języka urzędowego. Pewne różnice między tekstami występują w zakresie konstrukcji biernych — najmniej tych konstrukcji stosuje się w ulotce SE9, a najwięcej — w SE11. Jednak różnice te są na tyle niewielkie, że wszystkie teksty klasyfikują się jako konkretne. We wszystkich tekstach stosuje się często bezpośrednie formy adresatywne *ty(du)*. Istotne różnice występują tylko w zakresie stosowania zaimka *my (vi)* w odniesieniu do nadawcy tekstu — wszystkie teksty *Försäkringskassan* posługują się tą formą (choć broszura SE11 w najmniejszym stopniu), zaś w broszurze *Skatteverket* forma *my (vi)* nie występuje ani razu. Różnicę tę można jednak częściowo wytłumaczyć skrótowym charakterem tego tekstu. Spore różnice między tekstami *Försäkringskassan* a *Skatteverket* występują w zakresie użycia konektorów — w ulotkach *Försäkringskassan* występuje od 3,3 do 6,1 konektorów na 100 wyrazów, w broszurze *Skatteverket* natomiast — 2,6, co można także częściowo tłumaczyć skrótowością tekstu *Skatteverket*. W tekstach *Försäkringskassan* uwidacznia się większa dbałość nadawców tekstów o przestrzeganie powszechnych i wewnętrznych rekomendacji językowych dla jasnego języka urzędowego. Dotyczy to szczególnie użycia konektorów oraz dwóch kategorii leksykogramatycznych: specjalistyczności (krótkie frazy przedorzeczeniowe) i konkretności (bezpośrednie formy adresatywne wobec odbiorcy i familiarne formy na określenie nadawcy (*my — vi*).

6.5. Czytelność i trudność ulotek i broszury wg wskaźników LIX i FOG

Wg wskaźników czytelności (LIX) wszystkie teksty klasyfikują się jako łatwe bądź średniotrudne. Z porównania wyników badania składniowo-leksykalnego wynika, że cechy składniowo-leksykalne, takie jak nominalność, nie przekładają się w sposób bezpośredni na klasyfikację wg wskaźnika LIX czy FOG. Przy obliczaniu czytelności tekstu decydująca jest bowiem przeciętna długość zdań i frekwencja długich wyrazów. Z tego powodu ulotka SE9 charakteryzująca się stosunkowo największą nominalnością, klasyfikuje się jako tekst łatwy (LIX 39), zaś najwyższą wartość LIX (44 — średniotrudny) wykazuje ulotka SE11, która — choć ma w przeważającej części charakter werbalny, to jednocześnie zawiera stosunkowo długie zdania i wiele długich wyrazów. Warto jednak wspomnieć, że wśród

tekstów *Försäkringskassan* właśnie ten tekst wypada najmniej korzystnie pod względem użycia długich fraz nominalnych i liczby konstrukcji biernych. Porównanie wyników badania cech składniowo-leksykalnych z wynikiem wskaźnika LIX potwierdza, że obliczanie czytelności ma przy charakterystyce tekstu tylko funkcję wspomagającą dla badań kwantytatywnych. Wyniki wg wskaźnika FOG są przeważnie wprost proporcjonalne do wskaźnika LIX — do zrozumienia tekstów potrzebnych jest minimum 13 (SE9), a maksymalnie 16,9 lat wykształcenia (SE11). Różnica ta wydaje się być jednak duża, biorąc pod uwagę, że tekst SE11 jest scharakteryzowany wg wskaźnika LIX jako średniotrudny — podobnie zatem jak tekst SE10, dla którego zrozumienia wymagane byłyby tylko 13,5 lat wykształcenia. Tak jak wspomniałam wcześniej, wskaźnik FOG nie został wystarczająco przetestowany dla języka szwedzkiego i należy do jego wskazań podchodzić z większą ostrożnością niż do dość powszechnie stosowanego wskaźnika LIX.

6.6. Dostosowanie ulotek *Försäkringskassan* i broszury *Skatteverket* do potrzeb odbiorcy

Ulotki i broszury są skierowane do zbiorowego, anonimowego odbiorcy. Ponieważ mają one pełnić rolę informacyjną wobec szerokiej publiczności, składającej się nie z ekspertów lecz laików, szwedzcy nadawcy instytucjonalni dążą do przystępnego formułowania treści. Analizowane w tym rozdziale materiały spełniają ten warunek, redagowane są z perspektywy odbiorcy. Materiały *Försäkringskassan* i *Skatteverket* różnią się przede wszystkim szczegółowością informacji. W przypadku tekstów *Försäkringskassan* dostarczana informacja jest dość szczegółowa, co umożliwia większa objętość tekstu. W przypadku broszury *Skatteverket* informacja jest mało szczegółowa. Nadawcy zależy w tym materiale na przekazaniu podstawowej informacji na temat przebiegu procesu deklarowania podatku, natomiast odbiorcom zainteresowanym pogłębioną wiedzą wskazuje się inne, bardziej szczegółowe materiały. Pewne utrudnienia składniowe (dość długie frazy nominalne i frazy przedorzeczeniowe) są rekompensowane przeciętnie krótkimi zdaniami, co znajduje wyraz w wartości wskaźnika LIX i FOG. Ubogość środków językowych (niewiele konektorów), czy niewielkie mankamenty językowe (np. brak konsekwencji w formach adresatywnych) nie zakłócają komunikacji, ponieważ czytelnik prowadzony jest przez tekst za pomocą atrakcyjnej grafiki, w której ilustracje praktyczne (formularze podatkowe) zrównoważone są obrazami.

Ulotki *Försäkringskassan* są dużo bardziej obszerne i mają w intencji nadawcy stanowić podstawowy materiał informacyjny na dany temat. Wyraźna jest w nich dążność nadawcy do sprostania wymogom jasnego języka urzędowego. Wyraża się to w przemyślanej strukturze tekstu (wstęp w postaci abstraktu), licznych środkach konkretyzujących, przyjaznej dla odbiorcy składni i spójności konektorowej. Nadawca dąży też do zmniejszenia dystansu wobec odbiorcy stosując niekiedy zaimek *my (vi)* wobec siebie samego. Z kolei forma graficzna — choć pozbawiona atrakcyjnych dodatków — stwarza wrażenie ładu i jest bardzo przyjazna dla odbiorcy. Oceniam, że oba teksty są dostosowane do zamierzonego celu informacyjnego.

7. Broszury i ulotki ZUS i Ministerstwa Finansów

7.1. Korpus

Do analizy wybrałam pięć tekstów informacyjnych wydanych przez dwie instytucje — Zakład Ubezpieczeń Społecznych i Ministerstwo Finansów. Prawie wszystkie wybrane teksty dostępne są na stronach internetowych tych instytucji. ZUS oferuje na swojej stronie internetowej ogółem 23 poradniki i 40 ulotek, natomiast na stronie internetowej Ministerstwa Finansów dostępnych jest (w zakładce *Podatki*) 17 broszur informacyjnych (ze względu na rozproszenie materiałów informacyjnych w różnych działach jest ich w sumie więcej)[140]. Od kilku lat można odnotować pewne zmiany w formie językowej i graficznej broszur Ministerstwa Finansów, szczególnie z zakresu podatków dochodowych i VAT. Z powodu tych zmian zdecydowałam się poddać analizie materiały obu instytucji — w tradycyjnych i nowych wersjach.

Ze względu na charakter tekstów analizuję je w trzech grupach:

- grupa 1: informator „Świadczenia pieniężne z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa" (fragment) — [PL9], „Broszura Informacyjna do załącznika PIT/O składanego wraz z zeznaniem PIT-28, PIT-36 lub PIT-37 za 2008 rok" (fragment) wydana przez Ministerstwo Finansów— [PL10]
- grupa 2: broszury „PIT przez Internet" [PL11] oraz „Ulga na dzieci" [PL12] — obie wydane przez Ministerstwo Finansów
- grupa 3: Ulotka informacyjna ZUS dla emerytów (bez tytułu) [PL13].

Teksty z grupy 1 (PL9 i PL10), choć zostały wydane w ostatnich latach, są tradycyjnymi materiałami informacyjnymi ZUS i Ministerstwa Finansów. Teksty z grupy 2 (PL11 i PL12) dotyczą podatków i reprezentują nowy typ broszur informacyjnych, wydanych przez Ministerstwo Finansów w ramach akcji „Szybki PIT". Zatem teksty z grupy 2 stanowią dobry materiał porównawczy dla tekstów z grupy 1 ze względu na tradycyjny i zmodernizowany sposób redagowania materiałów informacyjnych.

[140] Stan stron internetowych ZUS i Ministerstwa Finansów z 20.08.2011.

Przy wyborze tekstów brałam również pod uwagę ich tematyczne podobieństwo z przedstawionymi w poprzednim rozdziale materiałami *Försäkringskassan* i *Skatteverket* — informator [PL9] omawia zasiłki macierzyńskie (podobnie jak szwedzki tekst SE10), broszura [PL10] — kwestie deklaracji podatkowych (podobnie jak tekst szwedzki SE12). Ulotka reprezentująca grupę 3 jest tekstem o odmiennym charakterze — jest tekstem krótkim, poświęconym tylko jednemu, jednorazowemu świadczeniu (niedostępnym w Internecie). Stanowi też próbę stworzenia tekstu zrozumiałego dla szerokiej publiczności o specjalnych potrzebach (emeryci i renciści). Niestety, nie jest pozbawiona usterek językowych. Ze względu na jej specyfikę składniowo-leksykalną zdecydowałam się objąć tę ulotkę analizą.

Z powodu znacznych różnic w objętości tekstów badania jakościowe ograniczyłam w dwóch przypadkach do jednego rozdziału (PL9) i jednej części (PL10). Natomiast badania ilościowe (kwota nominalna, wskaźniki LIX i FOG) zostały wykonane na fragmentach lub całych tekstach, na próbach od min. 300 do maks. 1700 wyrazów.

Treść i strukturę tekstów oraz leksykę i składnię tekstów omówię w poszczególnych trzech grupach, natomiast formę graficzną — we wspólnej części.

Trzy z analizowanych w tym rozdziale tekstów (PL10, PL12 i PL13) zostały poddane dalszym testom — badaniom ankietowym na zrozumiałość (patrz rozdział 10).

7.2. Grupa 1 — informator ZUS „Świadczenia pieniężne z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa" (PL9)

Tekst informatora (publikacja w Internecie w 2011 roku, forma papierowa — 2010 rok) obejmuje wszystkie świadczenia pieniężne z ubezpieczenia chorobowego, czyli m.in. wynagrodzenie za okres choroby, zasiłek chorobowy, świadczenie rehabilitacyjne i zasiłek macierzyński. Materiał liczy w całości 167 stron. Poszczególnym świadczeniom poświęcono najwięcej miejsca w rozdziale „Prawo do świadczeń", jednak część informacji omówiono zbiorczo w rozdziałach „Podstawa wymiaru zasiłków dla pracowników", „Podstawa wymiaru świadczeń dla ubezpieczonych niebędących pracownikami" i „Zasady wypłaty świadczeń". Jest to z pewnością praktyczna forma informatora dla pracodawców, mniej natomiast wygodna dla odbiorców świadczeń (pracowników). W informatorze nie

wspomina się o jego przeznaczeniu, jednak wywiad ustny[141] w placówce ZUS wskazuje, że pracownicy Biura Obsługi Klienta orientują się, że materiał służyć może w pierwszym rzędzie pracodawcom i ich księgowym. Pracownicy ZUS stwierdzają jednocześnie, że brak jest publikacji o takiej tematyce przeznaczonej dla odbiorców świadczeń[142]. Ze względu na zbieżność tematyczną ze szwedzką ulotką [SE10] analizą objęłam fragment poświęcony zasiłkowi macierzyńskiemu.

7.2.1.Treść i struktura

Analizowany podrozdział „Zasiłek macierzyński" (str. 47-70, ok. 7000 wyrazów) jest częścią broszury poświęconej prawu do świadczeń („Rozdział II. Prawo do świadczeń"). Wiele miejsca poświęca się w nim prawu do zasiłku macierzyńskiego w różnych sytuacjach, np. w przypadku pobytu w szpitalu matki i śmierci matki lub dziecka. Brak tam jednak informacji kluczowych dla odbiorców świadczeń — na przykład wskazania, kto wypłaca zasiłki, czytelnik szukać musi w dalszej części tekstu, w rozdziale „Zasady wypłaty świadczeń" (str. 135). Jednak i tam nie informuje się o szczegółach wypłaty zasiłków z perspektywy odbiorcy świadczeń.

Na rozdział ten składają się następujące tytuły:

- Prawo do zasiłku macierzyńskiego
- Okres wypłaty zasiłku macierzyńskiego
- Wysokość zasiłku macierzyńskiego
- Dokumentacja do wypłaty zasiłku macierzyńskiego

Niektóre z rozdziałów zaopatrzone są w podrozdziały. Wszystkie tytuły i podtytuły sformułowane są hasłowo, w bezosobowy sposób. Nadawca tekstu niejednokrotnie odwołuje się do przepisów prawa, nie precyzując ich dalej, zakładając, że są one znane odbiorcy specjaliście, np.:

> Łączny okres pobierania zasiłku macierzyńskiego przez ubezpieczoną i ubezpieczonego nie może przekraczać wymiaru ustalonego przepisami Kodeksu pracy. (pisownia oryginalna)

Nie wszystkie tytuły podrozdziału „Zasiłek macierzyński" odpowiadają treści zawartej w danym fragmencie. Na przykład pod nagłówkiem „Wszystkie przyczyny ubiegania się

[141] 27.07.2011, placówka ZUS w Poznaniu, ul. Dąbrowskiego.
[142] W 2009 r. ZUS wydał poza tym broszurę „Zasiłek macierzyński. Zasiłek opiekuńczy". Materiał ten nie jest już jednak zgodny z aktualnym stanem prawnym i w związku z tym nie jest już dostępny na stronie internetowej ZUS ani w placówkach ZUS. Poddałam jednak tę broszurę wstępnej analizie — jest to materiał o tradycyjnej formie, bez przykładów ilustrujących, a tekst jest bardzo nominalny (NQ wynosi 8,6).

o zasiłek macierzyński" wymienia się nie przyczyny lecz dokumenty stanowiące podstawę wypłaty zasiłku:

> (...) Zasiłki macierzyńskie wypłaca się na podstawie listy wypłat wynagrodzeń (...), zaś każda wypłata zasiłku powinna być ewidencjonowana w karcie zasiłkowej na druku ZUS Z-17.

Nieadekwatne tytuły pojawiają się również w początkowej części informatora — treść tytułu rozdziału II („Prawo do świadczeń") pokrywa się z treścią tytułu rozdziału I. („Komu przysługują świadczenia pieniężne z ubezpieczenia chorobowego oraz ich zakres").

Dyspozycja treści Informatora jest tematyczna, a kolejność tematów uwzględnia przede wszystkim potrzeby płatnika składek i samego nadawcy.

7.2.2. Środki konkretyzujące

Tekst nie jest jednak pozbawiony elementów konkretyzujących — zawiera przede wszystkim liczne przykłady ilustrujące opisywane regulacje. Czynią one tekst bardziej przystępnym dla odbiorcy. Jednak również ze sformułowania przykładów (podmiotami są *pracownica* i *pracownik*) wynika, że tekst jest adresowany przede wszystkim do pracodawców:

> Pracownica w dniu 4 października urodziła bliźnięta. Ma z tego tytułu prawo do zasiłku macierzyńskiego przez okres 31 tygodni (217 dni), tj. od 4 października do 8 maja następnego roku. (...)

Sporadycznie stosuje się też inne środki konkretyzujące: uzupełnienia po wyrażeniach metatekstowych podawanych w skrócie *tj.* (patrz przykład wyżej) albo *np.* :

> (...) gdy matka dziecka jest osobą nieuprawnioną do zasiłku macierzyńskiego, np. jest osobą bezrobotną.

Dość często precyzuje się informacje w nawiasach:

> Przysługuje również innym ubezpieczonym podlegającym ubezpieczeniu chorobowemu (np. z tytułu wykonywania umowy zlecenia ...)

W nawiasach konkretyzuje się często dane liczbowe:

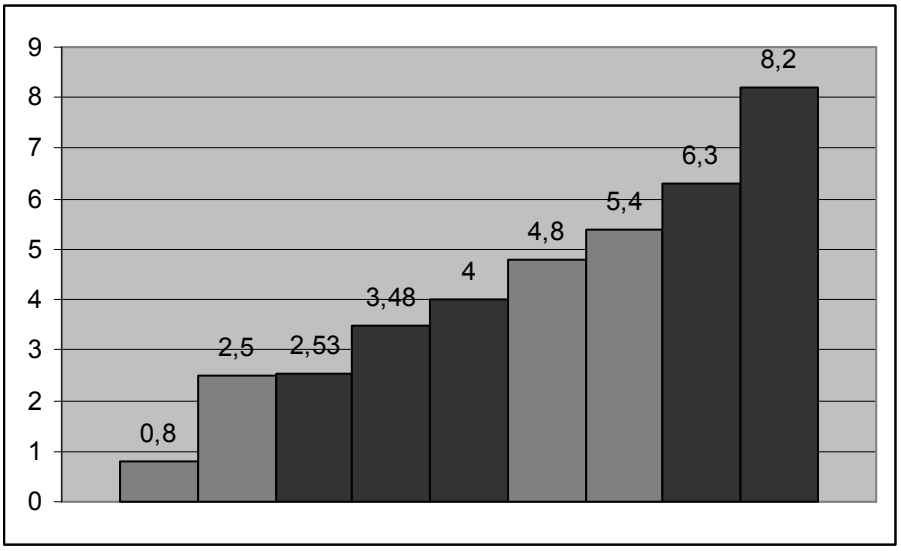
> Minimalny okres wypłaty zasiłku macierzyńskiego z tytułu przyjęcia dziecka na wychowanie wynosi 9 tygodni (63 dni).

Tekst nie odsyła czytelnika do innych fragmentów ani materiałów informacyjnych ZUS. Odsyła się jedynie do przepisów prawa (głównie kodeksu pracy). Na końcu informatora (str.167) umieszczono poza tym wykaz aktów prawnych, istotnych dla tematu zasiłków.

7.2.3. Składnia i leksyka

Tekst ma silnie nominalny charakter — stosunek rzeczowników do czasowników (kwota nominalna NQ) wynosi 6,3[143]. Zestawienie kwot NQ dla analizowanych w tym rozdziale tekstów z wynikami statystycznymi dla gatunków prasowych (Pisarek, 1972:27) przedstawiłam w diagramie 8. Wartość NQ dla tego tekstu znacznie przekracza wartości statystyczne dla wszystkich analizowanych przez Pisarka gatunków prasowych.

Diagram 8. Wartość kwoty nominalnej NQ dla gatunków prasowych (wg Pisarka 1972) — słupki w kolorze szarym i dla omawianych broszur i ulotek PL9, PL10, PL11, PL12, PL13 — słupki w kolorze czarnym.



Legenda:
0,8 — wartość kwoty nominalnej (NQ) dla gatunku *mowa potoczna*
2,5 — wartość kwoty nominalnej (NQ) dla gatunku *reportaże*
2,53 —wartość kwoty nominalnej (NQ) dla broszury PL13
3,48 —wartość kwoty nominalnej (NQ) dla broszury PL12
4 —wartość kwoty nominalnej (NQ) dla broszury PL11
4,8 — wartość kwoty nominalnej (NQ) dla gatunku *wiadomości*
5,4 — wartość kwoty nominalnej (NQ) dla gatunku *komentarze*
6,3 — wartość kwoty nominalnej (NQ) dla broszury PL9
8,2 — wartość kwoty nominalnej (NQ) dla PL10

Do wysokiej nominalności przyczyniają się przede wszystkim długie frazy nominalne (liczba składników 9-20). Wiele z tych fraz zawiera imiesłowy bierne lub czynne:

> Zasiłek macierzyński przez okres ustalony przepisami Kodeksu pracy jako okres dodatkowego urlopu macierzyńskiego albo dodatkowego urlopu na warunkach urlopu macierzyńskiego (...) (..) ostatniego dnia okresu wynikającego z wymiaru związanego z liczbą dzieci pozostałych przy życiu, określonego w Kodeksie pracy.

[143] Obliczenie wartości NQ zostało wykonane na próbie 1728 wyrazów.

(...) ubezpieczona, pobierająca zasiłek macierzyński z tytułu przyjęcia dziecka (dzieci) na wychowanie (...)

Częste użycie imiesłowów wpływa na rzadkie występowanie zdań podrzędnych w tekście (jest ich ok. 0,4 zdania podrzędnego na wypowiedzenie).

Nie brak w tekście fraz nominalnych zawierających rzeczowniki odczasownikowe:

Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie jego przysposobienia

Łączny okres pobierania zasiłku macierzyńskiego przez ubezpieczoną i ubezpieczonego

O wysokiej nominalności świadczy również charakter bardzo długich zdań — są to zdania pojedyncze lub wielokrotnie złożone zawierające wyliczenia. Oto fragment przykładu 78-wyrazowego:

Urlop macierzynski i zasilek macierzynski z tytulu urodzenia dziecka przysługują przez okres:

- 20 tygodni (140 dni) - w przypadku urodzenia jednego dziecka w trakcie jednego porodu,
- 31 tygodni (217 dni) - w przypadku urodzenia dwojga dzieci w trakcie jednego porodu (...)

Długość zdań jest jednak często powodem błędów językowych. W poniższym przykładzie — zdaniu wielokrotnie złożonym i składającym się z 96 wyrazów, które podaje enumeracyjnie warunki konieczne do otrzymania zasiłku macierzyńskiego, występują błędy w szyku i interpunkcji:

Zasiłek macierzyński przysługuje ubezpieczonej, która w okresie ubezpieczenia chorobowego lub w okresie urlopu wychowawczego:

- urodziła dziecko,
- przyjęła na wychowanie dziecko w wieku do 7 roku życia, a w przypadku dziecka, wobec którego podjęto decyzję o odroczeniu obowiązku szkolnego — w wieku do 10 roku życia i wystąpila do sądu opiekuńczego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie jego przysposobienia,
- przyjęła dziecko w wieku do 7 roku życia, a w przypadku dziecka, wobec którego podjęto decyzję o odroczeniu obowiązku szkolnego w wieku do 10 roku życia, na wychowanie w ramach rodziny zastępczej, z wyjątkiem rodziny zastępczej zawodowej niespokrewnionej z dzieckiem.

Do częstych błędów składniowych należy zbyt duża odległość podmiotu od orzeczenia [1], [2], [3] i zbyt duża odległość podmiotu od początku zdania [3], zbyt duża odległość podmiotu i orzeczenia od początku zdania [4]:

[1] Pracownica występująca z pisemnym wnioskiem w sprawie rezygnacji z części urlopu macierzyńskiego, najpóźniej na 7 dni przed przystąpieniem do pracy, do wniosku dołącza zaświadczenie pracodawcy ojca dziecka, potwierdzające termin rozpoczęcia przez niego urlopu macierzyńskiego, przypadający bezpośrednio po terminie rezygnacji z części urlopu macierzyńskiego przez pracownicę-matkę dziecka.

[2] W przypadku gdy ubezpieczona wymaga opieki szpitalnej, po wykorzystaniu przez nią, zasiłku macierzynskiego w wymiarze 8 tygodni po porodzie, może przerwać pobieranie zasiłku macierzyńskiego, natomiast ubezpieczony-ojciec dziecka ma prawo do części zasilku macierzyńskiego odpowiadającej okresowi pobytu ubezpieczonej w szpitalu.

[3] W przypadku rezygnacji z zasiłku macierzyńskiego po 14 tygodniach jego pobierania pracownica do pisemnego wniosku w tej sprawie jest zobowiązana dołączyć zaświadczenie pracodawcy zatrudniającego pracownika-ojca dziecka potwierdzające termin rozpoczęcia urlopu macierzyńskiego.

[4] Do ustalenia prawa i wypłaty zasiłku macierzyńskiego przysługujacego ubezpieczonemu-ojcu dziecka za okres sprawowania opieki nad dzieckiem w czasie pobytu ubezpieczonej-matki dziecka w szpitalu w przypadku, gdy ze względu na stan zdrowia nie może ona sprawować osobistej opieki nad dzieckiem i wykorzystała zasiłek macierzyński w wymiarze co najmniej 8 tygodni po porodzie wymagane są skrócony odpis aktu urodzenia dziecka (...)

Rozbijanie związków frazeologicznych [5], użycie niewłaściwych lub zbędnych wyrazów [6], niefortunne wtrącenia, zbędne przecinki oraz błędna pisownia wielką literą [7] to częste błędy w analizowanym tekście, reprezentowane przez poniższe przykłady:

[5] (...) ubezpieczonemu, który przyjmuje dziecko w wieku do 7 lub odpowiednio 10 roku życia na wychowanie i występuje do sądu opiekuńczego (...)

[6] Również w razie gdy ubezpieczona, która przyjęła dziecko na wychowanie, przebywa w szpitalu, może ona przerwać pobieranie zasiłku macierzyńskiego po wykorzystaniu co najmniej 8 tygodni, a z zasiłku macierzyńskiego może skorzystać ubezpieczony wychowujący dziecko.

[7] Ubezpieczonemu zasiłek macierzyński przysługuje także (w określonych przypadkach), jeżeli ubezpieczona matka dziecka nie korzysta z zasiłku macierzyńskiego za okres określony przepisami Kodeksu pracy jako okres dodatkowego urlopu macierzyńskiego, a także za okres określony przepisami Kodeksu pracy jako okres urlopu ojcowskiego.

Charakterystyczne dla tekstu są często stosowane zdania rozpoczynające się od frazy *W przypadku (gdy) .....* Równolegle z nimi występują frazy *W razie (gdy)...* , *W sytuacji (gdy)* lub zdania warunkowe *Jeśli/Jeżeli ...* Milewska (2003) charakteryzuje semantyczny charakter wyrażenia *w przypadku* jako wykładnik funkcji przyczynowej warunkowej, lecz rekomenduje w tej funkcji użycie ekwiwalentu *w razie*, argumentując, że ”Słownik poprawnej polszczyzny” (wyd. 1973) uznaje warunkową strukturę *w przypadku* za błędną. Warto zwrócić uwagę, że charakterystyczne dla specjalistycznego tekstu przyimki złożone typu *w przypadku, w razie* — zastępując zdania warunkowe — przyczyniają się do częstego użycia rzeczowników, w tym abstrakcyjnych rzeczowników odczasownikowych. To samo dotyczy innych przyimków wtórnych, np. *z powodu, pod warunkiem, wskutek, w wyniku*. Oto kilka przykładów z tekstu:

W przypadku niezdolności do pracy (...)
(...) w razie urodzenia bliźniąt (...)

(...) w przypadku nieprzewidzianego zamknięcia żłobka (...)
W razie porzucenia dziecka (...)
(...) z powodu konieczności sprawowania opieki (...)
(...) w celu sprawowania opieki (...)
(...) wskutek likwidacji (...)
(...) w wyniku naruszenia przepisów (...)

Dość częste w tekście są zdania rozpoczynające się od wyrażenia *Zgodnie z ...* — charakterystyczne dla specjalistycznych tekstów prawniczych. Cytowany przykład zawiera kolejny błąd składniowy — zbyt dużą odległość podmiotu i orzeczenia od początku zdania:

> Zgodnie z art.112 Kodeksu cywilnego, przy obliczaniu wieku osoby fizycznej, termin upływa z początkiem ostatniego dnia okresu.

Za specjalistycznym charakterem tekstu przemawia także liczna obecność terminów:

> zasiłek macierzyński, urlop wychowawczy, urlop ojcowski

Warto zwrócić uwagę, że w omawianym tekście termin *zasiłek macierzyński* zyskuje kolejne specyfikacje, przedłużające frazy nominalne terminów do 9 składników we frazie:

> zasiłek macierzyński z tytułu urodzenia dziecka, zasiłek macierzyński za okres urlopu ojcowskiego, zasiłek macierzyński za okres urlopu na warunkach urlopu macierzyńskiego

Występowanie takich rozwiniętych terminów świadczy o silnym wyspecjalizowaniu tekstu. Przy założeniu, że informator jest przeznaczony dla specjalistów, obecność rozwiniętych terminów wtórnych nie budzi zastrzeżeń. Jednak w tekście przeznaczonym dla masowego odbiorcy terminy takie wymagałyby prezentacji w formie omówienia.

Do cech specjalistycznych tekstu należą występujące w nim nazwy druków ZUS — np. *ZUS-3, asygnata zastępcza ZUS Z-7* (tzn. druk służący do rozliczenia zasiłku) i nazwy innych dokumentów, które bywają nacechowane dążeniem do nadmiernej precyzji, jak na przykład określenia zawierające podwójny pleonazm *zaświadczenie lekarskie stwierdzające stan ciąży w czasie trwania zatrudnienia* (proponowana alternatywa: *zaświadczenie lekarskie potwierdzające/stwierdzające ciążę w okresie zatrudnienia*). O specjalistycznym charakterze tekstu świadczą również pojawiające się w nim nazwy organizacji, np. Europejskie Porozumienie o Wolnym Handlu (EFTA).

Terminom specjalistycznym towarzyszy słownictwo z rejestru:

- książkowego, np. czasownik *następować* i związki frazeologiczne *mieć zastosowanie, mieć miejsce:*

Podjęcie pracy w czasie dodatkowego urlopu macierzyńskiego (...) następuje na pisemny wniosek (...)
Zasada skracania okresu wypłaty zasiłku macierzyńskiego ma także zastosowanie do ubezpieczonych niebędących pracownicami.

(...) rozwiązanie umowy o pracę miało miejsce wskutek likwidacji bądź ogłoszenia upadłości pracodawcy (...)

- prawniczego np. : *nabywać prawo, ustalić prawo, skutkować*:

Jeżeli pracownica (...) nabędzie prawo odpowiednio do wynagrodzenia (...)
Pracownica ma do 30 kwietnia ustalone prawo do zasiłku macierzyńskiego (...)
Niedotrzymanie tego terminu skutkuje odmową wypłaty zasiłku macierzyńskiego za dodatkowy okres.

- urzędowego, np. *przysługiwać*

Prawo do zasiłku macierzyńskiego (...) przysługuje ubezpieczonej (...)

Warto zwrócić uwagę, że czasownik *następować* i frazeologizmy z rejestru książkowego występują często wraz z rzeczownikami odczasownikowymi, zastępując alternatywne konstrukcje bierne lub bezosobowe, np. :

Frazeologizm	Alternatywna konstrukcja czasownikowa
Podjęcie pracy w czasie dodatkowego urlopu macierzyńskiego następuje na pisemny wniosek.	Pracę w czasie dodatkowego urlopu macierzyńskiego można podjąć na pisemny wniosek.
Zasada skracania okresu wypłaty zasiłku macierzyńskiego ma także zastosowanie do ubezpieczonych niebędących pracownicami.	Ubezpieczonym, które nie są pracownicami, skraca się okres wypłaty zasiłku macierzyńskiego.
Rozwiązanie umowy o pracę miało miejsce wskutek likwidacji bądź ogłoszenia upadłości pracodawcy.	Umowa została rozwiązana wskutek likwidacji bądź ogłoszenia upadłości pracodawcy.

Funkcją takich frazeologizmów jest eliminacja konstrukcji biernych i bezosobowych, jednak jednocześnie wprowadzają one rzeczowniki odczasownikowe, co przyczynia się do bardziej abstrakcyjnego charakteru tekstu.

Tekst jest bogaty w liczebniki — podaje się daty, wiek w latach, okresy, wymiary etatu i numery artykułów kodeksów:

w wieku do 10 lat, 14 tygodni urlopu, 35 tygodni (259 dni), od 2 marca do 4 października, praca w wymiarze ¼ etatu, art. 112 Kodeksu cywilnego

Jeśli jednak chodzi o użycie okolicznków czasu i miejsca (wykładniki konkretnego charakteru tekstu) to podkreślić należy, że okoliczniki czasu mają często charakter abstrakcyjny, ponieważ pozostają w relacji do abstrakcyjnych rzeczowników:

(...) ubezpieczona (..) może przerwać pobieranie zasiłku macierzyńskiego po wykorzystaniu co najmniej 8 tygodni (...)

Ubezpieczona, która w okresie pobierania zasiłku macierzyńskiego (...) wymaga opieki szpitalnej (...)

Konkretne okoliczniki czasu występują jednak licznie w przykładach [1] i [2] oraz fragmentach tekstu na temat nowych uregulowań kodeksu pracy, obowiązujących od 1 stycznia 2010 roku [3], co wskazuje na konkretyzującą funkcję przykładów:

[1] Pracownica ma do 30 kwietnia ustalone prawo do zasiłku macierzyńskiego (...)

[2] Zasiłek macierzyński przysługuje pracownicy do 8 maja.

[3] Od 1 stycznia 2010 r. ubezpieczona (...) ma prawo (...)

Natomiast brak jest w tekście samodzielnych okoliczników miejsca, określenia miejsca są częścią składową innych części zdania (dopełnień i przydawek):

(...) za okres jej pobytu w szpitalu, wymagane jest zaświadczenie o dacie przyjęcia do szpitala.

Zatem podsumować należy, że tekst jest pod względem okoliczników dość abstrakcyjny, bowiem konkretnych okoliczników czasu i miejsca jest niewiele.

Dla określenia abstrakcyjnego lub konkretnego charakteru tekstu pierwszorzędne znaczenie ma występowanie w nim rzeczowników abstrakcyjnych. Liczną obecność tych rzeczowników zdążyliśmy już odnotować omawiając użycie frazeologizmów z rejestru książkowego. Opierając się na klasyfikacji Nagórko (2010: 209) można w tekście wyróżnić bardzo wiele rzeczowników odczasownikowych i odprzymiotnikowych:

- rzeczowniki z przyrostkiem *-anie/-enie*

korzystanie (korzystanie z urlopu), odroczenie, ogłoszenie (upadłości), orzeczenie (orzeczenie sądu), wychowanie (przyjęcie na wychowanie), postępowanie (wszczęcie postępowania), porzucenie (w razie porzucenia), naruszenie (naruszenie przepisów prawa), niezachowanie (w przypadku niezachowania terminu), ogłoszenie (upadłości), orzeczenie (sądu), oświadczenie (oświadczenie o przerwaniu działalności), pobieranie (zasiłku), podejmowanie (pracy), pomniejszania, postanowienie sądu, przedłożenie, przerwanie (działalności), przysposobienie (przysposobienie dziecka), przyznanie (zasiłku), rozwiązanie (rozwiązanie stosunku pracy), sprawowanie (sprawowanie opieki), udzielenie, ukończenie, ustanie (ustanie zatrudnienia), uzyskanie, wykonywanie (prac), wykorzystanie (po wykorzystaniu urlopu), wystąpienie, zakończenie pracy, zapewnienie (zapewnienie zatrudnienia), zastosowanie, zatrudnienie, zawieszenie (działalności), złożenie (dokumentów)

- rzeczowniki z przyrostkiem *-acja*

likwidacja, rezygnacja

- rzeczowniki z przyrostkiem *–ość*

działalność (działalność zarobkowa), upadłość, niezdolność (niezdolność do pracy), konieczność (konieczność sprawowania opieki), niemożność (niemożność zapewnienia innego zatrudnienia), wysokość (zasiłku)

Wiele z tych nominalizacji funkcjonuje jako terminy prawne, w związku z czym są one często używane w omawianym tekście, który opiera się na regulacjach prawnych. Do tej grupy należą terminy: *orzeczenie, postanowienie, postępowanie, przysposobienie, likwidacja, upadłość, ogłoszenie (upadłości)*. Wśród nominalizacji znajdują się również rzeczowniki konkretne *oświadczenie, zaświadczenie* itp. Poprzez częste użycie tych nominalizacji rozluźnieniu uległ ich związek z czasownikiem, od którego się wywodzą. Udział czystych nominalizacji (nie terminów) w tekście wynosi ok. 15%.

Jednak nie tylko liczne nominalizacje w funkcji terminów prawnych przyczyniają się do dużej frekwencji rzeczowników abstrakcyjnych w tekście. Drugą ważną przyczyną używania rzeczowników abstrakcyjnych jest opisywanie zasad prawnych dotyczących świadczeń na poziomie abstrakcji:

> Zasada podejmowania pracy w czasie pobierania zasiłku macierzyńskiego za dodatkowy okres oraz pomniejszania wysokości zasiłku macierzyńskiego dotyczy wyłącznie pracowników i nie ma zastosowania do ubezpieczonych innych niż pracownicy.

Tak jak wspomniałam wcześniej, czynnikiem składniowym przyczyniającym się do częstego użycia nominalizacji są też przyimki wtórne:

> Zasiłek macierzyński przysługuje także z tytułu urodzenia dziecka po ustaniu zatrudnienia w przypadku, gdy nastąpiło rozwiązanie umowy o pracę w okresie ciąży:
> wskutek likwidacji bądź ogłoszenia upadłości pracodawcy,
> w wyniku naruszenia przepisów prawa, stwierdzonego prawomocnym orzeczeniem sądu.

W analizowanym tekście nominalizacje bywają jednak nadużywane, szczególnie dotyczy to długich przydawek dopełniaczowych. W przypadku tzw. potrójnych dopełniaczy należałoby rekomendować użycie zastępczych konstrukcji czasownikowych:

> w okresie zawieszenia wykonywania działalności gospodarczej
> w przypadku niemożności zapewnienia innego zatrudnienia pracownicy

Kolejnym wykładnikiem abstrakcyjnego charakteru tekstu jest stosowanie strony biernej. Konstrukcje bierne nie są w tekście zbyt częste (patrz tabela poniżej), wyrażają przy tym bardzo sporadycznie wykonawcę czynności, którym jest najczęściej sam nadawca tekstu (ZUS):

> Jeżeli zasiłek macierzyński jest wypłacany przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych (...)

Jednak większość przykładów nie zawiera agensa, a ukryci wykonawcy czynności są różni (ZUS, świadczeniobiorca, pracodawca itd.):

> Wniosek (...) powinien być złożony przed rozpoczęciem korzystania z zasiłku (...)

Zasiłek macierzyński zostanie pracownicy wypłacony (...)

Jeżeli umowa o pracę została przedłużona do dnia porodu (...)

Praca może być wykonywana w wymiarze (...)

Poza konstrukcjami biernymi w tekście występują konstrukcje czynne z czasownikiem w formie bezosobowej:

Wobec dziecka nie podjęto decyzji o odroczeniu obowiązku szkolnego.

W liczbie dzieci przyjętych równocześnie na wychowanie (...) uwzględnia się (...)

(....) pracownicy nie zapewniono innego zatrudnienia (...)

Datę wypisania ubezpieczonej-matki dziecka ze szpitala dokumentuje się (...)

Trzecią grupą konstrukcji niewyrażających wykonawcy czynności są związki frazeologiczne o znaczeniu biernym (*mieć miejsce, mieć zastosowanie*) i czasowniki zastępujące konstrukcje bierne, reprezentujące rejestr książkowy (*następować, ulegać*):

W przypadku gdy rozwiązanie umowy (...) miało miejsce wskutek likwidacji (...)

Zasada ta ma także odpowiednie zastosowanie w przypadku (...)

Wypłata zasiłku macierzyńskiego następuje z wykorzystaniem asygnaty zastępczej ZUS Z-7.

Okres wypłaty zasiłku ulega skróceniu (...)

Liczba konstrukcji biernych i *quasi*-biernych reprezentowanych w tekście jest dość wysoka (ok. 10% ogólnej liczby czasowników). W tabeli przedstawiam liczbę i udział procentowy tych konstrukcji:

Tabela 19. Liczba i udział czasowników w stronie biernej, w formie bezosobowej i frazeologizmów w znaczeniu biernym w tekście PL 9.

	Czasowniki w stronie biernej	Formy bezosobowe	Frazeologizmy o znaczeniu biernym
Liczba	18	10	6
Z ogólnej liczby czasowników (408)	4,4%	2,5%	1,5%

Warto wspomnieć, że najczęstszym czasownikiem w tekście jest *przysługiwać* (24 użycia), który odnosi się głównie do podmiotu (tu: świadczenia) i może być stosowany bez dopełnienia, czyli z domyślnym odbiorcą świadczenia. Jest to urzędowy wariant użycia tego czasownika, wzmacniający wrażenie bezosobowości tekstu:

Zasiłek macierzyński przysługuje także z tytułu urodzenia dziecka po ustaniu zatrudnienia (...)

W tekście informatora brak również form czasownikowych w 1. i 2. osobie lub form adresatywnych *Pan, Pani, Państwo*. Nadawca tekstu nie ujawnia się jako osoba, sporadycznie tylko jako instytucja (nazwa ZUS wymieniana jest rzadko jako agens strony biernej). Pozostałe osoby, do których odnosi się tekst, to *pracownica, ubezpieczona, pracownik, ubezpieczony, matka (ubezpieczona-matka), ojciec (ubezpieczony-ojciec), dziecko (dzieci), pracodawca i płatnik składek*:

> Zasiłek na dziecko przysługuje ubezpieczonej.
> Do zasiłku tego ma również prawo pracownica, która ...
> Ubezpieczony-ojciec ma również prawo do zasiłku (...)
> Pracownik wystąpił o udzielenie (...) urlopu (...)
> Pracodawca udzieli urlopu ojcowskiego (...)

Liczba tych określeń osobowych wynika ze złożoności opisywanych regulacji prawnych. Ze względu na brak form czasownikowych 1. i 2. osobie tekst ma charakter abstrakcyjny.

7.2.4. Konektory

Podział konektorów na grupy: addytywną, temporalną, adwersatywną i przyczynową pozwala ustalić dominujący charakter tekstu. W szwedzkich opracowaniach (Hellspong, Ledin 2006:89) proponuje się następujący uproszczony sposób przedstawienia relacji wyrażonych przez te grupy konektorów: relacja *i* (konektory addytywne), relacja *wtedy* (konektory temporalne), relacja *ale* (konektory adwersatywne) i relacja *dlatego* (konektory przyczynowe).

Zgodnie z przyjętą klasyfikacją w tekście broszury dominuje grupa konektorów przyczynowych, a wśród nich podgrupa konektorów warunkowych (*jeżeli, w przypadku gdy, o ile*). Tekst ma zatem charakter wyjaśniający. Zatarta jest granica między konektorami warunkowymi *jeśli, jeżeli* a temporalnym *gdy* — nadawca stosuje je często naprzemiennie:

> Jeżeli o dodatkowy urlop macierzyński występuje pracownik-ojciec dziecka w przypadku, gdy z urlopu macierzyńskiego korzystała matka dziecka (...)
>
> Jeżeli oboje rodzice dziecka są zatrudnieni albo gdy jedno z nich jest zatrudnione w systemie pracy zmianowej (..)

Warto wspomnieć, że ten sam wyjaśniający charakter co dominujące konektory warunkowe mają przyimki wtórne *w razie, w przypadku,* często występujące w tekście.

Kolejną pod względem liczebności grupą są konektory addytywne. W grupie dominuje konektor *także*, występujący pojedynczo [1] lub w formie wzmocnienia innych konektorów (np. adwersatywnego *ale*) [2]:

> [1] Do zasiłku tego ma także prawo pracownica, z którą (...)
> [2] Prawo do zasiłku macierzyńskiego z tytułu przyjęcia na wychowanie przysługuje nie tylko ubezpieczonej, ale także ubezpieczonemu (....)

Konektor alternatywny *albo* występuje w tekście zaledwie dwa razy i służy do opisu alternatywnego stanu rzeczy:

> (...) termin, od którego ojciec dziecka będzie przebywał na urlopie macierzyńskim albo przerwie działalność zarobkową (..)
> (..) ubezpieczona, która przyjęła na wychowanie dziecko w wieku do 7 roku życia (...) i wystąpiła do sądu z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie przysposobienia albo przyjęła takie dziecko w ramach rodziny zastępczej (...)

Szczególną dbałość o zachowanie spójności konektorowej można zaobserwować w ilustrujących przykładach, gdzie stosuje się konektory specyfikujące *tj.* i *a więc*:

> (...) przez okres 33 tygodni (231 dni), tj. od 1 lipca do 16 lutego następnego roku.
> (...) okres wypłaty zasiłku macierzyńskiego ulega skróceniu do okresu przewidzianego w razie urodzenia bliźniąt, a więc do 31 tygodni (217 dni).

W tabeli 20 wyszczególniam występujące w tekście konektory i podaję liczby ich występowania. Przedstawione dane można podsumować w następujący sposób: tekst nie jest bogaty w konektory, użyto przede wszystkim konektorów addytywnych i przyczynowych (w tym warunkowych) — tekst ma zatem charakter wyjaśniająco-opisowy.

Tabela 20. Wyszczególnienie konektorów w tekście PL9.

Rodzaj konektorów		Wyszczególnienie
przyczynowe (59)	warunkowe (42)	w przypadku gdy; wtedy gdy; w sytuacji gdy; w razie gdy; w takim przypadku; jeżeli; jeśli, o ile
	przyczynowe (13)	Gdyż; ponieważ; w związku z tym, że; z tego tytułu;
	konsekutywne (1)	zatem
	koncesywne (1)	mimo że
	celowe (2)	aby
addytywne (48)	addytywne (32)	także, również, i, a, dodatkowo, ponadto oraz, również, także, zarówno (...) jak i
	specyfikujące (10)	to jest (tj.), a więc
	alternatywne (2)	Albo
	komparatywne (4)	niż
temporalne (7)	temporalne (7)	Gdy
adwersatywne (4)	adwersatywne (4)	jednak
Razem 118 konektorów, ok. 1,7/100 wyrazów		

7.3. Grupa 1 — „Broszura informacyjna do załącznika PIT/O składanego wraz z zeznaniem PIT-28, PIT-36 lub PIT-37 za rok 2008" Ministerstwa Finansów (PL10)

Broszura ta reprezentuje tradycyjny model materiałów informacyjnych Ministerstwa Finansów. Broszury tego rodzaju wydaje się co roku, do każdego typu załącznika do zeznania podatkowego — zarówno w wersji papierowej jak i w formie plików pdf w Internecie. Jak wyjaśnia się na początku broszury — załącznik PIT/O jest przeznaczony dla podatników korzystających z odliczeń od dochodu (przychodu) lub od podatku i należy go wypełniać równocześnie z zeznaniem podatkowym. Broszura podzielona jest na części odpowiadające częściom załącznika, oznaczone literami A, B itd. Część A odnosi się do danych identyfikacyjnych podatnika, część B dotyczy odliczeń od dochodu (przychodu), m.in. darowizn, wydatków na cele rehabilitacyjne i wydatków związanych z użytkowaniem Internetu, część C natomiast obejmuje m.in. ulgi za szkolenie uczniów, składki na ubezpieczenie społeczne na zatrudnioną przez podatnika pomoc domową i ulgę z tytułu wychowywania dzieci. Tekst tej broszury skoncentrowany jest na przepisach prawnych — liczne są powołania podstaw prawnych (*Część C 1*.), odesłania do przepisów (*Część C 2*.), a nawet cytaty tekstów ustaw (*Część C 2*.). Ze względu na zbieżność tematyczną *Części C 3.* z broszurą PL12 (oba teksty dotyczą ulgi na dzieci), część tę poddałam analizie językowej i badaniom ankietowym na zrozumiałość, które omówię w dalszej części pracy.

7.3.1. Treść i struktura

W tym krótkim tekście (273 wyrazów) wyjaśnia się, którzy podatnicy mogą skorzystać z ulgi z tytułu wychowywania dzieci, potocznie zwanej ulgą na dzieci. Podaje się kwotę odliczenia (ulgi) na jedno dziecko i wyjaśnia, że kwotę tę odlicza się od podatku jednego z rodziców lub od podatku obojga. Nadawca nie dopowiada, że w tym drugim przypadku chodzi o rodziców rozliczających się wspólnie. Wyjaśnia się natomiast w wyraźny sposób, komu przysługuje ulga w przypadku rodziców, wobec których sąd orzekł rozwód lub separację.

Podstawowy zarzut wobec zrozumiałości treści dotyczy określenia rodzaju i wysokości dochodu, który mógł zostać osiągnięty przez uczące się dziecko podatnika, aby podatnik miał prawo do ulgi na dziecko.

> Prawo do ulgi przysługuje podatnikowi podatku dochodowego od osób fizycznych, który w roku podatkowym wychowywał własne lub przysposobione dzieci (...) do ukończenia 25 roku życia uczące się w szkołach (..), jeżeli w roku podatkowym nie uzyskały dochodów podlegających opodatkowaniu na zasadach określonych w art. 27 lub art. 30b w łącznej wysokości przekraczającej kwotę stanowiącą iloraz kwoty zmniejszającej podatek oraz stawki podatku, określonych w pierwszym przedziale skali zmniejszającej podatek oraz stawki podatku, określonych w pierwszym przedziale skali podatkowej, o której mowa w art. 27 ust. 1, z wyjątkiem renty rodzinnej.

Rodzaj dochodów definiuje się odsyłając do dwóch artykułów ustawy o podatku dochodowym (art. 27 lub art. 30b). Nazywam taki zabieg *definicją przez odesłanie do przepisu* — odbiorca powinien zatem zapoznać się z podanymi artykułami ustawy i je zinterpretować, aby ustalić, jakich dochodów instrukcja dotyczy, a następnie obliczyć dochód, którego nie wolno było uczącemu się dziecku przekroczyć, aby jego rodzice mogli skorzystać z ulgi. Jednak tu odbiorca napotyka na dalszy problem — nie jest w stanie zastosować tej instrukcji nie znając *kwoty zmniejszającej podatek*. Kwota ta — podobnie jak docelowy tzw. roczny dochód niepowodujący obowiązku zapłaty podatku jest co prawda podana w ustawie, jednak niezrozumiałe jest, dlaczego nadawca tych liczb nie przytacza, tym bardziej, że w następnym akapicie podaje konkretną kwotę ulgi na jedno dziecko (1 173, 70 zł), która pochodzi z tej samej ustawy. Takie wyjaśnienie, które narzuca odbiorcy konieczność interpretacji przepisów i poszukiwań danych do samodzielnych obliczeń każe wątpić w prawdziwość deklarowanego przeznaczenia broszury — *dla podatników*. Grupą docelową takiej instrukcji mogą być tylko podatnicy specjaliści.

Kwestię tę znacznie wygodniej dla odbiorcy rozwiązuje broszura *Ulga na dzieci* (PL12), którą opisuję w dalszym ciągu tego rozdziału. Podaje się tam zarówno wysokość dochodu niepowodującego obowiązku zapłaty podatku jak i rodzaj dochodu (dochody uzyskane w Polsce i za granicą, dochody z kapitałów pieniężnych) — bez powoływania się na przepisy ustawowe.

W omawianym fragmencie istnieją też inne odesłania do przepisów — w nagłówku tej części podaje się w nawiasie, który artykuł ustawy o podatku dochodowym reguluje ulgę na dzieci. Analogiczny zapis istnieje przy kwocie ulgi. Tego typu odesłania do przepisów mają funkcję informacyjną — umożliwiają odbiorcy zapoznanie się z przepisami ustawy, ale nie narzucają mu roli interpretatora przepisów.

7.3.2. Składnia, leksyka i konektory

Analizowany fragment charakteryzuje się najwyższą kwotą nominalną (NQ 8,2) ze wszystkich prezentowanych broszur i podawanych przez Pisarka danych statystycznych. Ta wysoka nominalność wynika z występujących w tekście długich fraz nominalnych (6 do 19 wyrazów):

> Podatnik podatku dochodowego od osób fizycznych
>
> kwota stanowiąca iloczyn liczby wychowywanych dzieci i kwoty 1173,70 zł (art. 27f ust. 2 ustawy).
>
> przepisach regulujących system oświatowy lub szkolnictwo wyższe obowiązujących w innym niż Rzeczpospolita Polska państwie
>
> łącznej wysokości przekraczającej kwotę stanowiącą iloraz kwoty zmniejszającej podatek oraz stawki podatku, określonych w pierwszym przedziale skali podatkowej
>
> iloczyn liczby miesięcy pobytu dzieci u rodzica i 1/12 kwoty wynikającej z pomnożenia liczby wychowywanych dzieci i kwoty 1173,70 zl.

Najdłuższe zdanie w tekście (124 wyrazy) to zdanie względne, zawierające wyliczenia przydawek (oznaczone cyframi: 1, 2 i 3). W całym fragmencie panuje tendencja do zdań względnych lub względnych równoważników zdania, typowych dla języka prawnego *o której/którym mowa w art. (..)*, stąd też udział zdań podrzędnych (wliczając równoważniki zdań podrzędnych) wynosi ok. 1,5 na wypowiedzenie.

Wyraźne jest też dążenie do zagęszczenia treści, przy zastosowaniu wtrąceń, które znacznie utrudniają rozumienie tekstu:

> (...) jeżeli nie uzyskały dochodów podlegających opodatkowaniu na zasadach określonych w art. 27 lub art. 30b w łącznej wysokości (...), z wyjątkiem renty rodzinnej.

W tekście można wskazać przykłady zbyt dużej odległości podmiotu i orzeczenia od początku zdania:

> W przypadku rodziców, w stosunku do których orzeczone zostały rozwód lub separacja, odliczenie przysługuje (...)

Trudno zrozumiałe (i niezgodne z normami języka polskiego) są frazy zawierające wiele rzeczowników w dopełniaczu, np. poczwórny dopełniacz *iloczyn liczby miesięcy pobytu dzieci.*

W tekście występują przyimki wtórne: *w przypadku , bez względu na*, *z tytułu*.

Stosuje się terminy specjalistyczne (*ulga z tytułu wychowywania dzieci, zasiłek pielęgnacyjny, renta socjalna)*, oznaczenia formularzy (*PIT/O*) i liczebniki (25 rok życia, *art. 27, rok 2008 1.173,70 zł* — zapis tego ostatniego liczebnika jest błędny).

Liczne jest słownictwo z rejestru:

- książkowego: *łącznie, odrębne (przepisy), stanowić, zamieszkiwać*
- prawniczego: *podlegać(odliczeniu), przysposobione (dzieci), orzekać*,
- urzędowego: *przysługiwać*
- matematycznego: *iloczyn, iloraz*

Broszura wykazuje zatem wszystkie cechy języka silnie specjalistycznego.

Z cech wyznaczających abstrakcyjny charakter tekstu wymienić należy przede wszystkim liczne rzeczowniki odczasownikowe (ok. 9% wszystkich rzeczowników w tekście):

> odliczenie (kwota odliczenia), pomnożenie, rozliczenie (rozliczenie dochodów), wypełnianie (obowiązek wypełniania), opodatkowanie

Okoliczniki czasu koncentrują się wokół niekonkretnego (ustawowego) określenia *rok podatkowy* [*w roku podatkowym, przez część roku podatkowego* — rok ten jest znany z tytułu broszury (2008)]. Poza tym określenia czasu i miejsca są częścią przydawek (dzieci (...) ukończenia 25 roku życia uczące się *w szkołach)*. Okoliczniki miejsca są sporadyczne *(u każdego z rodziców; w przepisach o systemie oświaty).*

W tekście występuje jedna konstrukcja bierna (*orzeczone zostały rozwód albo separacja)* i jedna forma bezosobowa (*odlicza się*) — w odniesieniu do liczby form czasownikowych są one jednak dość liczne (ok. 14%.) Poza tym tekst nie zwraca się bezpośrednio do odbiorcy, a nadawca nie ujawnia się pod nazwą instytucji ani w innej formie, tekst jest zatem bezosobowy po stronie nadawcy i odbiorcy.

Tekst ma charakter wyjaśniający, ze względu na występujące w nim konektory warunkowe *jeżeli* i *o ile* (razem 3 wystąpienia, czyli ok. 1 konektor w przeliczeniu na 100 wyrazów (niska wartość). Jest to tekst silnie nominalny, specjalistyczny i abstrakcyjny.

7.4. Grupa 2 — broszury Ministerstwa Finansów z serii „Szybki PIT" (PL11 i PL12)

Dwie kolejne broszury reprezentują serię zatytułowaną „Szybki PIT" publikowaną od 2009 roku, której celem jest zachęcenie podatników do składania deklaracji przez Internet. Z korespondencji z Ministerstwem Finansów[144] wynika, że seria ta jest co roku poszerzana. W roku 2011 składała się z 14 tytułów w wersji drukowanej i jeszcze większej[145] liczby tytułów w wersji internetowej, dostępnych na stronie www.mf.gov.pl w zakładce Podatki>Broszury Informacyjne (w szczególności w działach *Ogólne prawo podatkowe, Podatek dochodowy od osób fizycznych* oraz *Podatek od towarów i usług*). Dodatkowo broszury można było znaleźć na specjalnej stronie www.szybkipit.pl, na której podatnicy mogli także zadawać pytania, uczestniczyć w sondzie i obejrzeć filmy informacyjne. Akcja miała też swój kanał na Facebooku (http://www.facebook.com/Szybki.PIT), na portalu YouTube (http://www.youtube.com/user/MinisterstwoFinansow) i była reklamowana w telewizji publicznej i TVN za pomocą spotów reklamowych. Z informacji zamieszczonej na stronie Ministerstwa Finansów (mf.gov.pl,01) wynika, że dla rozliczeń przez Internet przełomowy był kwiecień 2009 roku, kiedy powstała możliwość składania zeznań PIT-37 bez tzw. podpisu kwalifikowanego. Dzięki temu liczba podatników składających zeznania przez Internet wzrosła z 390 w 2008 roku do 90 tysięcy w 2009 roku. W 2010 roku ponownie rozszerzono katalog deklaracji przesyłanych bez podpisu kwalifikowanego, a liczba przesłanych zeznań wzrosła do 324 tys. W 2011 roku, w związku z kolejnym poszerzeniem katalogu i kampanią „Szybki PIT" liczba zeznań złożonych elektronicznie osiągnęła przeszło 900 tysięcy (PIT_gazetaprawna.pl,01).

Według informacji Ministerstwa[146] w zespole przygotowującym poradniki zaangażowani byli tylko pracownicy resortu finansów. Specjalistów proszono, aby używali prostego, zrozumiałego języka, pisali krótko, nie cytując przepisów prawnych. Teksty były później weryfikowane pod względem językowym przez pracowników Biura Ministra (politolog, romanistka, prawnik), posiadających doświadczenie w redagowaniu tekstów. Pracownicy

[144] Korespondencja z 4.04.2011z Martą Szczepańską, starszym specjalistą z Biura Ministra – Wydziałem Promocji i Edukacji Ministerstwa Finansów.
[145] Dokładna liczba nieznana.
[146] 7.05.2010, z upoważnienia Zastępcy Dyrektora Biura Ministerstwa odpowiadała Iwona Gawin.

Biura Ministra odpowiedzialni byli również za korektę tekstów, jak również przygotowanie projektów graficznych i edytorskich tych materiałów.

Dwie wybrane do analizy broszury „PIT przez Internet" (PL11) i „Ulga na dzieci" (PL12) są jednorodne pod względem językowym i graficznym, różni je nieco charakter informacji — „PIT przez Internet" (PL11) jest materiałem wprowadzającym do całej serii broszur (liczy tylko 4 strony), natomiast „Ulga na dzieci" ma charakter bardziej szczegółowy (liczy 8 stron). Broszurę PL12 poddałam badaniom ankietowym na zrozumiałość.

7.4.1. Treść i struktura

Broszura „PIT przez Internet" informuje na wstępie, które zeznania można wysyłać przez Internet. Podkreśla się, że możliwością tą objęta jest większa liczba zeznań niż w poprzednich latach, a formalne wymagania są coraz mniejsze (nie wymaga się pełnomocnictwa drugiego małżonka). Jednak procedura składania deklaracji opisana jest niejasno:

> (...) bez użycia podpisu elektronicznego weryfikowanego za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu (...)

bowiem brak wyjaśnienia, czym jest *kwalifikowany certyfikat*.

Do zabiegów konkretyzujących zaliczyć należy użycie potocznej nazwy *PIT* w tytule. *PIT* jest skrótem od angielskiego terminu *Personal Income Tax*, jednak w języku potocznym skrót ten oznacza zeznanie podatkowe (lub formularze wydawane przez pracodawców poświadczające dochód pracownika). Tekst odsyła również do szczegółowej instrukcji „Krok po kroku" oraz odnosi sytuację aktualną do możliwości oferowanych w poprzednim roku (*inaczej niż to miało miejsce w latach ubiegłych*).

Tekst jest podzielony na krótkie akapity rozpoczynające się wyróżnionym graficznie zdaniem wprowadzającym, np.:

> Dalej wystarczy 5 kroków: (...)
>
> Korzyści wynikające ze złożenia deklaracji w formie elektronicznej: (...)

lub tytułem:

> Nowość (...)
>
> Pamiętaj! (...)

Dyspozycja informacji przebiega od informacji najistotniejszych przez szczegółowe do argumentów przemawiających za tą formą składania zeznań (ich kolejność wydaje się jednak nietrafiona, bowiem wymieniony na dalszej pozycji *szybszy zwrot nadpłaty* jest istotniejszy dla podatnika niż np. *łatwość wypełnienia*).

Na ostatnich stronach obu broszur wymienia się ustawy stanowiące podstawę prawną, wyróżniając je graficznie przez wypunktowanie, po czym umieszcza się tekst: *broszura ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa*.

Równie konkretny charakter ma broszura na temat ulgi na dzieci (PL 20). Broszura odpowiada na potencjalne pytania odbiorcy (np. *Czy przysługuje mi ulga?, Jak mam ją obliczyć?*),

Tytułowa *ulga na dzieci* jest określeniem potocznym, w tekście stosuje się natomiast określenie prawne (*ulga prorodzinna*), poprzedzone skrótem *tzw.*:

> Podatnicy wychowujący dzieci mogą zmniejszyć swój roczny podatek dochodowy o tzw. ulgę prorodzinną.

lub synonim *ulgi — odliczenie:*

> Kto może skorzystać z odliczenia?

Za pomocą skrótu *tzw.* nadawca sygnalizuje jeszcze inny termin specjalistyczny — *ryczałt ewidencjonowany*.

Rodzaj i wysokość dochodów, które mogą osiągnąć uczące się dzieci, aby ich rodzice mogli skorzystać z ulgi, są zdefiniowane konkretnie — z podaniem kwoty i bez odwoływania się do przepisów ustawowych:

> Pamiętaj! Z ulgi mogą korzystać także osoby wychowujące pełnoletnie dzieci do 25 roku życia, pod warunkiem, że dzieci te uczą się lub studiują (także za granicą) oraz że w roku podatkowym, którego dotyczy odliczenie, nie uzyskały dochodów opodatkowanych według skali podatkowej lub z kapitałów pieniężnych opodatkowanych przy zastosowaniu 19% stawki w łącznej wysokości przekraczającej 3089 zł (556,02 zł: 18%). Do dochodów tych wliczane są również zarobki uzyskane przez pełnoletnie dzieci za granicą i to bez względu na to, jak metoda unikania podwójnego opodatkowania ma do nich zastosowanie.

Pozwalam sobie w tym miejscu przypomnieć, że w tekście PL10 dochody te zostały zdefiniowane za pomocą odwołań do ustawy i ustawowej definicji dochodów niepodlegających opodatkowaniu:

(...) jeżeli w roku podatkowym nie uzyskały dochodów podlegających opodatkowaniu na zasadach określonych w art. 27 lub art. 30b w łącznej wysokości przekraczającej kwotę stanowiącą iloraz kwoty zmniejszającej podatek oraz stawki podatku, określonych w pierwszym przedziale skali podatkowej, o której mowa w art. 27 ust. 1.

Do środków konkretyzujących należą również:

- przykłady z fikcyjnymi postaciami (np. *państwo Jolanta i Zbigniew Kowalscy, pani Maria Kisielewska*) — które ilustrują zasady dotyczące tej ulgi
- wyjaśnienia wtrącone (*...przerwa, np. student nie od razu podejmuje kolejny etap studiów*).

Przykłady ilustrują sposoby obliczania ulgi w różnych sytuacjach:

Przykład I
Państwo Jolanta i Zbigniew Kowalscy są rodzicami 3-letniego chłopca. W maju zostali drugi raz rodzicami, przy czym urodziły im się dwojaczki.
W opisanym przypadku kwota ulgi wyniesie 1112,04 zł (12 x 96,67 zł) + 1482, 72 zł (8 x 92,67 zł) x 2 tj. 2594, 76 zł.

Dyspozycja jest tematyczna, wg ważności tematów (najpierw komu przysługuje ulga, potem jak się ją oblicza). Kolejność tę narzucają pytania:

Kto może skorzystać z odliczenia?
Jak obliczyć wysokość przysługującego odliczenia?
Czy do zeznania podatkowego dołączyć dokumenty?

Pytania i odpowiedzi przeplatane są przykładami i informacjami wyróżnionymi wykrzyknikiem *Pamiętaj!* Podział tekstu na pytania (a nie ponumerowane rozdziały) nadaje mu mniej urzędowy charakter *quasi*-dialogu.

7.4.2. Składnia i leksyka

Obie broszury mają umiarkowanie nominalny charakter, o czym świadczy kwota nominalna w obu wypadkach nieprzekraczająca 4 (czyli mniej niż NQ dla wiadomości prasowych wg skali Pisarka — patrz diagram 8). Broszura PL11 zawiera niewiele długich fraz nominalnych, do wyjątków należy wspomniany wyżej opis procedury składania deklaracji. Są to najczęściej 2-4-członowe frazy, maksymalnie — 8-wyrazowe. Broszura PL11 ma nieco bardziej nominalny charakter niż PL12, głównie z powodu enumeracyjnego podania korzyści płynących z rozliczania przez Internet:

- oszczędność czasu
- niższe koszty złożenia deklaracji (...)
- gwarancja poprawności składanej deklaracji (...)

oraz fraza zawierająca trzy rzeczowniki w dopełniaczu:

- otrzymanie potwierdzenia złożenia deklaracji bez wychodzenia z domu

W powyższym fragmencie pojawia się wiele rzeczowników abstrakcyjnych, które można by z korzyścią dla tekstu zamienić na werbalne (np. *otrzymasz potwierdzenie złożenia deklaracji*).

Broszura PL12 zawiera dość liczne 3-, 5-wyrazowe frazy nominalne, maksymalnie 9-członowe:

> podatnicy wychowujący dzieci, osoby pełniące funkcję rodziny zastępczej, podatek dochodowy obliczony od dochodów opodatkowanych według skali podatkowej

We frazach tych często występują imiesłowy odmienne:

> podatnicy uzyskujący dochody, rodzice wykonujący władzę rodzicielską [PL12]
> osoba kończąca pewien etap swojego kształcenia [PL12]

W obu tekstach dominują zdania pojedyncze. W tekście PL 20 liczba zdań podrzędnych na wypowiedzenie wynosi 0,5 [czyli o połowę mniej, niż teksty naukowe wg Gajdy (1990:89)], w PL11 zdania złożone występują sporadycznie. Średnia długość zdania nie przekracza w obu tekstach 20 wyrazów i jest znacznie krótsza niż w przypadku broszur o *tradycyjnym charakterze* — PL9 i PL10. Długie zdania w obu tekstach są spowodowane enumeracyjnie wymienianymi frazami lub zdaniami. Jak to wynika z poniższego przykładu z tekstu PL11, tekst nie jest pozbawiony uchybień językowych (*posiadać dostęp*):

> Do wysłania powyższych deklaracji podatkowych i wniosku PIT-16 musisz:
> - posiadać dostęp do Internetu
> - przygotować dane takie jak (...)

W obu tekstach bardzo sporadycznie występują zdania o składni typowej dla języka specjalistycznego, np. ze znacznie oddalonym od początku zdania podmiotem i orzeczeniem:

> W formie elektronicznej i bez użycia podpisu elektronicznego, weryfikowanego za pomocą a ważnego kwalifikowanego certyfikatu nie mogą być składane deklaracje (...) [PL11]
> W związku z tym w przypadku maturzysty, który nie kontynuuje nauki — ulga przysługuje (...) [PL12]

W jednym przypadku niejasne sformułowanie prowadzi do ambiwalencji:

Do dochodów tych wliczane są również zarobki uzyskane przez pełnoletnie dzieci za granicą i to bez względu na to, jaka metoda unikania podwójnego opodatkowania ma do nich zastosowanie. [PL12]

W obu broszurach występują pozostałe wyznaczniki specjalistycznego charakteru tekstu:

- terminy:

  podpis kwalifikowany, ulga prorodzinna, opiekun prawny, władza rodzicielska, piecza, organ podatkowy, organ kontroli skarbowej, ryczałt ewidencjonowany, kapitał pieniężny, metoda unikania podwójnego opodatkowania

- specjalistyczne nazwy własne (*deklaracja PIT-37, numery PESEL)*
- liczebniki (*2008 r*., kwoty)

Można zauważyć, że niektóre z elementów języka informatycznego (PL11) — np. nazwy własne (informatyczne) wydają się zbyt specjalistyczne dla przeciętnego odbiorcy i wymagają wyjaśnień lub uproszczenia (np. *aplikacja desktopowa e-Deklaracje*). To samo dotyczy żargonowego frazeologizmu *zabezpieczać autentyczność* (może raczej: *umożliwiać identyfikację podatnika*).

W broszurze PL12 wiele wyrazów i związków wyrazowych pochodzi z dwóch rejestrów:

- urzędowego:

małoletni, obowiązany, przysługiwać, ustalenie rodziny zastępczej, wykonywać władzę rodzicielską, uzyskiwać zarobki, stosować, uzyskać dochód, pozostawać w związku małżeńskim, dokonać odliczenia, podlegać (odliczeniu), dochód z tytułu

- i książkowego:

kontynuować, następować, pozbawić, przysługiwać, ponadto, sprawować (pieczę), stanowić , ustalić, uwzględnić, uzyskiwać, występować (występuje przerwa), piecza, pozostawać (w związku małżeńskim), zapewniać (pieczę), mieć zastosowanie, wstąpić w związek małżeński, miesiące wakacyjne, małżonkowie, być obowiązanym, poczynając, pełnić funkcję.

W tekście PL11 stosuje się natomiast dość często słownictwo potoczne:

> zeszły rok, całkowicie darmowy, wejść na stronę (internetową) [PL11]

W obu tekstach występują przyimki wielowyrazowe:

> bez użycia, bez wymogu, za pomocą, w przypadku [PL11]
>
> bez względu na, poczynając od, w przypadku, w rozumieniu, w związku z, wspólnie z, w wysokości, z chwilą [PL12]

W tekście PL11 warto zwrócić uwagę na pewną tendencję do używanie potocznych wyrażeń w miejsce potencjalnych zaimków wtórnych (np. *w przypadku gdy* ...):

> Mogą się zdarzyć sytuacje, w których dziecko spod opieki rodziców zostaje przekazane (...) [PL11]

W obu tekstach występują rzeczowniki abstrakcyjne. W PL11 są one szczególnie liczne przy enumeratywnym przytoczeniu korzyści (ok. 10% wszystkich rzeczowników). W tekście PL12 jest ich procentowo znacznie mniej (ok. 4% wszystkich rzeczowników).

W niektórych przypadkach rzeczowniki abstrakcyjne są wyraźnie nadużywane:
Fakt otrzymywania przez dziecko renty nie ma znaczenia dla prawa do ulgi. [PL12]

W obu tekstach występują zarówno okoliczniki miejsca i czasu:

> Możesz to zrobić (...) z dowolnego (...) miejsca.
> Inaczej niż to miało miejsce w latach ubiegłych, w 2011 r. (...) możliwe jest (...)

Przy czym w PL12 głównie w przykładach ilustrujących:

> (...) dzieci te uczą się lub studiują (także za granicą);
> (...) który podejmuje naukę w szkole wyższej (...);
> W maju zostali drugi raz rodzicami (...)

W obu broszurach stosuje się bezpośrednie frazy adresatywne w 2. osobie l.poj., jednak tendencja ta jest wyraźniejsza w broszurze PL11 — jest tam 6 form osobowych oznajmujących typu:

> (...) możesz złożyć korektę deklaracji (...)

oraz 8 w trybie rozkazującym:

> (...) wejdź na stronę www.e-deklaracje.gov.pl (...)

Przy tym forma wykrzyknikowa „*Pamiętaj!*”, na równi z „*Uwaga!*” służy do wyróżnienia danego fragmentu. Występuje tam też zaimek dzierżawczy we frazie *twoje zeznanie*.

Natomiast w tekście PL12 bezpośrednie formy adresatywne stosuje się tylko trzykrotnie w wyróżniającym nagłówku *Pamiętaj!* Odbiorca występuje w tekście jako m.in. *podatnik, podatnicy* i *osoba.* W broszurze stosuje się dość często formy bezosobowe (6), np. *Jak należy stosować ulgę?* i bierne (4), np. *dziecko zostaje przekazane*.

Nadawca jest najczęściej ukryty — w tekstach stosuje się tylko dwa określenia na nadawcę: *organy podatkowe* lub *organy kontroli skarbowej*.

W zestawieniu z broszurą PL11 tekst PL12 ma charakter bezosobowy, bowiem udział konstrukcji bezosobowych i biernych w ogólnej liczbie form czasownikowych w PL12 wynosi 10%, natomiast w PL11 są tylko dwie konstrukcje bierne (ok. 5% wszystkich form czasownikowych).

Podsumowując składniowo-leksykalny charakter broszur należy stwierdzić, że obie są w umiarkowanym stopniu nominalne, różnią się natomiast nieco pod względem charakteru specjalistycznego, bowiem leksyka broszury PL12 należy w dużym stopniu do rejestru książkowego, natomiast PL11 wykazuje pewne cechy języka potocznego. Także stopień abstrakcji języka jest wyższy w przypadku tekstu PL12 — z powodu bardzo skąpego występowania bezpośrednich form adresatywnych wobec tekstu PL11.

7.4.3. Konektory

W obu tekstach konektory stosowane są w sposób oszczędny (średnio 1 konektor na 100 wyrazów). W PL11 jest to 5 konektorów z grupy addytywnych (*i*, *lub, a, dodatkowo*) i jeden adwersatywny (*jednak*), np.:

> (...) wejdź na stronę www.e-deklaracje.gov.pl i pobierz z zakładki *Do pobrania* aplikację desktopową e-Deklaracje lub pobierz właściwy formularz z zakładki *Formularze*.

Tekst PL11 ma zatem charakter opisowy. Natomiast w tekście PL12 występują trzy konektory warunkowe (*jeśli, jeżeli*), dwa adwersatywne (*jednak, ale*), trzy addytywne (*a, ponadto, przy czym*) i jeden temporalny (*gdy*).

> Odliczenie przysługuje rodzicom wykonującym władzę rodzicielską, opiekunom prawnym, jeśli dziecko zamieszkuje z opiekunem oraz rodzicom zastępczym.

Broszurę PL12 można zatem scharakteryzować jako tekst wyjaśniająco-opisowy.

7.5. Grupa 3 — ulotka informacyjna ZUS na temat dodatku pieniężnego dla emerytów (PL13)

W 2005 roku ZUS opublikował ulotkę dla emerytów i rencistów, informująca ich o przysługującym dodatku pieniężnym — wysyłano ją do domu potencjalnym odbiorcom. Choć tekst ten nie jest doskonały pod względem językowym, to biorąc pod uwagę inne

czynniki wpływające na zrozumiałość wyróżnia się w pozytywny sposób na tle zwykłych tekstów urzędowych. Ulotkę tę poddałam również badaniom ankietowym.

7.5.1. Treść i struktura

Na początku tekstu wymienia się grupy jego adresatów oraz podstawowe warunki do otrzymania świadczenia pieniężnego, definiując przy tym warunek dla otrzymania świadczenia jako dochód netto. Podaje się sposób obliczania dochodu (w kilku wariantach) i dodatku pieniężnego oraz sposób i termin ubiegania się o dodatek w ZUS. Dyspozycja informacji przebiega zatem od informacji podstawowej — definicji świadczenia i jego przeznaczenia do szczegółów i procedur otrzymania.

Stosuje się liczne zabiegi konkretyzujące — wysokość świadczenia określa się w wymiarze rocznym i miesięcznym, wskazuje się różnicę między dochodem brutto a netto i przypomina, że istnieją różne źródła dochodu. We fragmencie tym zwraca uwagę niepoprawna interpunkcja:

> Jeżeli jesteście w związku małżeńskim, to do dochodu uprawniającego do dodatku, musicie też wliczyć kwoty zarobione czy uzyskane, jak np. emeryturę lub rentę, przez męża lub żonę.

Poza tym podaje się przykład obliczenia świadczenia, wymienia dokumenty potrzebne w różnych sytuacjach i podaje różne terminy złożenia wniosku. Ostatecznie tekst odsyła do placówek ZUS lub do strony internetowej.

Z pewnością pozytywnie na zrozumiałość ulotki wpływają bezpośrednie i pośrednie rady:

> Uważnie przeczytajcie tę informację, byście wiedzieli, jak i kiedy wystąpić o dodatek.
>
> Ważne więc, ile Państwo mieliście pieniędzy netto a nie to w jakiej wysokości brutto macie przyznane świadczenie. (= zwróćcie uwagę, jaki mieliście dochód netto)
>
> Gdy zaś w Państwa rodzinie więcej niż jedna osoba dostaje rentę rodzinną, to dochód w rodzinie liczony jest w ten sposób, że dodajecie do siebie dochody uzyskiwane przez wszystkich członków rodziny, a potem kwotę tę dzielicie przez ich liczbę. I znów sprawdzacie czy jest to mniej niż 9600 zł za ubiegły rok. (= sprawdźcie, czy jest to mniej niż ...)

Dzięki licznym środkom konkretyzującym i wskazówkom nadawcy dla odbiorcy jest to bardzo konkretna i informacyjna ulotka.

Tekst rozpoczyna grzecznościowa forma adresatywna *Szanowni Państwo*. Akapity liczące od dwóch do dziesięciu linii noszą nagłówki o adekwatnej treści. Śródtytuły bywają sformułowane w formie pytań:

> Kto ma prawo do dodatku?
> Ile wynosi dodatek?
> Jak o niego wystąpić?
> Kiedy macie to zrobić?

Zastrzeżenia może budzić wyraźnie nadużywany w nagłówku wykrzyknik *Uwaga!,* bowiem przy wielokrotnym użyciu tego środka traci on na wymowie.

7.5.2. Leksyka i składnia

Ulotka ta jest pod względem językowym konglomeratem cech pozytywnych i negatywnych. Z jednej strony jest to tekst najbardziej werbalny ze wszystkich prezentowanych w tym rozdziale, z drugiej strony — rażący pod względem błędów językowych. Nadawca posługuje się potocznym wariantem języka, co w założeniu miało z pewnością służyć zrozumiałości, jednak liczba kolokwializmów i błędów językowych może zniechęcać odbiorcę do czytania.

W tekście występuje niewiele długich fraz nominalnych. Większość przykładów to frazy liczące do 6 wyrazów, do wyjątków należą dłuższe.

Długie zdania są zdaniami podrzędnie złożonymi — temporalnymi lub warunkowymi:

> Gdy zaś w Państwa rodzinie więcej niż jedna osoba dostaje rentę rodzinną, to dochód w rodzinie liczony jest w ten sposób, że dodajecie do siebie dochody uzyskiwane przez wszystkich członków rodziny, a potem kwotę tę dzielicie przez ich liczbę.

Zdania są zdecydowanie krótkie, równocześnie jednak liczba zdań podrzędnych na wypowiedzenie jest wysoka (wynosi 1,2). Cechy te świadczą o wysokiej werbalności tekstu i znajdują potwierdzenie w kwocie nominalnej (NQ 2,53 — najniższa wartość ze wszystkich tekstów analizowanych w tym rozdziale).

Tekst zawiera:

- niewiele terminów (terminy podstawowe):
  dodatek pieniężny, świadczenie lub zasiłek przedemerytalny;

- niewiele leksyki specjalistycznej:
  netto, brutto

- niewiele słownictwa i frazeologii z rejestru książkowego lub urzędowego:
  małżonek, posada, wystąpić o dodatek, pobierać emeryturę, roszczenie przedawnia się, spotkać się z odmową;

- niewiele liczebników — poza jednym przykładem obliczenia dodatku, powtarza się jeden liczebnik — 9 600 (kwota dodatku)

Dominuje natomiast słownictwo i frazeologia z języka potocznego:

> pieniądze, żona, mąż, pospieszyć się, zorientować się, mieć czas do (...), dzielić na pół, dodać do siebie, dostawać rentę

Nadawca posługuje się często kolokwializmami, np.:

> Kiedy macie to zrobić?
>
> Uważnie przeczytajcie tę informację, byście wiedzieli (...)

Szczególnie rażące kolokwializmy występują w formach adresatywnych — formę grzecznościową *Państwo* łączy się z czasownikiem w 2. osobie lm. W cytowanym przykładzie łączy się poza tym dwa wyrazy (*pieniądze, netto*) różnej przynależności stylistycznej:

> Ważne więc, ile Państwo mieliście pieniędzy netto (...)

Narusza się również normę języka pisanego w zakresie składni:

> Ale przy liczeniu dochodu nie możecie pominąć żadnego dochodu.
>
> Dodatek nie będzie przyznany (..)

Poza tym nie sposób nie wspomnieć o błędach w pisowni liczebników:

> 9 tysięcy 600 zł

oraz licznych błędach interpunkcyjnych (najczęściej brak przecinka):

> (...) po to by zorientować się czy przysługuje mu dodatek musicie zsumować dochody swoje i dziecka

W tekście brak zdań o składni typowej dla języka prawniczego, jednak elementy języka specjalistycznego pojawiają się w ostatnim fragmencie ulotki, odsyłającym m.in. do placówek ZUS oraz na stronę internetową ZUS. Występują tam dwa związki frazeologiczne z rejestru prawniczego:

> Roszczenie przedawnia się 30 września 2005 r., co oznacza, że wnioski zgłoszone po tym dniu spotkają się z odmową przyznania i wypłaty dodatku.

oraz specjalistyczne słownictwo i forma bezosobowa:

> Bliższe informacje można uzyskać w każdej placówce Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz w serwisie internetowym ZUS pod adresem www.zus.pl.

W tym też fragmencie występuje jeden z dwóch rzeczowników odczasownikowych (*odmowa przyznania*) — udział procentowy abstrakcyjnych rzeczowników wynosi ok. 1,5%.

Tekst zawiera wiele okoliczników czasu:

> w zeszłym roku, 30 czerwca

i nieliczne okoliczniki miejsca:

> w każdej placówce ZUS.

Ulotka ma bardzo osobowy sposób zwracania się do odbiorców — z 60 form czasownikowych połowa to czasowniki w stronie czynnej, związane z podmiotem osobowym:

> Jeśli w zeszłym roku mieliście dochód (...)

W ulotce występują dwie formy bierne (ok. 3%) — obie są na pograniczu z normą języka pisanego:

> (...) dochód w rodzinie liczony jest (...)
> Dodatek nie będzie przyznany (..)

Równie niewiele jest form bezosobowych, w tym jedna posługuje się zaimkiem nieokreślonym *ktoś*: Jeżeli ktoś pobiera więcej niż jedno świadczenie (...)

Tabela 21. Formy bezosobowe i czasowniki w stronie biernej w tekście PL13.

Formy bezosobowe		Strona bierna	
Liczba	Procent wszystkich form czasownikowych	Liczba	Procent wszystkich form czasownikowych
2	3,33%	2	3,33%

Choć tekst zwraca się w wyraźnie osobowy sposób do odbiorcy, jedynie nagłówek i końcowe odesłanie po dalsze informacje do ZUS zdradzają, kto jest nadawcą tekstu. Tekst ma zatem charakter osobowy tylko po stronie odbiorcy.

7.5.3. Konektory

Tekst charakteryzuje się bardzo wysoką spójnością konektorową. Dominują przy tym konektory warunkowe *jeśli/jeżeli*. Ponownie zwraca uwagę niepoprawna interpunkcja.

> Jeżeli jesteście w związku małżeńskim, to do dochodu uprawniającego do dodatku, musicie też wliczyć kwoty zarobione czy uzyskane (...)

Do tej samej grupy zalicza się również konektor *gdy*:

> Gdy zaś w Państwa rodzinie więcej niż jedna osoba dostaje rentę rodzinną, to dochód w rodzinie liczony jest w ten sposób (...)

Stosuje się też konektory celowe i konsekutywne:

> (...) po to by zorientować się czy przysługuje mu dodatek musicie zsumować dochody swoje i dziecka, a potem podzielić je na pół.
> Uważnie przeczytajcie tę informację, byście wiedzieli (...)
> Ważne więc, ile Państwo mieliście pieniędzy netto a nie to w jakiej wysokości brutto macie przyznane świadczenie.

Drugą pod względem częstości użycia są konektory addytywne *i* i *a*:

> Sumuje się je, a potem dzieli na pół.
>
> I znów sprawdzacie czy jest to mniej niż 9600 zł za ubiegły rok.

Konektor alternatywny *lub* użyty jest również do opisu warunków danego stanu rzeczy:

> Jeśli dodatkowo pracowaliście, prowadziliście firmę lub posadę ma jeszcze wasz małżonek (..)
>
> Jeśli ktoś dodatkowo pracował lub prowadził własną działalność gospodarczą albo ma dochody z gospodarstwa rolnego (...)

Na podstawie użycia konektorów tekst należy scharakteryzować jako opisowo-wyjaśniający.

Tabela 22. Konektory w tekście PL13.

Rodzaj konektorów		Wyszczególnienie
Przyczynowe 18	warunkowe 14	jeśli, jeżeli, gdy
	celowe 2	By
	konsekutywne1	Więc
	dopuszczające 1	choć
Addytywne 9	addytywne 5	i, a, także, też
	specyfikujące 1	tylko
	alternatywne 3	lub, albo
Adwersatywne 4	adwersatywne 4	ale, jednak, zaś
Razem 31 ok. 5,5/100 wyrazów		

7.6. Zestawienie cech składniowo-leksykalnych dla omawianych materiałów informacyjnych

Z podsumowania charakterystyki składni i leksyki tekstów wynika ich zróżnicowany charakter. W przypadku tekstów PL9 i PL10 jest on zdecydowanie nominalny, specjalistyczny i (przeważnie) abstrakcyjny — stąd określiłam je na początku tego rozdziału jako *tradycyjne*. Ich nominalny charakter nie budzi wątpliwości — kwoty nominalne (PL9 — 6,3, PL10 — 8,2) znacznie przekraczają wartości statystyczne dla wszystkich gatunków prasowych (maks. 5,4), a frazy nominalne liczą do 20 składników. Także enumeracja zawarta w długich zdaniach świadczy o ich nominalnym charakterze. Broszury PL11 i PL12 określam natomiast jako w przeważającej części werbalne. W kwestii kwoty nominalnej wartości dla tych broszur (PL11 — 4, PL12 — 3,48) są niższe niż dla gatunków wiadomości (4,8) i komentarze (5,4), choć znacznie wyższe od wartości dla mowy potocznej (0,8). Również charakter fraz nominalnych określiłam relatywnie — długość fraz nominalnych w broszurach PL 19 i PL12 nie przekraczała 10 składników (wobec 20-wyrazowych fraz nominalnych w PL9 i PL10). Ponieważ z charakteru długich zdań w PL11 i PL12 wynika nominalny charakter (enumeracja), to mają one w sumie charakter mieszany, z przewagą werbalnego. Jako jednoznacznie werbalną charakteryzuję natomiast ulotkę PL13 — ma ona najniższą ze wszystkich ulotek kwotę nominalną (2,53), najkrótsze frazy nominalne (do 8 składników), a najdłuższe zdania mają charakter werbalny (zdania podrzędne).

Wszystkie teksty mają charakter specjalistyczny — PL9 i PL10 są jednorodnie specjalistyczne, w PL12 zdania nie są jednak charakterystycznej budowy (np. brak zdań typu „Zgodnie z ...") — tylko w jednym przypadku odległość podmiotu od orzeczenia można określić jako dużą. Podobną składnię wykazuje PL11 i PL13, poza tym w broszurach tych stosuje się słownictwo z rejestru potocznego, a unika książkowego i urzędowego. We wszystkich ulotkach występuje słownictwo specjalistyczne, ale i w tym zakresie występują różnice — w PL9 występują rozwinięte frazy specjalistyczne (długie frazy nominalne), w PL11 obok podstawowych terminów z zakresu podatków występują specjalistyczne terminy informatyczne, natomiast w PL13 — tylko podstawowe terminy (np. *emerytura, dodatek pieniężny*) stosowane również w języku potocznym. Przyimków wtórnych (np. *w wyniku, z powodu*) nie spotyka się tylko w PL13, ze względu na stosowany

tam potoczny wariant polszczyzny. Ulotka PL13 jest uboga nawet w liczebniki — ta sama kwota powtarzana jest tam w różnych kontekstach.

Jedynie broszurę PL10 określić można jako abstrakcyjną. Tekst PL9 określiłam jako abstrakcyjną z wyjątkiem okolicznikόw czasu, bowiem konkretne okoliczniki czasu występują tam głównie w przykładach ilustrujących, a w tekście podstawowym dominują abstrakcyjne okoliczniki czasu, tzn. okoliczniki złożone z przyimka i rzeczownika abstrakcyjnego (np.: *po spełnieniu tego warunku*). Wynika to również z abstrakcyjnego przedstawiania treści w tekście prawnym, stanowiącym podstawę dla materiałów informacyjnych. Pozostałe teksty (PL11, PL12 i PL13) posługują się konkretnymi okolicznikami czasu zarówno w tekście podstawowym jak i w przykładach ilustrujących (o ile takie istnieją, jak np. PL12). Określenia miejsca i czasu występują często nie jako samodzielne okoliczniki lecz w ramach innych części zdania (PL9, PL10) — przydawek lub dopełnień, czego przyczyną jest tendencja do koncentracji treści, widoczna szczególnie w broszurze PL10. Przykłady w broszurach (PL9, PL12) pełnią rolę konkretyzującą wprowadzając m.in. konkretne okoliczniki miejsca i czasu.

Jeśli chodzi o konstrukcje o znaczeniu bezosobowym, to poza konstrukcjami biernymi i czasownikami w formach bezosobowych w języku broszur tradycyjnych istnieje silna tendencja do używania frazeologizmów (np. *mieć zastosowanie*) i czasownika *następować*, które zastępują konstrukcje bierne lub bezosobowe. Ta cecha charakteryzuje szczególnie teksty PL9, PL10 i PL12, które określam jako abstrakcyjne pod tym względem — udział konstrukcji biernych, bezosobowych i ewentualnych frazeologizmów o znaczeniu biernym oscyluje w tych broszurach na poziomie min. 10%. Pozostałe teksty (PL11 i PL13) określam jako konkretne (udział konstrukcji o znaczeniu bezosobowym ok.5%). Z powodu braku form czasownikowych w 1., 2. osobie lp i zaimków adresatywnych *Pan, Pani, Państwo* za abstrakcyjne należy uznać teksty PL9, PL10 i PL12. PL12 zawiera co prawda kilka form rozkazujących dla 2.osoby lp. (*Pamiętaj!*), ale ich funkcją jest przede wszystkim zwrócenie uwagi odbiorcy na dany fragment tekstu (zastępczo zamiast *Uwaga!*), poza tym tekst nie zwraca się bezpośrednio do odbiorcy.

Analiza konektorów pozwoliła ustalić charakter tekstów jako wyjaśniająco-opisowy (PL9, PL12, PL13), wyjaśniający (PL10) i opisowy (PL11). Teksty wyjaśniająco-opisowe przedstawiają zasady przyznawania świadczeń, tekst opisowy prezentuje procedury składania

deklaracji podatkowych przez Internet. Tekst wyjaśniający PL10 przedstawia zasady obliczania ulgi na dzieci, jednak jest tak syntetyczny, że zabrakło w nim miejsca na element opisu i właśnie brak opisu może być jedną z przyczyn trudności w odbiorze tego tekstu. Jeśli chodzi o gęstość konektorów, dominuje ulotka PL13 (ok. 5 konektorów na 100 wyrazów) — i ta cecha oprócz potocznego słownictwa przyczynia się do lepszej zrozumiałości tekstu. Na drugim miejscu tego rankingu znajduje się natomiast broszura PL9 (ok. 1,7 konektora na 100 wyrazów), gęstość konektorów w pozostałych tekstach wynosi ok. 1 na 100 wyrazów.

7.7. Różnice językowe między tradycyjnymi a zmodernizowanymi materiałami informacyjnymi

W wyniku analizy tych trzech grup broszur i ulotek można wymienić podstawowe różnice między tradycyjnym (PL9 i PL10) a zmodernizowanym stylem urzędowym (PL11 i PL12). Celowo pomijam przy tym ulotkę PL13, ponieważ próby stylistyczne zaznaczające się w tym materiale (potoczność, kolokwializmy) nie były wg moich informacji kontynuowane.

Język broszur tradycyjnych	**Język broszur zmodernizowanych**
Bardzo długie frazy nominalne.	Krótsze frazy nominalne.
Bardzo dużo rzeczowników abstrakcyjnych.	Mniej rzeczowników abstrakcyjnych.
Słownictwo z rejestru urzędowego i książkowego.	Mniej słownictwa z rejestru urzędowego i książkowego, więcej słownictwa potocznego i informatycznego.
Wiele konstrukcji biernych, bezosobowych i frazeologizmów w znaczeniu biernym.	Mniej konstrukcji biernych, bezosobowych i frazeologizmów w znaczeniu biernym.
Brak bezpośrednich form adresatywnych.	Pojawiają się bezpośrednie formy adresatywne (2.osoby lp).
Przytaczanie i odsyłanie do przepisów, definiowanie przez przepisy, niewiele konkretyzacji w postaci przykładów.	Silniejsza tendencja do konkretyzacji regulacji prawnych, także poza przykładami.
Mało konkretnych okoliczników miejsca i czasu.	Więcej konkretnych okoliczników czasu, szczególnie w przykładach.
Treści wyłącznie prawno-urzędowe.	Oprócz treści prawno-urzędowych pojawiają się treści marketingowe (np. zachęta do składania deklaracji podatkowych przez Internet).

7.7.1. Powiązanie cech nominalności, specjalistyczności i abstrakcji w języku urzędowym

Warto zwrócić uwagę na powiązanie pewnych cech składniowych tradycyjnego języka urzędowego. Do abstrakcyjności języka przyczyniają się przede wszystkim rzeczowniki abstrakcyjne (odczasownikowe). Ich wysoka frekwencja związana jest m.in. z występowaniem przyimków wtórnych:

- z powodu konieczności sprawowania opieki; w wyniku naruszenia przepisów prawa;

oraz słownictwa i frazeologizmów pochodzących z rejestru książkowego:

- Rozwiązanie umowy o pracę miało miejsce wskutek likwidacji lub ogłoszenia upadłości pracodawcy.
- Przyznanie i wypłata zasiłku następuje po złożeniu wniosku przez ubezpieczonego.

Przyimki wtórne i słownictwo z wyższych rejestrów są cechą specjalistyczną. Z kolei abstrakcyjne rzeczowniki odczasownikowe występują zwykle w dłuższych frazach, które stanowią o nominalnym charakterze tekstu. W ten sposób łączą się ze sobą trzy cechy tradycyjnego języka urzędowego: nominalność, specjalistyczność i abstrakcja. Są one zatem silnie osadzone w polskim języku urzędowym i obecne również (choć w mniejszym stopniu) w języku zmodernizowanych materiałów.

7.8. Forma graficzna materiałów informacyjnych

Forma graficzna grupy 1 i 2 analizowanych tekstów jest dość jednolita i nieurozmaicona. Wyjątkami od tej zasady są broszury z serii „Szybki PIT", które omówię osobno. Natomiast teksty tradycyjne (PL9, PL10) i tekst PL13 drukowane są czcionką typu Times New Roman. W przypadku informatora PL9 czcionka ma rozmiar 10, natomiast PL10 — 8. W tym drugim przypadku tekst jest zatem mało przejrzysty. W obu tych materiałach informacyjnych (PL9 i PL10) wyraźnie dąży się do oszczędnego wykorzystania papieru, co źle przekłada się na czytelność tekstu. Odstęp między liniami we wszystkich trzech materiałach jest pojedynczy, a między tytułami i tekstem stosuje się odstęp podwójny. Nagłówki wyróżniane są czcionką wytłuszczoną. W PL9 za pomocą wytłuszczenia wyróżnia się również ważniejsze hasła, a przykłady — pionową linią. W tekstach stosuje się wypunktowanie (PL9 i PL13). Ulotka PL13 wyróżnia się dużą liczbą akapitów z nagłówkami, nagłówki są jednak zbyt monotonne (4 razy *Uwaga!* itp.). We wszystkich trzech tekstach nie stosuje się ilustracji, diagramów

ani tabel. W tekstach grupy 1 i 3 (PL9, PL10 i PL13) akapity oddziela się wcięciem, natomiast w tekstach zmodernizowanych (PL11 i PL12) — stosuje się blokowy układ tekstu.

Forma graficzna broszur PL11 i PL12 jest o wiele bardziej urozmaicona (ale jednolita w obu tekstach). Na okładkach widnieje kolorowy wizerunek kowboja — tytułowego *Szybkiego PITa*, w towarzystwie kobiety z dzieckiem (PL12)[147] lub z notebookiem (PL11). Choć wartość estetyczna tych ilustracji może być kwestionowana, to jest to atrakcyjna i zabawna forma graficzna, która nie wzbudza skojarzeń z autorytarnym urzędem. Wewnątrz broszur stosuje się czytelną czcionkę w rozmiarze 12, akapity mają odpowiednią długość (do 10 linii), tekst ma układ blokowy, akapity oddziela się podwójnymi odstępami. Stosuje się również wypunktowania i mniejszy rozmiar czcionki dla fragmentów zawierających podstawę prawną (na ostatnich stronach broszur). W wersji pobranej z Internetu (wersja czarno-biała), fragmenty wyróżniane jako ważne są z kolei słabo czytelne z powodu zbyt małego kontrastu między czcionką a tłem.

Forma graficzna wszystkich materiałów informacyjnych odpowiada ich formie językowej — nadawca stara się w równym stopniu dostosować grafikę do potrzeb odbiorcy, jak i treść oraz językową formę tekstu.

7.9. Czytelność i trudność tekstu wg wskaźników LIX i FOG

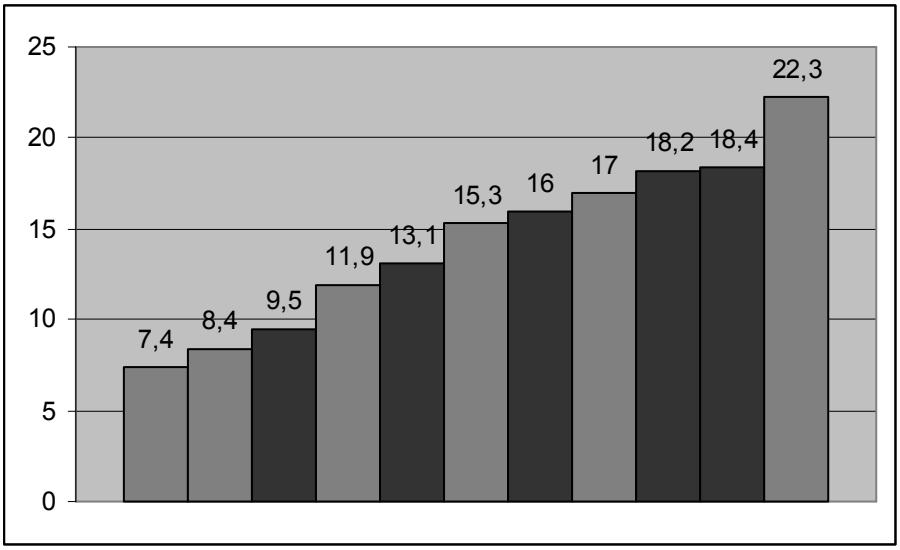
Wartości wskaźnika FOG obliczonego dla analizowanych broszur i ulotki zestawiłam z wartościami podanymi w publikacji Brody, Maziarza i Piekota (2010). Najłatwiejszym tekstem wg FOG jest ulotka PL13, do której zrozumienia potrzeba 9,5 lat wykształcenia, czyli ukończonego gimnazjum (poziom trudności *Super Expressu*). Dłuższego o 4 lata wykształcenia (poziom I roku studiów licencjackich) potrzeba do zrozumienia broszury PL11, a już 16 lat (I rok studiów magisterskich) — do zrozumienia broszury PL12. Tekst PL12 jest tylko nieco łatwiejszy od tekstów naukowych, ale też trudniejszy od korpusu tekstów o funduszach europejskich. Najtrudniejsze są teksty PL9 i PL10 — wymagają one przeszło 18 lat wykształcenia (poziom I roku studiów doktoranckich lub podyplomowych). Aby dać pełniejszy obraz trudności tekstów, podaję przykład tekstów jeszcze trudniejszych — są nimi

[147] Ilustracja ta została określona przez jednego z ankietowanych jako seksistowska.

teksty rozporządzeń UE, wymagające przeszło 22 lat wykształcenia (poziom po uzyskaniu stopnia doktora).

Diagram 9

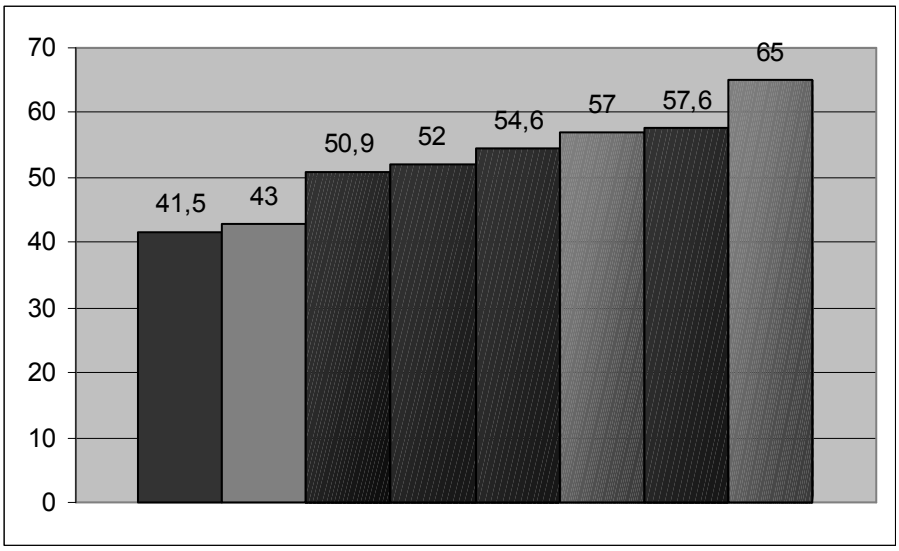
Wykres wartości wskaźnika FOG dla analizowanych w tym rozdziale tekstów (słupki w kolorze ciemnoszarym) w porównaniu z wartościami statystycznymi dla niektórych gazet (Fakt, Super Express, Newsweek), korpusu tekstów o funduszach europejskich i rozporządzeń UE (Broda, Maziarz, Piekot, 2011) i korpusu rozporządzeń UE — słupki w kolorze jasnoszarym.



Legenda:

7,4 — wartość wskaźnika FOG dla dziennika *Fakt*
8,4 — wartość wskaźnika FOG dla dziennika *Super Express*
9,5 — wartość wskaźnika FOG dla broszury PL13
11,9 — wartość wskaźnika FOG dla tygodnika *Newsweek*
13,1 — wartość wskaźnika FOG dla broszury PL11
15,3 — wartość wskaźnika FOG dla korpusu funduszy europejskich
16 — wartość wskaźnika FOG dla broszury PL12
17 — wartość wskaźnika FOG dla tekstów naukowych
18,2 — wartość wskaźnika FOG dla broszury PL9
18,4 — wartość wskaźnika FOG dla broszury PL10
22,3 — wartość wskaźnika FOG dla rozporządzeń UE

Diagram 10
Wykres wartości LIX dla analizowanych w tym rozdziale tekstów (słupki w kolorze ciemnoszarym) w porównaniu z wartościami statystycznymi (Gajda 2004:29) dla tekstów artystycznych, Konstytucji RP z 97r. i kodeksu cywilnego (słupki w kolorze jasnoszarym). Kolorem cieniowanym zaznaczone są teksty trudne (powyżej wartości 50).



Legenda
41,5 — wartość wskaźnika LIX dla ulotki PL13
43 — wartość wskaźnika LIX dla tekstów artystycznych
50,9 — wartość wskaźnika LIX dla broszury PL11
52 — wartość wskaźnika LIX dla broszury PL12
54,6 — wartość wskaźnika LIX dla broszury PL9
57 — wartość wskaźnika LIX dla Konstytucji RP 97 r.
57,6 — wartość wskaźnika LIX dla broszury PL10
65 — wartość wskaźnika LIX dla Kodeksu cywilnego

Wartości wskaźnika LIX określają tę samą gradację trudności tekstów co wskaźnik FOG. A zatem znowu najłatwiejsza jest ulotka PL13 (41,5) — jest nieco łatwiejsza od tekstów artystycznych, dla których Gajda (2004: 29) określił LIX na poziomie 43. Wartością graniczną jest 50 — teksty wykazujące wyższe wartości badacz ten określił jako trudne, na przykład dla tekstów naukowych wskaźnik LIX wynosi według Gajdy między 50 a 60. Do tego właśnie przedziału należą wszystkie pozostałe broszury, przy czym najtrudniejsza jest broszura PL10 (57,6), reprezentująca poziom trudności Konstytucji RP z 97 r. (57), jednak jeszcze znacznie łatwiejsza od kodeksu cywilnego (65).

Wartości LIX i FOG są w przypadku tekstów polskich zależne przede wszystkim od długości zdań w tekście, ponieważ udział długich wyrazów (wyrazy powyżej 7 liter) jest we wszystkich przypadkach bardzo zbliżony (ok. 30%). Zatem w tekstach urzędowych należy moim zdaniem stosować w miarę możliwości krótkie zdania, bowiem na czytelność (vs trudność) tekstów w języku polskim wpływać można głównie za pomocą krótszych zdań.

7.10. Dostosowanie tekstów ZUS i Ministerstwa Finansów do potrzeb odbiorcy

Z analizy wynika, że grupa 1 tekstów (PL9 i PL10) to teksty bardzo specjalistyczne, przy czym broszura PL10 jest z założenia przeznaczona dla odbiorcy masowego (podatnika), a informator PL9 nie ma wyraźnie określonego odbiorcy. Oba teksty nie spełniają jednak wymagań, które należałoby stawiać wobec materiałów informacyjnych dla odbiorców-laików — ze względu na nominalny, specjalistyczny i abstrakcyjny język i nieznaczną konkretyzację treści. Pod tym względem informator PL9 dostarcza czytelnikowi nieco ułatwień w postaci ilustrujących przykładów, natomiast broszura PL10 dąży do maksymalnej koncentracji treści, w związku z czym rezygnuje się niemal całkowicie z konkretyzacji, a tekst odwołuje się często do przepisów ustawowych. Docenić należy dość dobrą spójność konektorową tekstu PL9. Wskaźniki trudności tekstu stawiają go na poziomie tekstów trudnych (tekstów naukowych) i określają liczbę lat wymaganego wykształcenia na poziomie studiów doktoranckich lub podyplomowych. Forma graficzna obu tekstów nie ułatwia zbytnio odbioru tekstu, choć warto podkreślić, że w PL9 stosuje się pewne udogodnienia graficzne (wypunktowanie). W przypadku PL10 forma graficzna jest ze względu na mały druk i małe odstępy między liniami czynnikiem dodatkowo utrudniającym czytanie. Poza tym liczba błędów składniowych (głównie szyk wyrazów) w informatorze PL9 jest z pewnością czynnikiem utrudniającym odbiór. Na podstawie obu tekstów można zakładać, że zarówno ZUS jak i Ministerstwo Finansów publikowały w przeszłości materiały informacyjne o podobnym stopniu trudności i dopiero akcja „Szybki PIT" w Ministerstwie Finansów stanowiła punkt zwrotny w podejściu do informacji dla masowego odbiorcy (choć tradycyjne materiały typu PL10 ukazują się nadal).

Grupa 2 tekstów Ministerstwa Finansów, publikowana w serii „Szybki PIT" jest już znacznie lepiej dostosowana do potrzeb odbiorcy laika. Szczególnie istotna jest w nich konkretyzacja treści prawnych, częstsze stosowanie bezpośrednich form adresatywnych, posługiwanie się językiem potocznym i znacznie niższa nominalność języka. Wartości wskaźnika LIX klasyfikują teksty co prawda jako dość trudne[148] (LIX nieco ponad 50), ale FOG pozwala

[148] Proponuję dla wartości LIX 50-55 wprowadzić kategorię *średniotrudny*.

ustalić liczbę lat wymaganego wykształcenia na 13 (PL11) i 16 (PL12). Jest to z jednej strony powód do zadowolenia, ale równocześnie skłaniałoby to do dalszego uproszczenia języka.

Celem powinno być moim zdaniem osiągnięcie FOG na poziomie 12 lat wykształcenia (wykształcenie średnie), dzięki czemu teksty takie byłyby rozumiane przez ok. 67% ludności Polski (stat.gov.pl,01). Cel ten można by osiągnąć rezygnując ze słownictwa z rejestru urzędowego i książkowego na rzecz starannego języka potocznego (np. nie *uzyskiwać dochody* a *mieć dochody*), zastępując rzeczowniki odczasownikowe (*fakt otrzymywania*) przez czasowniki (*X otrzymuje*), częściej stosując krótsze zdania i bezpośrednie zwroty adresatywne.

Na koniec należy wspomnieć o formie graficznej broszur — dzięki ilustracjom na okładkach i przyjaznemu rozplanowaniu tekstu jest ona znacznie bardziej zachęcająca do czytania niż szata graficzna tradycyjnych materiałów.

Ulotka PL13 reprezentująca grupę 3 jest tekstem o wielu walorach — bardzo konkretnym, werbalnym i niespecjalistycznym. Choć sam temat ulotki jest dość wąski (dodatek pieniężny dla emerytów), to łatwość tekstu wynika przede wszystkim ze świadomości nadawcy, że grupa docelowa tekstu ma szczególne potrzeby czytelnicze ze względu na wiek i niższy poziom wykształcenia. Nadawca zwracał się zatem bezpośrednio do odbiorców (forma grzecznościowa Państwo), używał języka potocznego, konkretyzował treść przykładami i udzielał czytelnikom rad. Niestety, przekroczył granicę dzielącą język potoczny od niestarannych kolokwializmów. Po odpowiedniej korekcie tekst może jednak moim zdaniem dobrze spełniać swoją rolę, co starałam się wykazać, poddając go ankiecie na zrozumiałość przed i po korekcie. Wg wartości LIX i FOG jest to tekst łatwy, wymagający ok. 9,5 lat wykształcenia, tym samym najłatwiejszy ze wszystkich analizowanych tekstów. Forma graficzna ulotki – choć skromna — jest zgodna z potrzebami gatunku. Warto wspomnieć, że i w tym tekście stosuje się wypunktowanie.

7.11. Porównanie szwedzkich i polskich materiałów informacyjnych

Szwedzkie broszury i ulotki mają charakter werbalny, specjalistyczny i konkretny. Polskie materiały dzielę na tradycyjne (nominalne, specjalistyczne i abstrakcyjne) i zmodernizowane (werbalne, specjalistyczne i konkretne). Jakkolwiek nominalność należy traktować jako cechę

specyficzną języka polskiego, to warto zauważyć, że nominalność wyrażona liczbą NQ obliczona dla szwedzkich tekstów jest maksymalnie cztery razy wyższa niż dla języka mówionego (język mówiony NQ 0,5 — wartość maksymalna tekstów NQ 1,8) — podobnie jak kwota nominalna dla zmodernizowanych tekstów polskich (język mówiony NQ 0,8 — wartość maksymalna tekstów zmodernizowanych NQ 4), natomiast kwota nominalna NQ polskich dla tekstów tradycyjnych — do 10 razy wyższa (wartość maksymalna tekstów tradycyjnych NQ 8,2). Można zatem uznać, że nominalność wyrażona wartością NQ do czterokrotności wartości NQ dla języka mówionego jest korzystna ze względu na zrozumiałość tekstu pisanego. Długość fraz nominalnych jest niższa w tekstach szwedzkich (do 6 wyrazów) niż w polskich tradycyjnych (20 wyrazów) czy zmodernizowanych (10 wyrazów). Tendencja do wielu zdań podrzędnych, występująca w badanych tekstach szwedzkich, charakteryzuje te teksty jako werbalne, jednak przy analizie tekstów polskich pominęłam ten parametr, bowiem liczba zdań podrzędnych w języku polskim nie może być, moim zdaniem, uznana za wyznacznik werbalności czy nominalności — większość badanych tekstów tradycyjnych wykazuje co prawda niewielki udział zdań podrzędnych, jednak nie jest to cecha uniwersalna tekstów o wyższej nominalności. Natomiast długie zdania w tekstach szwedzkich są jednoznacznie werbalne (zdania podrzędnie złożone), a w tekstach polskich — nominalne (enumeracje). Jeśli chodzi o cechy specjalistyczne, to w szwedzkich tekstach stosuje się tylko podstawowe terminy, natomiast w polskich (szczególnie tradycyjnych) panuje tendencja do terminów rozbudowanych (długie frazy nominalne). W polskich tekstach zmodernizowanych widać już tendencję do oszczędnego stosowania terminów lub specjalnego ich oznaczania (skrótem *tzw.*), jednak terminy z nowych dziedzin (informatyczne) stosowane są bez ułatwień. W szwedzkich tekstach nie stosuje się różnorodnych i złożonych wyrazów w funkcji gramatycznej, natomiast w tekstach polskich bardzo rozpowszechnione są przyimki wtórne (np. *wskutek, ze względu*). Przyimki te należą do zasobu polszczyzny urzędowej, nie występują jedynie w najbardziej potocznym przykładzie tekstu. Słownictwo z rejestru książkowego i urzędowego jest charakterystyczne dla polskich publikacji urzędowych i dlatego uznałam je za parametr specjalistycznego charakteru tekstu. Tendencja do unikania takiego słownictwa i stosowania elementów języka potocznego pojawia się tylko w dwóch tekstach polskich. Ostatnim wykładnikiem tekstu specjalistycznego jest charakterystyczna składnia — w języku szwedzkim są to długie frazy przedorzeczeniowe, których brak w szwedzkich broszurach i ulotkach. W języku polskim są to zdania a) o dużej odległości podmiotu od orzeczenia lub b) o dużej odległości podmiotu i orzeczenia od początku zdania (np. rozpoczynające się frazą

Zgodnie z ...). W zakresie abstrakcyjności tekstu w materiałach szwedzkich brak jest abstrakcyjnych rzeczowników odczasownikowych, które z kolei często występują w tradycyjnych tekstach polskich. W szwedzkich tekstach występuje wiele okoliczników miejsca i czasu, natomiast w polskich tekstach tradycyjnych jest ich niewiele — występują za to tzw. abstrakcyjne okoliczniki czasu (np. *po spełnieniu tego warunku*), konkretyzowane w przykładach. Natomiast określenia miejsca nie występują samodzielnie, lecz w ramach przydawek lub dopełnień. Jeśli chodzi natomiast o konstrukcje bierne — w materiałach szwedzkich jest ich względnie niewiele (ok. 5-7%), w tradycyjnych tekstach polskich natomiast występują konstrukcje bierne, bezosobowe i frazeologizmy — na poziomie ok. 10%. W polskich tekstach zmodernizowanych udział konstrukcji biernych i bezosobowych wynosi ok. 5%. W zakresie bezpośrednich form adresatywnych wszystkie ulotki i broszury szwedzkie zwracają się do odbiorców w 2. osobie lp — zgodnie ze szwedzką normą językową. Natomiast nadawca określa się za pomocą nazwy instytucji lub (dużo rzadziej) zaimka *my*. Tylko w jednym zmodernizowanym tekście polskim panuje wyraźna tendencja do bezpośredniego zwracania się do odbiorcy w 2. osobie lp, a w tekście przeznaczonym dla starszej grupy odbiorców — w formie grzecznościowej *Państwo*.

Charakterystyka tekstów szwedzkich dokonana według użycia różnych typów konektorów określa teksty szwedzkie jako wyjaśniająco-opisowe lub wyjaśniająco-temporalne. Charakterystyka tekstów polskich jest dość zbieżna — są one wyjaśniająco-opisowe, wyjaśniające lub opisowe. Gęstość konektorów jest zwykle większa w tekstach szwedzkich — 2 do 6 konektorów na 100 wyrazów, w polskich tekstach — od 1 do 5 konektorów, najczęściej jednak jeden konektor na 100 wyrazów.

Graficzna forma tekstów *Försäkringskassan* jest skromna i ujednolicona ale dobrze dostosowana do potrzeb odbiorców (np. duża czcionka numerów stron). Ulotka *Skatteverket* jest za to bogatsza w ilustracje, przedstawiające m.in. wzory omawianych w niej dokumentów. Zmodernizowane teksty polskie z serii *Szybki PIT* charakteryzują się atrakcyjnymi ilustracjami na stronach tytułowych, a forma graficzna wewnątrz broszury jest przyjazna dla czytelnika.

Porównując wartości LIX i FOG dla szwedzkich i polskich materiałów informacyjnych można stwierdzić, że szwedzkie teksty, które wg FOG wymagają 13-17 lat wykształcenia, odpowiadają kategorii *łatwy* i *średniotrudny* wg LIX, natomiast w przypadku tekstów

polskich podobna liczba lat niezbędnego wykształcenia (13-16 lat) wg FOG odpowiada kategorii *trudny* wg wskaźnika LIX (51-52). Należy jednak zauważyć, że w polskiej klasyfikacji LIX brak jest kategorii *średniotrudny,* proponuję zatem teksty PL11 i PL12, które tylko nieznacznie przekraczają wartość graniczną LIX 50, traktować właśnie jako *średniotrudne*. Teksty tradycyjne (PL9 i PL10) wymagają przeszło 18 lat wykształcenia wg FOG i są jednoznacznie trudne wg LIX (powyżej LIX 56).

Podsumowując należy stwierdzić, że zmodernizowane materiały polskie zbliżają się standardami do tekstów szwedzkich — zbliżenie to następuje w zakresie konkretyzacji treści, bardziej przyjaznej struktury oraz bardziej werbalnej i konkretnej składni i leksyki. Towarzyszy temu dbałość o formę graficzną oraz poprawność językową.

7.11.1. Treść i struktura materiałów informacyjnych a *Zasada Współpracy* H.P. Grice'a

W treści i strukturze ulotek *Försäkringskassan* można dostrzec nawiązanie do *Zasady Współpracy* i *maksym konwersacyjnych* Grice'a (Grice 1977). Stosowanie *Zasady Współpracy* wynika z zakładanego dostosowania tekstów do potrzeb odbiorcy — nadawca stara się uczynić *swój udział konwersacyjny takim, jakiego wymaga zaakceptowany cel lub kierunek rozmowy* (Grice 1977:88). W przypadku *Försäkringskassan* udział nadawcy w konwersacji jest duży, stara się on spełnić wszystkie oczekiwania informacyjne odbiorcy. Przewidując, że informacja w danej ulotce może być dla pewnej grupy odbiorców niewystarczająca, nadawca odsyła odbiorcę (najczęściej w końcowym fragmencie tekstu) do innych materiałów informacyjnych i wskazuje inne możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej i pod numerem infolinii tej instytucji. Realizuje w ten sposób maksymę z kategorii ilości: *Uczyń swój udział tak informatywnym, jak to jest wymagane z punktu widzenia aktualnych celów rozmowy*. Natomiast abstrakt umieszczany na początku ulotki jest realizacją tej samej maksymy — nadawca, informując odbiorcę o podstawowych warunkach świadczenia ułatwia odbiorcy podjęcie decyzji, czy dalszy materiał jest dla niego istotny. Równocześnie abstrakt ten informuje często, że w określonych sytuacjach istnieją inne regulacje i odsyła po nie do innych instytucji (lub do samej *Försäkringskassan*) — wówczas realizuje się drugą maksymę z kategorii ilości: *Nie czyń swego udziału bardziej informatywnym, niż to jest wymagane.* Umieszczając abstrakt na początku tekstu nadawca informuje odbiorcę o zawartości tekstu, realizuje zatem *maksymę odniesienia: Mów na temat.* Polskie materiały informacyjne nie posługują się abstraktem,

zatem nie stosuje się wspomnianych maksym z kategorii ilości i odniesienia. Poza tym tekst polskich ulotek i broszur odsyła odbiorcę nie do innych broszur czy ulotek lecz do przepisów ustawowych — maksymy z kategorii ilości są zatem realizowane w inny sposób, mniej satysfakcjonujący dla odbiorcy, bowiem tekst ustawowy jest z natury rzeczy bardziej abstrakcyjny niż tekst broszur czy ulotek. Wysnuć można zatem wniosek, że system polskich materiałów nie jest wystarczająco kompleksowy, a i autorytet prawa znacznie góruje nad autorytetem materiału informacyjnego, choć zauważyć należy, że w zmodernizowanych materiałach rezygnuje się często z powoływania podstaw prawnych, a przytaczane przepisy konkretyzuje — zatem dąży się do modelu informacji stosowanego w materiałach szwedzkich.

7.11.2. Realizacja podobnych treści w szwedzkich i polskich materiałach

Niektóre ze szwedzkich i polskich tekstów zostały celowo dobrane pod względem tematycznym. Dzięki temu można przyjrzeć się bliżej, jak np. polski tradycyjny informator PL9 i szwedzka ulotka SE10 (obie dotyczą zasiłku macierzyńskiego) formułują podobne treści. W kwestii prawa do zasiłku polski tekst na ten temat znajduje się pod hasłowo sformułowanym tytułem. Warto zwrócić uwagę, że w akapicie tym wymienia się tylko uprawnienia matki dziecka:

Prawo do zasiłku macierzyńskiego [PL9]

> Zasiłek macierzyński przysługuje ubezpieczonej, która w okresie ubezpieczenia chorobowego lub w okresie urlopu wychowawczego:
> - urodziła dziecko,
> - przyjęła na wychowanie dziecko w wieku do 7 roku życia, a w przypadku dziecka, wobec którego podjęto decyzję o odroczeniu obowiązku szkolnego — w wieku do 10 roku życia i wystąpiła do sądu opiekuńczego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie jego przysposobienia,
> - przyjęła dziecko w wieku do 7 roku życia, a w przypadku dziecka wobec którego podjęto decyzję o odroczeniu obowiązku szkolnego — w wieku do 10 roku życia, na wychowanie w ramach rodziny zastępczej, z wyjątkiem rodziny zastępczej zawodowej niespokrewnionej z dzieckiem. (...)

Uprawnienia ojca dziecka do zasiłku pojawiają się kilka stron dalej, pod osobnym nagłówkiem, ponieważ wynikają one z nowelizacji Kodeksu Pracy z 2010 r. Jednak takie rozplanowanie tekstu podyktowane jest raczej wygodą nadawcy niż odbiorcy tekstu:

Zasiłek macierzyński za okres urlopu ojcowskiego [PL9]

> Od 1 stycznia 2010 r. ubezpieczony-ojciec wychowujący dziecko, w tym także ojciec, który przysposobił dziecko, ma prawo do zasiłku macierzyńskiego przez okres ustalony przepisami Kodeksu pracy jako okres urlopu macierzyńskiego w wymiarze 1 tygodnia, a od 1 stycznia 2012 r. — w wymiarze 2 tygodni, nie dłużej jednak niż do ukończenia przez dziecko 12 miesięcy życia. (...)

Szwedzki tekst znajduje się pod nagłówkiem sformułowanym w formie pytania i obejmuje zarówno uprawnienia matki jak i ojca dziecka:

Komu przysługuje zasiłek macierzyński[149]? [SE10]

Zasiłek macierzyński wypłaca się rodzicom dziecka lub osobie sprawującej prawną opiekę nad dzieckiem. Zasiłek macierzyński wypłacany jest także osobie lub osobom, które przyjmują dziecko do siebie z zamiarem jego adoptowania[150]. Oprócz tego zasiłek rodzicielski wypłacany jest osobie zamieszkującej razem z rodzicem, która

- ma lub miała inne dzieci wspólnie z rodzicem
- przebywa lub przebywała w związku małżeńskim z rodzicem
- przebywa lub przebywała w zarejestrowanym związku partnerskim z rodzicem.

Warto zwrócić uwagę, że tekst polski wyraźnie koncentruje się na szczegółowej informacji i terminologii prawnej, natomiast szwedzki na potocznym opisie tej samej sytuacji — por. *wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie jego przysposobienia* [PL] a *przyjąć dziecko z zamiarem jego adoptowania* [SE].

Różnicę między perspektywą odbiorcy a nadawcy można także zauważyć we fragmencie dotyczącym procedury występowania o zasiłek. W tekście polskim procedura ta nie jest opisana wprost, lecz wymienia się wymagane dokumenty:

Dokumentacja do wypłaty zasiłku macierzyńskiego [PL9]

Urodzenie dziecka

Dokumentami wymaganymi do przyznania i wypłaty zasiłku macierzyńskiego są:

- Zaświadczenie o przewidywanej dacie porodu — za okres przed porodem, jeśli ubezpieczona korzysta z zasiłku macierzyńskiego przed porodem,
- Skrócony odpis aktu urodzenia dziecka — za okres od dnia porodu zarówno, jeżeli ubezpieczona korzysta z zasiłku macierzyńskiego przed porodem, jak i ubiega się o zasiłek od dnia porodu. (...)

Jeżeli zasiłek macierzyński z tytułu urodzenia dziecka jest wypłacany przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych, wymagane jest dodatkowo *zaświadczenie pracodawcy o okresie udzielonego urlopu macierzyńskiego* — w przypadku pracownic oraz *zaświadczenie płatnika składek wystawione na druku ZUS-3* — w przypadku pracownic — albo ZUS Z-3a — w przypadku pozostałych ubezpieczonych.

Mimo szczegółowej informacji z fragmentu nie wynika, komu (ZUS-owi czy pracodawcy, czyli płatnikowi składek) należy przedłożyć dokumenty. W broszurze szwedzkiej informacja na ten sam temat sformułowana jest na pytanie postawione wprost *Co muszę zrobić, aby otrzymać zasiłek macierzyński?*:

[149] W celu harmonizacji polskich i szwedzkich terminów stosuję dla terminu *föräldrapenning* ekwiwalent *zasiłek macierzyński*, choć w oficjalnych tłumaczeniach *Försäkringskassan* stosuje się bardziej adekwatne tłumaczenie *zasiłek rodzicielski.*

[150] W języku szwedzkim *adoption* (adopcja, przysposobienie) jest zarówno określeniem prawnym jak i potocznym.

Co muszę zrobić, żeby otrzymać zasiłek rodzicielski? [SE10]

> Jeśli jako kobieta w ciąży odwiedzisz poradnię dla ciężarnych, otrzymasz zaświadczenie potwierdzające ciążę. Zaświadczenie to możesz wysłać do *Försäkringskassan*. Funkcjonuje ono jako zgłoszenie w sprawie zasiłku rodzicielskiego. Po otrzymaniu zgłoszenia wyślemy ci dodatkowe informacje na temat zasiłku macierzyńskiego.

Warto zauważyć, że nadawca opisuje pierwszy krok procedury, który musi wykonać przyszła matka, a następnie składa obietnicę, że prześle jej dalsze informacje. Już w następnym akapicie można znaleźć konkretnie sformułowaną informację dla ojca. Dowiaduje się on, jak i kiedy powinien ubiegać się o świadczenie. W przypadku kontaktu telefonicznego *Försäkringskassan* obiecuje przesłać wnioskodawcy dokumenty:

> Zaświadczenie na ogół nie zawiera żadnej informacji o drugim z rodziców. Jeśli chcesz pobierać zasiłek macierzyński jako drugi rodzic, musisz zgłosić w *Försäkringskassan*, że chcesz otrzymywać zasiłek rodzicielski. [SE10]
>
> Zgłoszenia i wnioski o wypłatę zasiłku możesz składać bezpośrednio na naszej stronie internetowej www.forsakringskassan.se. Zgłoszenia należy dokonać najpóźniej tego samego dnia, za który chcesz otrzymać zasiłek. Aby wysłać zgłoszenie, musisz mieć e-legitymację, którą pobierzesz przez Internet z twojego banku. Możesz też dokonać zgłoszenia telefonując pod numer 020-524-524. Jeśli dokonasz zgłoszenia przez telefon, otrzymasz do domu formularz *Wniosek o wypłatę zasiłku rodzicielskiego*, który powinieneś wypełnić i przesłać nam z powrotem. [SE10]

Natomiast w polskim tekście najpierw opisuje się procedurę rezygnacji z zasiłku macierzyńskiego przez matkę dziecka:

> W przypadku rezygnacji z zasiłku macierzyńskiego po 14 tygodniach jego pobierania pracownica do pisemnego wniosku w tej sprawie jest zobowiązana dołączyć zaświadczenie pracodawcy zatrudniającego pracownika ojca-dziecka potwierdzające termin rozpoczęcia urlopu macierzyńskiego. (...) [PL9]

A następnie prezentuje się liczne warunki dotyczące samego ojca:

> Ojciec dziecka występując o zasiłek macierzyński w przypadku skrócenia przez matkę pobierania zasiłku macierzyńskiego po 14 tygodniach, powinien przedłożyć skrócony odpis aktu urodzenia dziecka oraz zaświadczenie o okresie, przez który matce dziecka przysługiwał oraz został wypłacony zasiłek macierzyński. Ponadto, ojciec jest zobowiązany przedłożyć:
> Zaświadczenie pracodawcy o okresie udzielonego urlopu macierzyńskiego — jeżeli ojciec dziecka jest pracownikiem i zasiłek macierzyński jest wypłacany przez Zakład Ubezpieczeń społecznych,
> Oświadczenie o przerwaniu działalności — jeżeli ojciec dziecka jest ubezpieczonym prowadzącym działalność pozarolniczą,
> Zaświadczenie płatnika składek o przerwaniu działalności zarobkowej w związku z opieką nad dzieckiem — w przypadku pozostałych ubezpieczonych.
> Do wypłaty ojcu dziecka zasiłku macierzyńskiego przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych wymagane jest dodatkowo zaświadczenie płatnika składek na druku ZUS Z-3 gdy ojciec jest pracownikiem lub na druku ZUS Z-3a — w przypadku pozostałych ubezpieczonych. [PL9]

Jak widać z cytowanego fragmentu procedury stosowane w ZUS są znacznie bardziej skomplikowane, wymagają od wnioskodawcy przedkładania wielu dokumentów, przy czym z opisu nie wynika, dokąd i w jaki sposób dokumenty te należy dostarczyć. To na wnioskodawcy spoczywa obowiązek dostarczania zaświadczeń lub oświadczeń (odpis aktu urodzenia dziecka wymagany jest nawet dwukrotnie — od matki i od ojca). Różnica w podejściu do uzyskiwania dokumentów związana jest z faktem, że *Försäkringskassan* współpracuje z instytucją ewidencji ludności, natomiast ZUS opiera się tylko na dostarczanych przez odbiorców dokumentach Urzędu Stanu Cywilnego. Na podstawie opisu szwedzkich i polskich procedur wywieść można wniosek, że perspektywa nadawcy ujawniająca się w językowej formie broszur informacyjnych nie jest fenomenem samym w sobie — towarzyszy mu przeciążenie odbiorcy obowiązkami, które bardziej przyjazny urząd szwedzki bierze na siebie.

Jednak — jak to zauważyliśmy już wcześniej — jeśli polski nadawca tekstu dostrzega własne korzyści w ułatwianiu procedur (np. zaoszczędzenie czasu pracy urzędników), wówczas upraszcza procedury jak i instrukcje, jak to wynika broszury z serii *Szybki PIT:*

Dalej wystarczy 5 kroków: [PL11]

1) wejdź na stronę wwwedeklaracjegovpl i pobierz z zakładki Do pobrania aplikację desktopową e-Deklaracje lub pobierz właściwy formularz z zakładki Formularze,
2) wypełnij formularz,
3) podpisz go wpisując kwotę przychodu (....)

Choć procedura opisana w szwedzkiej broszurze *Tak deklarujesz podatek w Szwecji* [SE12] jest prostsza dla podatnika (jego zadaniem jest jedynie potwierdzenie lub korekta danych dostarczonych przez szwedzki Urząd Skarbowy), to pod względem językowym instrukcja polska przypomina już instrukcję szwedzką z broszury SE12:

> **Sprawdź czy wszystkie dane kontrolne znajdują się w specyfikacji i czy zgadzają się kwoty.**
> Czy wpisane kwoty w formularzu deklaracji zgadzają się i czy są wszystkie dane?
> Nie → Zmień to, co się nie zgadza! Dodaj to, czego brakuje!
> Tak → Złóż deklarację przez Internet za pomocą kodu bezpieczeństwa, przez telefon, sms-em — lub podpisz i prześlij formularz! [SE12]

Pewną różnicę w treści między szwedzką a polską ulotką można zauważyć na płaszczyźnie perswazji. Podczas gdy w polskiej ulotce wymienia się wszystkie możliwe korzyści płynące ze składania deklaracji drogą elektroniczną, w szwedzkim tekście podaje się tylko rzeczowe argumenty:

> **Korzyści wynikające ze złożenia deklaracji [PL12]**
> **w formie elektronicznej:**
> • oszczędność czasu,
> • niższe koszty złożenia deklaracji podatkowej,

• łatwość wypełnienia,
• bezpieczeństwo przesyłanych danych,
• gwarancja poprawności składanej deklaracji,
• szybszy zwrot nadpłaty,
• ochrona środowiska,
• otrzymanie potwierdzenia złożenia deklaracji
bez wychodzenia z domu.

Zwrot podatku [SE11]
Jeśli jesteś pracownikiem lub emerytem możesz otrzymać zwrot podatku już w czerwcu. Jednak wówczas musisz:

- złożyć deklarację przez Internet, telefon lub sms oraz
- podać numer konta bankowego do zwrotu podatku.

Tę różnicę można wytłumaczyć dość natarczywym językiem reklamy — względnie nowej branży w Polsce, przenikającą do innych sfer życia. Szwedzki urząd skarbowy, przekonując do procedur elektronicznych, dystansuje się natomiast od języka i metod reklamy.

8. Badania na temat zrozumiałości tekstów

W pierwszej części rozdziału (8.1.) opisuję badania alfabetyzmu funkcjonalnego, jakie prowadzi się w Polsce i na świecie. W drugiej części (8.2.) podejmuję temat zrozumiałości tekstu w aspekcie teorii i badań. Są to dwa różne kierunki działań naukowych — pierwszy bada umiejętności odbiorców, drugi — zrozumiałość tekstów. Jednak związek między nimi jest dość oczywisty — badając teksty należy uwzględniać realne umiejętności alfabetyczne odbiorców pochodzących z danej kultury, z kolei badając stopień alfabetyzmu odbiorców należy brać pod uwagę, z jakiej kultury tekstu pochodzą, ponieważ kultura ta ułatwia im lub utrudnia rozwijanie umiejętności alfabetycznych.

8.1. Analfabetyzm funkcjonalny i czytelnictwo w Polsce i Szwecji

8.1.1. Analfabetyzm funkcjonalny

Rozpatrując kwestię zrozumiałości tekstów urzędowych należy wziąć pod uwagę brak umiejętności rozumienia i wykorzystywania informacji pisemnych przez odbiorców[151]— czyli analfabetyzm funkcjonalny. Dostępne wyniki badań analfabetyzmu[152] funkcjonalnego dorosłych Polaków (16-65 lat) w zestawieniu z przedstawicielami innych krajów pochodzą z 1994 roku. Badania te przeprowadzono w ramach międzynarodowego projektu badawczego IALS (*International Adult Literacy Survey*) w Polsce, Kanadzie, Stanach Zjednoczonych, Holandii, Niemczech, Szwecji i Szwajcarii, pod auspicjami organizacji OECD. Wyniki zreferował kierujący tymi badaniami w Polsce Ireneusz Białecki (Białecki 1998: 13-35), dostępne są też na stronie internetowej OECD (oecd.org,02) — głównego organizatora projektu badawczego IALS.

Według relacji Białeckiego (Białecki 1998: 13-35) badanie przeprowadzano w oparciu o próbki typowych informacji (formularze, gwarancje, instrukcje obsługi) — w tłumaczeniu na język polski, z zachowaniem formy graficznej. Badanie obejmowało zadania tekstowe i zadania z dokumentem — wszystkie odwoływały się do umiejętności wyszukiwania i przetwarzania informacji[153]. W prostszych zadaniach (poziom trudności 1) trzeba było wyszukać informację łatwą do odnalezienia w tekście. Na poziomie 2 informację trzeba było

[151] Przy czym przez informacje pisemne rozumie się komunikaty werbalne i towarzyszące im przedstawienia graficzne (Skudrzyk, 2005:59).
[152] Bada się umiejętność rozumienia informacji i umiejętność wykorzystania tych informacji (czyli *alfabetyzm funkcjonalny*), jednak ze względu na niekorzystne wyniki badań posługuję się tu częściej terminem *analfabetyzm funkcjonalny*.
[153] Poza tym badanie objęło umiejętności rachunkowe, których tu nie omawiam.

odszukać np. w dwóch miejscach, na poziomie 3/4 — należało łączyć informacje, porównywać wykorzystując własną wiedzę i niekiedy przetwarzać.

Badanie wypadło szczególnie niekorzystnie dla polskich respondentów, natomiast dla szwedzkich ankietowanych — bardzo dobrze. W trzech skalach na najniższym poziomie najwięcej było Polaków, zaś najmniej na poziomie najwyższym (4/5). Przy tym różnice między Polską a pozostałymi krajami były bardzo duże: na najniższym poziomie lokowało się przeszło 40% Polaków, tj. niemal dwa razy tyle co Amerykanów (ok. 20%) i około 6 razy tyle co Szwedów (6-8%)[154]. Na najwyższym poziomie znalazło się 3-6% Polaków i przeszło 30% Szwedów (w przypadku przedstawicieli innych krajów około 20%).

Tabela 23. Badanie IALS z 1994 r. — procent badanych na poszczególnych poziomach alfabetyzmu funkcjonalnego. Wyniki w poszczególnych krajach, z podziałem na zadania tekstowe i zadania z dokumentami.

	Proza (zadania tekstowe)				Zadania z dokumentem			
	Poziom 1	Poziom 2	Poziom 3	Poziom 4/5	Poziom 1	Poziom 2	Poziom 3	Poziom 4/5
Polska	42,6	34,5	19,8	3,1	45,4	30,7	18,0	5,8
USA	20,7	25,9	32,4	21,1	23,7	25,9	31,4	19,0
Szwajcaria niemiecka	19,3	35,7	36,1	8,9	18,1	29,1	36,6	16,1
Szwajcaria francuska	17,6	33,7	38,6	10,0	16,2	28,8	38,9	16,0
Kanada	16,6	25,6	35,1	22,7	18,2	24,7	32,1	25,1
Niemcy	14,4	34,2	38,0	13,4	9,0	32,7	39,5	18,9
Holandia	10,5	30,1	44,1	15,3	10,1	25,7	44,2	20,0
Szwecja	7,5	20,3	39,7	32,4	6,2	18,9	39,4	35,5

Źródło: Białecki (1998: 17, 20).

Według szczegółowego sprawozdania Białeckiego około 40% Polaków nie potrafiło na przykład stwierdzić na podstawie mapki pogody (z podanymi temperaturami dla poszczególnych stolic), o ile stopni cieplej jest w Bangkoku niż w Seulu. Podobnie 75 procent — na podstawie rozkładu jazdy nie potrafiło poprawnie odpowiedzieć, o której godzinie odchodzi ostatni autobus z określonej miejscowości w sobotę wieczorem (zadanie to zakwalifikowano jako zadanie z dokumentem, na 3 poziom trudności). W Polsce, w porównaniu z innymi krajami europejskimi, istniał większy rozrzut wyników. Zależały one

[154] W Szwecji komentowano, że aż 7,5% ludności (czyli 400 000 osób) czyta tak słabo, że radzi sobie tylko ze znanymi im, prostymi tekstami lattlast.se,01.

bardziej niż w innych krajach od poziomu wykształcenia, czytelnictwa książek i mieszkania na wsi. Wówczas jeszcze odsetek Polaków z wykształceniem wyższym był na niskim poziomie wobec innych krajów europejskich (7,3%). Jednak w Szwecji, gdzie odsetek ten nie był wiele wyższy (11,2%), procentowo najwięcej Szwedów osiągnęło najlepsze wyniki. Zatem nie tylko poziom wykształcenia przesądzał o poziomie alfabetyzmu, lecz także jego jakość i inne pozaedukacyjne czynniki. Uderzająco duży był w Polsce odsetek osób z wyższym wykształceniem nieradzących sobie z zadaniami. W grupie tej dominowały osoby z małych miejscowości w najstarszej grupie wiekowej (53-64 lata). Niekorzystne wyniki badania w Polsce wiązano m.in. z małą liczbą osób dokształcających się (15% ankietowanych wobec przeciętnie 40% w pozostałych krajach).

Związek wyników alfabetyzacji z czytelnictwem okazał się największy w Polsce. W Szwecji i innych krajach osoby z podstawowym wykształceniem czytały niewiele mniej niż osoby po studiach wyższych. Poza tym w Polsce rzadziej posługiwano się informacją pisemną w pracy (robotnicy, rolnicy), co wiązano z większym zacofaniem gospodarki. Niepokojący był fakt, że wykształceni i niewykształceni Polacy niezbyt często czytali i pisali w swoim życiu zawodowym. Aż 58 procent czynnych zawodowo Polaków podawało, że nigdy nie czyta instrukcji i przepisów, a 69 procent — że nie korzysta ze schematów i wykresów (archiwum.wiz.pl,01:8). Zastanawiano się, jak radzą sobie w pracy na przykład urzędnicy, skoro 64 procent tej grupy zawodowej miało kłopoty ze zrozumieniem prostej instrukcji, a tylko 7 procent z nich posługiwało się swobodnie takim dokumentami.

Czynnikiem, który według Białeckiego miał negatywny wpływ na wyniki, był odmienny charakter tekstów użytych w badaniach od tych, z którymi Polacy zwykli spotykać się w swoim codziennym życiu. Świerzbowska-Kowalik (archiwum.wiz.pl,01:5) wskazała, że teksty pozostające wówczas w powszechnym obiegu, np. teksty urzędowe, instrukcje i przepisy, tworzone były niejednokrotnie przez osoby o zaledwie elementarnych kompetencjach alfabetycznych, ponieważ w badaniu IALS prawie jedna piąta menedżerów i specjalistów oraz jedna trzecia urzędników — czyli osób sporządzających takie dokumenty — znalazła się na najniższym poziomie wyników.

Podsumowując wyniki Białecki (1997:29) stwierdził, że „ankieta w przypadku respondentów polskich odwoływała się do kontekstu kulturowego przyszłości — rozwiniętej demokracji i gospodarki wolnorynkowej". Dalej autor (Białecki 1997:32) podkreśla, że w krajach

o rozwiniętej demokracji i gospodarce rynkowej istnieje inna, bardziej profesjonalna kultura tworzenia informacji; tworzy się efektywne standardy informowania. Przygotowując raport, artykuł, ulotkę informacyjną ma się najczęściej na uwadze konkretnego odbiorcę, „pod niego" wymyśla się treść i projektuje formę. Otoczenie informacyjne jest zatem uporządkowane i klarowne. Także kultura, w której odbiorca funkcjonuje, motywuje go do aktywnego odbioru, bo jednocześnie wytwarza przekonanie, że informacja jest ważna dla jego osobistego powodzenia i funkcjonowania w społeczeństwie. Można zatem wysnuć wniosek, że kultura tworzenia informacji uwzględniająca perspektywę odbiorcy, w której funkcjonują kraje zachodnie, a szczególnie Szwecja, z jednej strony ułatwia przyswajanie informacji, a z drugiej — stymuluje odbiorcę do aktywności w komunikacji.

Podobnymi badaniami alfabetyzacji objęto kilkakrotnie młodzież szkolną w wieku 15 lat. Program Międzynarodowej Oceny Umiejętności Uczniów organizacji OECD pod nazwą PISA (*Programme for International Student Assessment*) przeprowadzono już kilkukrotnie w 2000, 2003, 2006 i 2009 roku. W ostatniej edycji PISA przetestowano prawie pół miliona uczniów z 65 krajów świata. Poza rozumieniem tekstu, które odnosiło się do wyszukiwania informacji, interpretacji, refleksji i argumentacji, program obejmował jeszcze dwa komponenty: umiejętność myślenia matematycznego i rozumowania w naukach przyrodniczych.

Tabela 24. Rozumienie tekstu przez 15-letnich uczniów w badaniach PISA 2000, 2003, 2006, 2009 — wynik wyrażony w punktach.

	2000	2003	2006	2009
Polska	479	497	508	500
Szwecja	516	514	507	497

Źródło (pisa.oecd.org,01).

Jeszcze w 2000 roku wyniki osiągnięte przez polskich uczniów w zakresie rozumienia tekstu były poniżej przeciętnej OECD — wynik punktowy wynosił 479, a wynik Szwecji był znacznie wyższy — 516. W następnych dwóch edycjach wynik polskich badanych poprawiał się, przy czym pierwszy wzrost był zdecydowany — badani osiągnęli przeciętny poziom dla krajów OECD, a w 2006 roku ich wyniki były już ponadprzeciętne (2003 — 497, 2006 — 508; średnia OECD — 492). W ostatniej edycji z 2009 roku wynik polskich uczniów obniżył

się do 500 punktów, ale stale był wyższy od przeciętnego OECD (493). Istniała co prawda spora różnica między wynikami dziewcząt (525) i chłopców (476), ale w stosunku do 2000 roku zmniejszyła się znacznie liczba uczniów najsłabszych (z 23% do 15%). Tymczasem osiągnięcia szwedzkich uczniów pogarszały się w każdej kolejnej edycji (2000 r. — 516, 2003 r. — 514; 2006 r. — 507, średnia OECD — 492; 2009 r. — 497, średnia OECD — 493). Ich wyniki obniżyły się z ponadprzeciętnych do przeciętnych. W roku 2006 wyniki polskich i szwedzkich uczniów praktycznie zrównały się, a w 2009 r. polscy uczniowie wyprzedzili szwedzkich.

W Szwecji wyraża się zaniepokojenie spadkiem wyników ogólnych, a szczególnie rosnącymi różnicami między uczniami (i szkołami) dobrymi i słabymi. Zwiększyła się liczba uczniów słabych — jedna piąta szwedzkich uczniów nie osiąga poziomu podstawowego w czytaniu ze zrozumieniem (liczba słabych uczniów wzrosła z 13% do 18% od 2000 r.), wzrost ten dotyczy szczególnie grupy chłopców (25% poniżej poziomu podstawowego). Przy ocenie wyników dochodzi do głosu postawa egalitarna — dostrzega się, że społeczno-ekonomiczna sytuacja uczniów przekłada się coraz bardziej na ich wyniki, co jest sprzeczne z celami szwedzkiego szkolnictwa (skolverket.se,01). Zaprzecza się, by przyczyną tego spadku była nasilona imigracja, ponieważ obniżenie wyników w grupie uczniów urodzonych w Szwecji z urodzonych w Szwecji rodziców jest podobne jak u dzieci imigrantów (skolverket.se,02).

Bez oficjalnych komentarzy[155] na temat wyników badań trudno wysnuwać obiektywne wnioski co do przyczyn wzrostu alfabetyzacji u młodych Polaków. Jedną z hipotez jest, że polscy uczniowie otrzymali teraz lepszy trening umiejętności czytania ze zrozumieniem i poprzez obecny system edukacyjny oswoili się z metodą testowania. Drugą uzupełniającą tezą jest to, że reprezentują oni pokolenie, którego rodzice są lepiej wykształceni[156], a wykształcenie rodziców (szczególnie matek) ma według badań socjologicznych wpływ na rozwój intelektualny dzieci. Tę pierwszą tezę potwierdzają informacje od polskich nauczycieli. Na jednym z pedagogicznych blogów komentuje się, że słabe wyniki 15-latków w pierwszym badaniu zmobilizowały wiele środowisk do pracy — zaczęto kłaść nacisk na kształcenie tej umiejętności, wydawcy prześcigali się w wydawaniu kolejnych publikacji z tego zakresu, a „wreszcie sprawdziany i egzaminy w znacznej mierze bazują na tej

[155] Na oficjalnej polskiej stronie programu PISA (http://www.ifispan.waw.pl) brak technicznego dostępu do komentarzy wyników.
[156] W tym pokoleniu nastąpiło potrojenie liczby osób z wyższym wykształceniem.

umiejętności" (akademiaortograffiti.pl,01). Komentując wyniki testu PISA warto jednak wspomnieć, że według niektórych opinii wyniki testów PISA znacznie zawyżają ocenę alfabetyzmu polskich uczniów (wroclaw.gazeta.pl,01)[157]. Jeśli uznać, że zaobserwowana tendencja wzrostu umiejętności alfabetycznych u młodzieży jest prawdziwa, to powinna przekładać się już teraz na grupę dorosłych. Jednak dorosłe społeczeństwo, w którym młodzi nasiąkają wzorcami, nie stymuluje do aktywnego uczestnictwa w kulturze piśmiennej. Jeszcze w 2000 roku prof. Białecki (wprost.pl,01) mówił o ignorowaniu informacji przez Polaków, o ich afunkcjonalnym stosunku do zdobyczy cywilizacji i techniki[158]. O tym, czy dokonała się zmiana tej postawy i umiejętności alfabetycznych, będziemy mogli się przekonać w 2013 roku, po publikacji wyników już przeprowadzonych badań PIAAC (*Programme for the International Assessment of Adult Competencies* – Międzynarodowy Program Oceny Kompetencji Dorosłych).

Z przedstawionych badań obu programów IALT i PISA wynika również dość banalne stwierdzenie, że alfabetyzm funkcjonalny danego narodu nie jest wartością niezmienną. Jak widać z przypadku szwedzkiego — jego poziom może się również obniżyć, np. z powodu rosnącego rozwarstwienia ekonomicznego czy raczej nieumiejętności szkoły, by temu czynnikowi przeciwdziałać. O ile jednak w przypadku młodzieży szkolnej decydujący wpływ na rozwój alfabetyzmu ma edukacja szkolna (czego pozytywny rezultat obserwujemy w Polsce), to w przypadku osób dorosłych możliwości można upatrywać tylko w działaniach motywujących — zabiegach o bardziej przystępne teksty publiczne, uwzględniające perspektywę odbiorcy (Białecki 1998).

8.1.2. Czytelnictwo

W badaniu IALS z 1994 roku stwierdzono silne powiązanie wyników alfabetyzacji Polaków z czytelnictwem książek. Osoby deklarujące częstszy kontakt z książką osiągały lepsze wyniki w badaniach umiejętności rozumienia tekstu. Pod względem czytelnictwa książek

[157] W wywiadzie prasowym prof. Zbigniew Kwieciński (wroclaw.gazeta.pl,01) mówi, że z przeprowadzanych pod koniec klasy VI testów gimnazjalnych wynika, że 20 procent młodzieży dotkniętych jest analfabetyzmem funkcjonalnym. Przed testami PISA intencjonalnie informowano polskich uczniów, że udział w nich jest dobrowolny i najsłabsza grupa uczniów skwapliwie skorzystała z tej informacji. Argumentuje też, że „w skali międzynarodowej równie spektakularna poprawa wyników dokonała się tylko w trzech innych krajach. W zdecydowanej większości wynik nie zmienił się lub nieznacznie obniżył."

[158] Bierność Polaków wobec informacji związana była zdaniem ekspertów z ich reakcją na nową rzeczywistość wytworzoną przez kapitalizm, co prof. Tomasz Goban-Klas w wprost.pl,01 stwierdził w wywiadzie: „W socjalizmie nasze życie było proste. Nie trzeba było rozumieć rozkładu jazdy PKS, bo autobusy i tak jeździły, jak chciały. Rozumienie było nieprzydatne, a samodzielność nieistotna."

sytuacja w Polsce określana jest jako alarmująca. Jednym z badań, które to potwierdzają jest badanie z 2010 roku przeprowadzone przez Pracownię Badań Czytelnictwa Biblioteki Narodowej (bn.org.pl,02). Według tego badania tylko 44 procent Polaków miało przynajmniej jednokrotny kontakt z książką przez cały poprzedni rok (przez ostatnie 12 miesięcy przed wywiadem). Natomiast 56 procent ankietowanych nie wzięło w tym czasie do ręki ani jednej książki[159].

Tabela 25. Deklaracje dotyczące czytania książek w ciągu ubiegłych 12 miesięcy — wskazania w procentach. Polska w latach 1994 – 2010.

	1994	1996	2000	2002	2004	2006	2008	2010
Poza książką (0)	44	42	46	44	42	50	62	56
Sporadyczny (1-6 książek)	33	34	32	32	33	32	25	32
Intensywny (7 i więcej)	22	24	22	22	24	17	11	12

Źródło: Pracownia Badań Czytelnictwa (2010).

Ta sama grupa Polaków (56 %), która nie miała kontaktu z książką, nie przeczytała w ciągu miesiąca tekstu (artykułu, opowiadania) dłuższego niż 3 strony maszynopisu — w gazecie lub na portalu internetowym. Dane te porównywano z sytuacją we Francji i w Czechach[160] — tam kontaktu z książką nie miało w ciągu roku odpowiednio 31 i 17 procent badanych.
W ujęciu historycznym najgorszym rokiem dla polskiego czytelnictwa był rok 2008, w którym kontakt czytelniczy z książką miało zaledwie 38 procent Polaków, rok 2010 uznano zatem za okres nieznacznej poprawy.

W grupie czytających tylko 12 procent przeczytało więcej niż 6 książek w ciągu roku — ta grupa jest od kilku lat dość stabilna. Dla porównania — we Francji wskaźnik ten wynosi 35 procent.

Stwierdzono, że do 56 procent nieczytającej populacji należą: osoby z wykształceniem podstawowym i zawodowym, mieszkańcy wsi, osoby starsze (ponad 60 lat), rolnicy,

[159] Dla potrzeb tego badania pod pojęciem książki rozumiano także albumy, poradniki, encyklopedie, słowniki oraz książki w formacie elektronicznym.
[160] W krajach tych stosuje się podobne jak w Polsce metody badania.

bezrobotni, emeryci, renciści i ubodzy. Czytają natomiast osoby z wyższym wykształceniem, mieszkańcy wielkich miast, młodzież: 15-19 lat, uczniowie i studenci, specjaliści i kierownicy, prywatni przedsiębiorcy i osoby dobrze sytuowane.

Z ankiet wynika jednak, że następujące grupy nie przeczytały ani jednej książki w ciągu całego roku:

- 25% osób z wyższym wykształceniem,
- 33% uczniów,
- 36% studentów i kierowników,
- 50% pracowników administracji i usług.

Jako szczególnie alarmujący wskazuje się fakt, że do grupy, która w ciągu roku nie przeczytała tekstu dłuższego niż 3 strony maszynopisu (lub 3 ekranów komputera) w ciągu miesiąca, należy:

- 20% osób z wyższym wykształceniem,
- 22% uczniów i studentów,
- 26% kierowników i specjalistów,
- 36% pracowników administracji i usług.

Jak zauważa Chymkowski (bn.org.pl,01), autor „Komentarza do badań społecznego zasięgu książki", niemała część wykształconej społeczności należy do grupy funkcjonalnych analfabetów[161], co poddaje w wątpliwość publicystyczny slogan, że Polska jest społeczeństwem opartym na wiedzy:

> Jak się okazuje, można radzić sobie w szkole i na uczelni, można funkcjonować w zawodzie, także takim, który zakłada wyższe wykształcenie, będąc praktycznie poza tym, co angielszczyna określa mianem *literacy*. Pozwala to postawić pod znakiem zapytania oficjalne wskaźniki wykształcenia, które często bywają traktowane jako świadectwo gruntownej zmiany, jaka zaszła w polskim społeczeństwie w ciągu ostatnich kilkunastu lat. (Chymkowski 2010)

Dane te obnażają także mit zmiany postaw czytelniczych pod wpływem informatyzacji. Wg Chymkowskiego (bn.org.pl,01) 33 procent internautów czyta tylko krótsze teksty, zatem digitalizacja zasobów literackich i udostępnienie ich do użytku w Internecie nie przyniesie radykalnej poprawy czytelnictwa.

[161] Zdaniem Skudrzyk (Skudrzyk 2005: 55) dane z lat 2000-tych wskazują, że w Polsce pogłębia się alfabetyzm realny.

Według badań CBOS z 2011 roku (badanie.cbos.pl,01) ok. 60 procent Polaków deklaruje, że lubi czytać — dane te nie zmieniły się w porównaniu z 1998 rokiem. Jednak na pytanie, czy ankietowany w ostatnim miesiącu czytał jakąś książkę dla przyjemności, odpowiada twierdząco ok. 30 procent osób (dane te także nie uległy znaczącym zmianom od 1998 roku).

Tabela 26. Odsetki respondentów deklarujących, że w ciągu miesiąca poprzedzającego badanie mieli czas i okazję, żeby przeczytać jakąś książkę dla własnej przyjemności (opowiadanie, powieść itp.) niezwiązaną z nauką lub pracą zawodową.

	1998 sierpień	2001 sierpień	2007 sierpień	2011 maj
Ankietowany czytał dla przyjemności jakąś książkę w ostatnim miesiącu.	36	32	28	32

Źródło CBOS (2011).

CBOS komentuje (Polacy i książki, 2011:6), że czytaniu oddają się przede wszystkim osoby z wykształceniem wyższym (58%), pracownicy administracyjno-biurowi (54%), uczniowie i studenci (52%) oraz mieszkańcy dużych miast (54%). Jako czynnik mający największy wpływ na czytelnictwo wskazano wyższe wykształcenie. Jednocześnie wśród respondentów z wyższym wykształceniem obserwuje się prawidłowość, że w grupie poniżej 35 roku życia takich czytelników jest zdecydowanie mniej (50%) niż wśród starszych grup wiekowych (73%). CBOS nie stwierdza zatem obecnie przesłanek do wzrostu czytelnictwa książek, mimo że podwyższa się poziom wykształcenia, ponieważ młodsze roczniki absolwentów wyższych uczelni sięgają po książki znacznie rzadziej niż ich młodsi koledzy (badanie.cbos.pl,01:11).

Zgoła inaczej przedstawiają się dane dotyczące czytelnictwa w Szwecji. Instytut SOM (som.gu.se,01) podaje, że książki (bez określenia liczby) czytało w ciągu ostatnich 12 miesięcy przed badaniem ok. 80 procent ankietowanych. Obserwuje się niewielką tendencję spadkową czytelnictwa. Najczęściej czytają osoby w wieku od 16 do 49 lat (ok. 84%), dane dla pozostałych grup wykazują tylko drobne odchylenia. Dla przejrzystego porównania zestawiam w tabeli dane szwedzkie z badaniami Biblioteki Narodowej z tabeli 3 (w danych odnoszących się do polskich wyników sumuję odsetek osób deklarujących sporadyczny i intensywny kontakt z książką).

Tabela. 27. Odsetek respondentów szwedzkich i polskich czytających książki w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

	1994	1996	2000	2002	2004	2006	2008	2010
Szwedzki ankietowany deklaruje, że czytał książki w ciągu ostatnich 12 miesięcy.	85	83	85	84	83	84	83	80
Polski ankietowany deklaruje, że czytał książki w ciągu ostatnich 12 miesięcy[162].	55	58	54	54	57	49	36	44

Źródła: Nilsson (2011, SOM-Institutet), Pracownia Badań Czytelnictwa (2010).

Dokładniejsze szwedzkie dane demograficzne podaje się przy statystykach dotyczących pytania: Czy ankietowany czytał książki przynajmniej co tydzień w ciągu ostatnich 12 miesięcy? Na to pytanie twierdząco odpowiedziało ogólnie 39 procent ankietowanych. We wszystkich grupach wiekowych występował podobny odsetek twierdzących odpowiedzi (34-39%). Najczęściej twierdząco odpowiadali mieszkańcy regionu Sztokholmu i innych dużych miast (45-47%), rzadziej mieszkańcy obszarów słabo zaludnionych (31-33 %). Stosunkowo duże różnice wystąpiły w zakresie wykształcenia: osoby z podstawowym wykształceniem odpowiadały twierdząco w 23 procentach, ze średnim wykształceniem — w 35 procentach, a z wyższym — w 55 procentach. Ze statystyki Centralnego Urzędu Statystycznego Szwecji (scb.se,01) wynika czytelnictwo książek w poszczególnych grupach zawodowych. Pytanie ankietowe dotyczyło ponownie czytania książek przynajmniej co tydzień przez ostatni rok — tak często czytało 30 procent robotników, ok. 50 procent urzędników (w tym 65% „wyższych urzędników"), 35 procent przedsiębiorców i 20 procent rolników.

Badania Eurostatu (epp.eurostat.ec.eurostat.ec.europa.eu,01) potwierdzają, że przynajmniej jedną książkę w ciągu ostatnich 12 miesięcy przeczytało statystycznie 60 procent Polaków[163] i przeszło 80 procent Szwedów. Szwedzi są w świetle tego badania czytającym najwięcej książek w Europie.

[162] Polska definicja „książki" obejmuje albumy, słowniki i książki elektroniczne. Statystyka szwedzka nie zawiera bliższego określenia „książki".
[163] Te dane wydają się zawyżone wobec wyników badań Biblioteki Narodowej (49%).

8.1.3. Podsumowanie

Polskie badania stwierdzają zły stan rodzimego czytelnictwa. Takie same wnioski płynęły pośrednio z badań alfabetyzmu ILAS, w których ujawniła się korelacja słabego czytelnictwa książek z wysokim analfabetyzmem funkcjonalnym Polaków. Badania czytelnictwa potwierdzają również wnioski płynące z programu ILAS, że analfabetyzm i czytelnictwo w Polsce związane są z miejscem zamieszkania, poziomem wykształcenia, wiekiem i stanem majątkowym. W Szwecji czytanie książek deklaruje dwa razy więcej osób niż w Polsce. Nie notuje się również tak dużego rozwarstwienia — według statystyk czytelnictwo zależy w pewnym stopniu od wykształcenia i zawodu, w niewielkim — od miejsca zamieszkania i jeszcze w mniejszym stopniu od wieku. W Polsce powinno się nadal promować książkę i ułatwiać do niej dostęp — Chymkowski (bn.org.pl,01) wymienia media i programy wspierające biblioteki jako czynniki rozwijające czytelnictwo.

W Europie i na świecie postrzega się analfabetyzm i analfabetyzm funkcjonalny jako problemy ekonomiczne. W Szwecji, gdzie ceni się społeczną współpracę, zwraca się uwagę na niebezpieczeństwo rozwarstwienia edukacyjnego, które prowadzi do nierównych szans życiowych poszczególnych grup społecznych. Zakładając, że polska szkoła zdołała poprawić umiejętności alfabetyczne młodego pokolenia, należy niepokoić się tendencją spadkową czytelnictwa w grupie Polaków z wyższym wykształceniem przed 35 rokiem życia. Może to oznaczać, że osiągnięty wyższy alfabetyzm uczniów (o ile naprawdę ma miejsce) nie przełoży się na umiejętności czytelnicze tej grupy pokoleniowej w przyszłości, ponieważ umiejętność radzenia sobie z tekstem musi być — jak każda inna umiejętność — praktykowana. Z kolei wysoki poziom alfabetyzmu dorosłych w Szwecji postrzegam jako zasługę treningu szkoły, troszczącej się o wyrównywanie szans młodzieży i wyższego czytelnictwa książek. Nie można jednak pomijać kultury piśmiennej, którą młody i dorosły człowiek jest otoczony. Tekst stworzony z myślą o swoim odbiorcy zachęca do uczestnictwa w społecznej komunikacji (patrz Białecki 1998). Zamyka się wówczas koło kultury piśmiennej — ten, kto czyta, dobrze radzi sobie z tekstem; ten, kto radzi sobie z tekstem, chętniej czyta.

Z zestawienia wyników alfabetyzmu funkcjonalnego i czytelnictwa dorosłych w Polsce i Szwecji wynika podstawowy wniosek, że teksty prostsze, dostosowane do odbiorców są pilnie potrzebne w języku polskich urzędów, ponieważ 40 procent dorosłego społeczeństwa

można uznać za funkcjonalnych analfabetów. O tym, że aktualne teksty są zbyt trudne dla takich odbiorców, mówią inne badania[164] oraz dalsza część mojej rozprawy.

8.2. Zrozumiałość

8.2.1. Zrozumiałość a trudność tekstu

W literaturze odróżnia się pojęcie zrozumiałości tekstu od trudności tekstu (Broda, Maziarz, Piekot, Radziszewski 2010:24). Jak wspominałam w rozdziale 4.4.2.2., trudność jest obiektywną cechą tekstu i mierzyć ją można za pomocą wskaźników biorących pod uwagę np. długość zdań i długość wyrazów (LIX i FOG). Indeks FOG jest próbą powiązania obiektywnej trudności tekstu z jego zrozumiałością, bo określa trudność tekstu wobec czytelnika o określonym poziomie edukacji.

8.2.2. Pojęcie zrozumiałości

Badania ankietowe, które przeprowadzam w mojej pracy, są ukierunkowane na zrozumiałość. Jak pisze Lagerholm (2008: 211), zrozumiałość jest kompleksowym zagadnieniem, a o tym, czy tekst jest zrozumiały, decyduje dużo więcej czynników niż tylko stylistyczne szczegóły. Czynniki te według koncepcji Lagerholma (2008) i Gunnarsson (1989) opisuję w dalszej części tekstu. Zacznę jednak od fizjologicznych aspektów procesu czytania.

8.2.3. Proces czytania

Zrozumiałość tekstu można rozpatrywać z psychologicznego i fizjologicznego punktu widzenia opisując procesy zachodzące w związku z czytaniem. Czytanie to skomplikowana umiejętność, wymagająca długiego treningu. Wyróżnia się dwa główne elementy tego procesu — odkodowanie i rozumienie. Odkodowanie odbywa się w kilku etapach — po pierwsze znaki pisarskie muszą zostać jednoznacznie zidentyfikowane pod względem wizualnym (np. pod względem rodzaju czcionki), po drugie czytelnik musi potrafić powiązać ze sobą sekwencje znaków pisarskich z nośnikami treści w postaci morfemów, wyrazów, fraz itd. Dyskutowana jest natomiast kwestia, czy czytający „tłumaczy" znaki na ich reprezentację fonetyczną (Melin: 1989). Af Trampe (1989: 151) zakłada, że sprawny czytelnik przede wszystkim czyta „wizualnie", a do reprezentacji fonologicznej wyrazów sięga, gdy napotyka

[164] Dane wg (Broda, Maziarz, Piekot, Radziszewski: 2010) omówię w kolejnym rozdziale.

trudności z odczytaniem wyrazu. Wraz z podnoszeniem umiejętności czytania odkodowanie przebiega w coraz bardziej automatyczny sposób.

W procesie czytania siatkówka oka odbiera sygnały świetlne i przekazuje je do tylnych płatów mózgu — tam odbywa się analiza obrazu pod kątem koloru i formy. Informacja ta stymuluje obszary mózgu odpowiedzialne za rozumienie i kojarzenie, po czym zostaje zapamiętana. Ośrodki odpowiedzialne za język są najczęściej (u osób praworęcznych) zlokalizowane w lewej półkuli mózgowej. Jednak stwierdzono, że — u praworęcznych — prawa półkula odgrywa również pewną rolę przy percepcji skomplikowanych wizualnie obrazów.

W badaniach nad procesami czytania mierzy się ruchy gałki ocznej. Z badań tych wynika, że niektóre teksty (np. naukowe) są trudniejsze w czytaniu. Czynnikami utrudniającymi są długie zdania o skomplikowanej budowie i mało znane czytelnikowi wyrazy. Na tej podstawie stworzono szereg metod do mierzenia stopnia trudności tekstu, inaczej jego czytelności. Stwierdza się poza tym, że czytanie w Internecie (Holsanova 2010:124) jest innym procesem niż na papierze — z powodu rozgałęzionej struktury informacji, linków, reklam itp. Czytanie gazet w Internecie polega w większym stopniu na ich skanowaniu niż czytaniu (Holsanova 2010: 131). Badania nad procesami czytania wskazują, że czynnikami, które najbardziej wpływają na proces czytania, są wiedza wstępna z danej dziedziny oraz cele czytelnika (sprakradet_Wegelin :2011).

8.2.4. Czynniki mające wpływ na zrozumiałość tekstu

Gunnarsson (1989) i Lagerholm (2008) wyróżniają trzy elementy mające wpływ na zrozumiałość tekstu. Są to:

- wiedza wstępna,
- sytuacja czytelnika,
- cele czytelnika i jego strategia.

8.2.4.1. Wiedza wstępna

W skład wiedzy wstępnej wchodzi kultura etniczna i kultura indywidualna (związana np. z wiekiem i zawodem danej osoby), poglądy i postawy oraz znajomość wzorców tekstowych (Lagerholm 2008: 212-214). Gunnarsson (1985:8-9) nazywa wiedzę wstępną potencjałem interpretacyjnym.

8.2.4.2. Sytuacja czytelnika

W procesie czytania wykorzystujemy zwykle tylko część potencjału interpretacyjnego. Do sytuacji czytelnika należy, kiedy ostatnio użytkowany był potencjał interpretacyjny. Najszybciej aktywizowany jest potencjał użytkowany niedługo przed czytaniem (Gunnarsson 1985: 12-13).

8.2.4.3. Cele i strategia czytelnika

Każdy akt komunikacyjny ma jakiś cel. Kompleksową klasyfikację celów realizowanych w procesie czytania przedstawiła Gunnarsson (1989: 15-16):

- Uczenie się tekstu na pamięć, czyli stworzenie obrazu pamięciowego zewnętrznego poziomu tekstu.
- Rejestracja zewnętrznej struktury tekstu, np. przy ortograficznej i składniowej korekcie tekstu.
- Zrozumienie opisu rzeczywistości dokonanej przez nadawcę, czyli stworzenie wewnętrznego wyobrażenia na temat opisu lub opowiadania nadawcy.
- Zrozumienie zamiarów nadawcy zawartych w jego przekazie.
- Integracja treści tekstu z własnym obrazem świata zewnętrznego, czyli integracja treści tekstu z własną wiedzą i wcześniejszymi doświadczeniami. (Tu rozumienie jest pośrednio ukierunkowane na działanie.)
- Zastosowanie we własnej sytuacji, czyli zrozumienie, jak należy w danej sytuacji działać.

Różne cele wymagają zaktywizowania różnych zasobów wiedzy. W przypadku celu 1 i 2 wystarczy aktywizacja wiedzy językowej. Celem nie jest wówczas zrozumienie tekstu, lecz tylko opracowanie struktury zewnętrznej języka. Natomiast w przypadku celów 3-6 celem jest zrozumienie tekstu — tylko te zwykłe cele związane są zatem ze zrozumiałością. Aby móc zrealizować te „zwykłe" cele, czytelnik musi aktywować także swoją pozostałą wiedzę o rzeczywistości. I tak w przypadku celów 3-4 wystarczy, że czytelnik interpretuje opis rzeczywistości zawarty w tekście oraz zamiar autora tekstu za pomocą swojej wiedzy o rzeczywistych zjawiskach i relacjach. W przypadku celu 5 i 6 czytelnik musi natomiast zaktywizować struktury wiedzy i swoją perspektywę, aby móc powiązać treść tekstu ze swoim wyobrażeniem o rzeczywistości i własną sytuacją. Według Gunnarsson (1982:68) np. czytanie broszur *Försäkringskassan* może sprowadzać się do celu 4, natomiast czytanie instrukcji obsługi i prognozy pogody — do celu 5.

W późniejszej publikacji Gunnarsson (1989: 16) podkreśla, że celów czytelnika nie można wiązać z określonym gatunkiem tekstu lub jego określonymi funkcjami. Rozumiem to w ten sposób, że w określonych sytuacjach, gdy czytelnik broszury informacyjnej chce lub musi

zastosować informacje w swojej sytuacji, dąży do celu 6. Ten sam cel obowiązuje zazwyczaj w decyzjach administracyjnych, które zawierają instrukcje działania dla odbiorcy (np. zgłoszenie informacji).

8.2.5. Teorie na temat zrozumiałości tekstu

Zanim przedstawię wcześniejsze badania ankietowe na temat zrozumiałości tekstu, omówię krótko teorię Britt-Louise Gunnarsson (1982) na temat zrozumiałości tekstu i wyróżnione przez badaczkę kategorie, bowiem jest to teoria o podstawowym znaczeniu dla dalszych szwedzkich badań nad zrozumiałością tekstu.

8.2.5.1. Perspektywa odbiorcy i ukierunkowanie funkcji tekstu

Britt-Louise Gunnarsson (1982) przeprowadziła badania zrozumiałości tekstu prawnego — ustawy o współdecydowaniu (*medbestämmandelagen*, MBL)[165]. Stworzyła przy tym teorię na temat zrozumiałości tekstu, w której stwierdza, że najważniejszymi kategoriami zrozumiałości są perspektywa i ukierunkowanie funkcji tekstu. Są to kategorie pragmatyczne, które Gunnarsson określa jako „głębsze poziomy tekstu niż czysto strukturalne właściwości" (1982:81).

Gunnarsson (1982:14 i 120) stwierdza, że teksty prawne pełnią funkcję kontrolną dla prawników (służą im do kontroli interpretacji ustawy przy stosowaniu prawa), a dla obywateli — funkcję sterującą działaniem (*handlingsdirigerande funktion*). Jej pogląd podzielają ówcześni socjologowie i socjologowie prawa (Forslund 1978), jednakże nie — prawnicy.

W opisie stylu tekstu MBL znaleźć można przykłady, jak wyraża się zdaniem Gunnarsson *ukierunkowanie funkcji* w tej ustawie (1982: 127):

> „To, że oryginalny tekst MBL jest napisany przede wszystkim po to, by spełniać funkcję kontrolną, wynika również z tego, że specjaliści w zakresie prawa, czyli prawnicy, są pierwszorzędnymi adresatami a nie laicy w zakresie prawa, tzn. zwykli obywatele. Tekst zostaje skondensowany np. w § 16 przez odesłania do wcześniejszych paragrafów w rodzaju „zgodnie z §§ 11-13", lecz także sformułowania „W innym przypadku niż te, które dotyczą §§11-13" i „a poza tym", które dla interpretacji wymagają, by czytelnik tekstu ustawy miał orientację, co oznaczają te alternatywne przypadki. Możemy przyjąć, że taką orientację mają w większym zakresie fachowcy w zakresie prawa niż laicy."

[165] Ustawa ta stosowana jest bardzo często do negocjacji między pracownikami a pracodawcami, stąd istniała potrzeba, aby uczynić tekst jak najbardziej zrozumiałym dla obywateli (w sensie pracowników i laików w dziedzinie prawa).

Natomiast pojęcie *perspektywy* wyjaśniają bliżej Andersson i Furberg (1972:59):

> „Jest jednak prawdopodobne, że większość doznań warunkowanych jest przez umiejscowienie przeżywającego w przestrzeni, czasie i obszarze społecznym oraz przez jego wiedzę, zainteresowania, potrzeby i inne wewnętrzne czynniki. Zewnętrzne i wewnętrzne czynniki, które warunkują jego przeżycia wobec czegoś, są perspektywą, z której patrzy on na to coś."

Warto podkreślić, że pojęcie *perspektywy odbiorcy* akcentowane jest również w polskich badaniach na temat dyskursu edukacyjnego w podręcznikach. Kategorię tę akcentuje Skudrzyk (2005:68):

> „Dyskurs edukacyjny to zatem także rodzaj translacji na różnym poziomie ukonkretnienia problemów. W praktyce prowadzić to winno do przekładania dyskursu naukowego na dyskurs w języku ogólnym. Aby dyskurs edukacyjny spełnił wymóg fortunności, translacja musi być warunkowana perspektywą odbiorcy, czyli w obrębie horyzontu danego dyskursu powinna być zakładania perspektywa odbiorcy. Jest to naturalne prawo widoczne w każdej rozmowie, także potocznej, w której zakłada się *implicite* wspólnotę świata i sytuacji, w efekcie zaś — symetrię wiedzy. "

Skudrzyk — rozróżniając dyskurs naukowy i dyskurs edukacyjny — przenosi perspektywę odbiorcy na inne obszary. To ujęcie uważam za bardziej przydatne w szerokich rozważaniach na temat redagowania tekstów. Rozróżnienia Gunnarsson znajdują natomiast zastosowanie przy analizie tekstów prawnych.

Warto przypomnieć w tym miejscu znaczenie perspektywy odbiorcy w zasadach *klarspråk*. Rozumie się ją tam jako „patrzenie na tekst oczami odbiorcy" (patrz rozdział 2). Stosowanie perspektywy odbiorcy jest zatem warunkiem dostosowania tekstu do odbiorcy we wszystkich zakresach (treści, struktury, składni, leksyki). Bez dostrzeżenia tego, co jest trudne dla odbiorcy, nie można przyjąć jego perspektywy, a w konsekwencji — nie można dostosować tekstu do jego potrzeb. Perspektywę odbiorcy traktuje się zatem jako warunek dla ustalenia modelu odbiorcy.

8.2.5.2. Teoria Gunnarsson

Teorię na temat zrozumiałości tekstu Gunnarsson (1982) oparła na specyfikacji celów czytelnika. Według badaczki zrozumiałość sprowadza się do określonych cech tekstu. Kategoryzację tych cech można uzyskać sprowadzając je do różnych poziomów tekstu. Gunnarsson uważa, że system języka z regułami syntaktycznymi, semantycznymi i tekstowymi funkcjonuje jako nadbudowa do treści bazowej. Natomiast treść bazowa może

być na przykład stanem rzeczy, doznaniem lub ideą, którą nadawca usiłował przekazać czytelnikowi poprzez tekst (Gunnarsson 1982:81).

Gunnarsson stwierdza, że proces czytania można opisać z uwzględnieniem poziomów tekstowych, które są opracowywane na danym etapie czytania. Danym poziomom interpretacji przypisuje poziomy opracowywania tekstu (1989:19-20):

	Poziom interpretacji	Główny poziom tekstu, który jest opracowywany
	A. Czytelnik interpretuje znaki graficzne.	Typografia.
	B. Czytelnik interpretuje poszczególne wyrazy z uwzględnieniem ich konwencjonalnego znaczenia.	Semantyka wyrazowa.
	C. Czytelnik interpretuje poszczególne wypowiedzi z uwzględnieniem ich strukturalnego i konwencjonalnego znaczenia.	Składnia. Semantyka wypowiedzi.
	D. Czytelnik interpretuje znaczenie wypowiedzi i sytuacyjne znaczenia tekstu.	Pragmatyka: perspektywa.
	E. Czytelnik interpretuje, do jakich konsekwencji tekst może prowadzić.	Pragmatyka: Ukierunkowanie funkcji i perspektywa.

Na podstawie zestawienia poziomu interpretacji z poziomami opracowywania tekstu Gunnarsson (1985:83) dochodzi do teorii zrozumiałości, czyli zestawienia celów czytelnika i poziomów tekstowych, na których te cele są realizowane.

	Cel czytelnika	Poziom tekstowy
1.	Uczenie się tekstu na pamięć	Przede wszystkim opracowywana jest semantyka wyrazowa i składnia. Typografia jest poziomem pomocniczym.
2.	Rejestracja treści tekstu	Przede wszystkim opracowywana jest składnia i semantyka zdania. Semantyka wyrazowa i typografia są poziomami pomocniczymi.
3.	Rozumienie zamiarów nadawcy zawartych w jego przekazie.	Przede wszystkim opracowywana jest perspektywa i semantyka tekstu. Semantyka, składnia i typografia są poziomami pomocniczymi.
4.	Integracja we własnym rozumieniu świata.	Przede wszystkim opracowywana jest perspektywa i semantyka tekstu. Semantyka, składnia i typografia są poziomami pomocniczymi.
5.	Rozumienie zorientowane na działanie.	Przede wszystkim opracowywane są perspektywa i ukierunkowanie funkcji. Semantyka, składnia i typografia są poziomami pomocniczymi.

Teoria ta mówi zatem, że zrozumiałość zależna jest od typografii przede wszystkim w przypadku uczenia się tekstu na pamięć. Przy innych celach czytelnika (cel 3-5), które uznaje się za prymarne w rzeczywistych sytuacjach czytelnika, najważniejsze dla

zrozumiałości są perspektywa tekstu i ukierunkowanie funkcji. Gunnarsson (1982:85) uważa, że jej teoria ma zastosowanie przede wszystkim wobec tekstów zorientowanych na działanie. Do takich tekstów zalicza przepisy i różnego rodzaju zasady, instrukcje obsługi, broszury itp. W przypadku podręczników obowiązuje jej zdaniem cel 4. Teksty te są bowiem pośrednio zorientowane na działanie — uczeń musi najpierw zintegrować wiedzę z podręcznika z wcześniejszą wiedzą, a do zastosowania wiedzy w działaniu dochodzi później. Dlatego Gunnarsson uważa, że przystosowywanie podręczników nie powinno ograniczać się tylko do słownictwa i składni.

8.2.5.3. Teoria Kachru i Smitha

Teoria Kachru i Smitha (2008:60-67) zakłada istnienie trzech poziomów zrozumiałości:

- zrozumiałość na poziomie percepcji (*intelligibility*) — dotyczy poziomu fonetyki i grafiki tekstu,
- zrozumiałość semantyczna (*comprehensibility*) — dotyczy rozumienia jednostek leksykalnych i relacji gramatycznych,
- zrozumiałość pragmatyczna (*interpretability*) — dotyczy rozpoznania intencji nadawcy i umiejętności interpretacji, jest uzależniona kulturowo.

Teoria ta potwierdza teorię Gunnarsson w tym sensie, że w przypadku tekstów ukierunkowanych na działanie czynnikami decydującymi dla zrozumiałości są czynniki inne niż składnia i leksyka. W teorii Gunnarsson są to perspektywa i ukierunkowaniu funkcji, w teorii Kachru — np. czynniki kulturowe. Leksyka i składnia odgrywają tylko rolę pomocniczą.

8.2.5.4. Wcześniejsze badania na temat zrozumiałości

8.2.5.4.1. Badanie Gunnarsson

Gunnarsson (1982) przeprowadziła badanie, jak różne czynniki wpływają na zrozumiałość tekstu MBL. Przeredagowane przez Gunnarsson fragmenty ustawy zostały zatwierdzone przez prawników jako zgodne z tekstem oryginalnym. Gunnarsson najpierw dokonała zmian w wyborze słownictwa, składni oraz typografii i w rezultacie badań ankietowych doszła do wniosku, że zmiany te nie poprawiły w znacznym stopniu zrozumiałości tekstów. Dlatego zmieniła również perspektywę tekstu i głębsze poziomy tekstu, tzn. wybór treści i strukturę treści. Treści istotne dla obywateli (pracowników) stały się treściami centralnymi. Dzięki temu zmieniła się perspektywa tekstu z perspektywy sądu na perspektywę obywatela.

Gunnarsson przedstawiła teksty w wersji oryginalnej i przeredagowanej trzem grupom osób: studentom prawa, uczestnikom kursów Urzędu Pracy i przedstawicielom związków zawodowych (w sumie ok. 500 osób). Zadaniem ankietowanych było udzielenie odpowiedzi na pytania, jak ustawa powinna być stosowana w opisanych przez Gunnarsson przypadkach. Wszystkie grupy uzyskały lepsze wyniki pracując nad wersją przeredagowaną niż z oryginalną. Pracujący nad wersją oryginalną przedstawiciele związków zawodowych osiągnęli lepsze wyniki niż uczestnicy kursów Urzędu Pracy ale przy wersji alternatywnej obie grupy niemal zrównały się pod względem rezultatów. Wyniki grupy prawników były jednak najlepsze. Gunnarsson zakładała, że wszystkie te grupy miały różne cele w procesie czytania, a odbiór tekstów zależał od zgodności tekstów z celami odbiorców. Z badania wynikło również, że najtrudniejsze w rozumieniu są informacje, które nie są wyrażone *explicite*; informacje konkretne okazały się proste w odbiorze. Wyniki badania potwierdziły, że zrozumiałość zależy przede wszystkim od poziomu treści i struktury, natomiast semantyka, składnia i typografia są tylko poziomami pomocniczymi w procesie czytania (Gunnarsson 1982:265-267).

8.2.5.4.2. Badanie Swahn

Brita Swahn (1993) przeprowadziła podobne badanie ankietowe na trzech wersjach tekstów administracyjnych — pismach z *Försäkringskassan* dotyczących zasiłków chorobowych i alimentów. Przeredagowała teksty w dwóch wersjach — w wersji S wykonała (z założenia) tylko zmiany językowe, w wersji P — zmieniła perspektywę tekstu; jako wersja porównawcza służył tekst oryginalny — wersja O.

- Wersja S — zmiany językowe dotyczyły wyboru słownictwa i składni, np. długości zdania i różnego typu powiązań międzyzdaniowych.

- Wersja P — W wersji P dążyła do przedstawienia treści w ten sposób, by odbiorcy łatwiej było odnaleźć ważną informację, np. wprowadziła wypunktowanie i nagłówki w tekście. W przeciwieństwie do Gunnarsson (1982), Swahn zaliczyła typografię do zmiany perspektywy. W wersji tej objaśniała również pewne pojęcia, które mogły być trudne do zrozumienia. Wychodząc z założenia, że kategoryczny i autorytarny styl może budzić negatywne reakcje u odbiorcy, nadawała wersjom P bardziej osobisty ton, wprowadzając osobowe podmioty. Wówczas „odbiorca może łatwiej dostrzec, kto jest aktorem i może się sam rozpoznać" (Swahn 1993:6). Dlatego unikała w wersji P

strony biernej i nominalizacji — w przeciwieństwie do Gunnarsson, która zaliczała tego typu zmiany do zmian językowych. Unikała również określeń typu „zobowiązany (do płacenia alimentów)" i „wyżej wymienione dziecko", wprowadzając w to miejsce zaimki osobowe. Odbiorca wyrażany był częściej jako podmiot, nie dopełnienie. Swahn unikała też niektórych wyrazów o nacechowaniu urzędowym, aby ton tekstu był mniej autorytarny. W tej wersji znalazły się jednak również zmiany językowe, ponieważ „granice między językiem a perspektywą są czasami niejasne i w niektórych przypadkach trudno było dokonać zmian czysto językowych, nie zmieniając perspektywy, i vice versa" (Swahn 1993:29).

Inną konstrukcję zmian w tekstach Swahn (1993:3-4) uzasadniała odmiennym przeznaczeniem pism urzędowych i tekstów prawnych. Teksty prawne pisane są po to, by prawnicy mogli interpretować prawo, jednak powinny być również zrozumiałe dla laików. Teksty ustawowe przestrzegają pewnych zasad formalnych i wymagają w wysokim stopniu precyzji semantycznej. Muszą zawierać reguły do zastosowania we wszystkich możliwych sytuacjach. Natomiast pisma urzędowe skierowane są w pierwszym rzędzie do indywidualnych obywateli bez wiedzy specjalistycznej wiedzy prawnej. Informacja może być zatem ograniczona do pojedynczych sytuacji. Wydaje się zatem słuszne, by w pismach urzędowych odejść od precyzyjnych ram prawnych i posługiwać się bardziej codziennym językiem, który dostosowany jest przede wszystkim do indywidualnej osoby (a w następnej kolejności do jej prawnego pełnomocnika).

Autorka przetestowała ok. 80 osób w różnym wieku kształcących przy instytucji Komvux, zajmującej się edukacją dorosłych. W grupie byli też imigranci o niskiej kompetencji językowej. Wyniki testu wykonanego z wersją oryginalną (O) były najniższe. Zarówno zmiany językowe jak i zmiany perspektywy prowadziły do poprawy wyników w teście, jednak różnice między wynikami wersji P i S były znikome. Jak stwierdziła autorka, mogło to być spowodowane tym, że zmiany językowe znalazły się w obu wersjach. Swahn oceniała, że największe znaczenie miały zmiany w zakresie powiązań międzyzdaniowych i wprowadzenie osobowych podmiotów. Autorka wskazywała na pewną korelację z wynikiem Gunnarsson pod tym względem — w parafrazie Gunnarsson perspektywa sądu została zmieniona na perspektywę obywatela, tzn. teksty jasno wyrażały, kto wykonuje daną czynność. Swahn stwierdza w podsumowaniu, że trudno wyodrębnić czynnik, który zawsze wpływa na zrozumiałość, np. zmianę perspektywy, spójność międzyzdaniową czy podmioty

osobowe. Wyniki badania wskazywały, że zmiany dotyczące wyłącznie aspektów językowych lub zmiany perspektywy nie były wystarczające. Swahn stwierdziła, że urzędnicy powinni formułować pisma wychodząc z perspektywy odbiorcy. Zalecała również zrezygnować z parafrazowania pism, ponieważ wówczas trudno odejść od starych wzorców; sugerowała zatem, że lepiej pisać teksty „na nowo" niż opierać się na starych wersjach.

Swahn opisała także badanie ankietowe przeprowadzone przez Larsa Melina (1992) na trzech grupach studentów. Melin badał, jak spójność referencyjna i użycie konektorów wpływa na zrozumiałość tekstów. Badane teksty wykazywały różne wartości wskaźnika czytelności LIX (od 30 do 50). Na podstawie wyników Melin doszedł do wniosku, że bardzo młodzi czytelnicy mają większe trudności z identyfikacją powiązań między zdaniami oraz że podwyższenie spójności nie poprawia odbioru tekstów bardzo trudnych.

9. Parafrazy i ankiety

Teksty oryginalne wraz z parafrazami i ankietami zamieściłam w suplemencie do rozprawy.

9.1. Korpus tekstów oryginalnych i parafraz

Korpus składa się z 7 tekstów oryginalnych i 7 parafraz. Niektóre z tekstów oryginalnych omówiłam przy analizie tekstów polskich (rozdział 5 — PL2 i PL3 i rozdział 7 — PL10, PL12 i PL13). Dla dwóch tekstów wykonałam dwie wersje parafrazy (decyzja MOPR i poradnik ZUS „Pomoc publiczna"). Dwa z tekstów zostały poddane ankietom tylko w wersjach oryginalnych. Liczba i symbole parafraz wynikają z poniższych tabel, z podziałem na teksty skierowane do odbiorców indywidualnych i zbiorowych.

Tabela 28. Teksty skierowane do odbiorców indywidualnych:

Nr	Treść oryginału	Symbol oryginału	Symbol parafrazy	Symbol parafrazy
1.	Decyzja MOPR (PL2)	MOPR_A	MOPR_B	MOPR_C
2.	Decyzja ZUS (PL3)	ZUS_A	ZUS_B	---
3.	Informacja ZUS o stanie konta	ZUS_info_A	ZUS_info_A	---

Tabela. 29 Teksty skierowane do odbiorcy zbiorowego:

Nr	Treść oryginału	Symbol oryginału	Symbol parafrazy	Symbol parafrazy
1.	Ulotka ZUS dla emerytów (PL13)	ZUS_ulotka_em_A	ZUS_ulotka_em_B	---
2.	Poradnik ZUS na temat pomocy publicznej	Pomoc_publ._A	Pomoc_publ._B	Pomoc_publ._C
3.	Broszura Ministerstwa Finansów „Załącznik do zeznania podatkowego PIT-28" (PL10)	US_PIT_28	---	---
4.	Broszura Ministerstwa Finansów „Ulga na dzieci" (PL12)	Ulga_na_dzieci	---	---

9.2. Założenia parafrazy

Podstawowym założeniem parafrazy było wprowadzenie takich zmian w tekście, aby dostosować go do odbiorcy laika. Moim zamiarem było, aby teksty zyskały charakter werbalny, konkretny i mniej specjalistyczny niż oryginały (specjalistyczny charakter wynika z tematyki tekstów i nie można go znacznie wyeliminować).

Wprowadzałam zatem zmiany w:

- składni i leksyce
- strukturze i dyspozycji
- formie graficznej
- treści.

Zmiany językowe polegały przede wszystkim na wprowadzaniu form adresatywnych, zastępowaniu urzędowych frazeologizmów (np. „decyzja podlega zaskarżeniu") przez konkretne formy czasownikowe („może Pan/Pani zaskarżyć decyzję" lub „może Pan/Pani odwołać się"). Zakładam, że duża część tych zmian oznaczała zmianę perspektywy z dwóch powodów. Po pierwsze — teksty konkretne ułatwiają rozumienie, po drugie — zbliżają tekst w sferze leksykalnej i składniowej do języka codziennego. Tym samym podzielam pogląd Swahn (1993), która do zmiany perspektywy zaliczała unikanie nominalizacji i konkretyzacje (w jej przypadku terminów, np. „pięć miesięcy = 15 września").

Zmiany w dyspozycji i strukturze oraz formie graficznej traktuję również jako zmianę perspektywy, ponieważ ułatwiają odbiorcy odnalezienie informacji (potwierdza to również badanie Swahn).

Dodatkowe parafrazy (wersje C) wykonałam w dwóch wypadkach, ingerują one bardziej w perspektywę tekstu niż parafrazy wersji B (np. przez zmianę dyspozycji i struktury, formy adresatywne, środki konkretyzujące w postaci przykładów oraz dostosowanie treści do potrzeb odbiorcy).

W korpusie tekstów skierowanych do osób indywidualnych znajdują się dwie decyzje administracyjne. Parafrazy decyzji administracyjnych, w których zmieniłam m.in. kolejność elementów decyzji, zostały zatwierdzone przez dwoje prawników jako zgodne z art. 107 k.p.a, w oparciu o wyrok NSA[166] o następującej treści:

> Na tle art. 107 § 1 k.p.a. może pojawić się pytanie, czy ustawodawca, wymieniając poszczególne elementy składowe decyzji, zobowiązał jednocześnie organy administracyjne do przestrzegania tej kolejności w treści konkretnej decyzji. Postawienie takiej tezy nie wydaje się uprawnione, niemniej kolejność ta winna być przestrzegana z uwagi na jej praktyczny charakter, trudno bowiem zakładać, że decyzja rozpoczynać się będzie od podpisu wydającego ją organu. Jedno natomiast musi być

[166] Wyrok NSA z dnia 31 marca 1999 r., III SA 5191/98, LEX nr 38160.

uwzględnione: pomiędzy poszczególnymi elementami decyzji winna istnieć wewnętrzna spójność, bowiem tylko wtedy można mówić o decyzji jako o akcie rozstrzygającym konkretną sprawę.

Moi konsultanci uznali, że umieszczenie podstawy prawnej nie na początku tekstu, lecz w dalszej kolejności, nie narusza wewnętrznej spójności decyzji.

9.3. Ogólna charakterystyka tekstów oryginalnych i parafraz

9.3.1. Wskaźniki liczbowe tekstów oryginalnych i parafraz

Wartości kwoty nominalnej NQ są najczęściej wyższe niż NQ parafraz. W dwóch przypadkach jednak nominalność parafraz jest nieco wyższa niż w przypadku oryginału (Poradnik *Pomoc publiczna*, wersja B i ulotka ZUS dla emerytów, wersja B). Przeczy to mojej hipotezie, że teksty parafraz dążących do uproszczenia tekstu mają niższą nominalność. Przyczyny tego wyniku wyjaśnię w szczegółowym opisie. Wskaźnik czytelności LIX wykazuje w parafrazach oczekiwaną tendencję spadkową wobec tekstów oryginalnych, w przypadku indeksu FOG tendencja jest też wyraźnie spadkowa — z wyjątkiem jednego tekstu (ulotka ZUS dla emerytów, wersja B*)*. Zdania w tekstach parafraz są najczęściej krótsze niż w oryginale, co najczęściej powoduje wzrost udziału długich wyrazów w tekście.

Tabela 30. Wartości liczbowe tekstów oryginalnych i parafrazowanych

Nr	Symbol tekstu	NQ	LIX	FOG	Przeciętna długość zdań (l.wyrazów)	Udział procentowy długich wyrazów (ponad 7 liter) w tekście
1.	MOPR_A (PL2)	13,3	71,0	20,4	37,3	31,0
	MOPR_B	5,4	54,0	14,1	19,9	34,0
	MOPR_C	4,4	46,0	13,4	17,6	28,4
2.	ZUS_A (PL3)	13,7	59,6	21,5	32,6	30,7
	ZUS_B	5,6	42,3	13,6	14,3	28,1
3.	ZUS_info_stan A	9,1	70,7	23,5	32,6	38,1
	ZUS_info_stan_B	5,3	54,9	17,8	21,8	33,0
4.	ZUS_ulotka_em_A (PL13)	2,5	41,5	9,5	14,4	22,1
	ZUS_ulotka_em_B	2,6	40,7	10,63	16,2	24,6
5.	Pomoc_publ._A	4,4	56,1	16,8	22,1	34,0
	Pomoc_publ._B	5,0	53,3	16,4	17,5	35,8
	Pomoc_publ._C	2,7	45,9	12,7	16,7	29,2
6.	US_PIT_28 (PL10)	8,2	57,6	18,4	27,3	30,0
7.	Ulga_na_dzieci (PL12)	3,9	52,0	16,0	19,5	32,5

Tekstami o najwyższej nominalności są oryginalne teksty decyzji administracyjnych (NQ ponad 13). W parafrazach tych tekstów nominalność wynosi ok. 5,5 i 4,5. Udało się to osiągnąć dzięki redukcji tekstu prawnego (przytaczanego z ustaw) oraz dzięki wprowadzeniu częstszych zwrotów adresatywnych. Wartości liczbowe tekstów oryginalnych i parafrazowanych wynikają z tabeli 30.

9.4. Opis ankiet

Ankietowanych było ok. 600 osób (30-50 osób na wersję tekstu). Ankiety przeprowadzane były indywidualnie (respondent wypełniał ankietę w domu) lub w grupach (studentów lub dorosłych uczniów liceów ogólnokształcących). Grupy respondentów były zbliżone pod względem liczebności i zróżnicowane pod względem płci, wieku, wykształcenia i miejsca zamieszkania (strukturę grup wykazuję przy wynikach testów). Respondenci otrzymywali tekst oryginalny lub parafrazę z pytaniami sprawdzającymi rozumienie treści (2-6 pytań) — pytania były takie same dla wszystkich wersji tekstu i sformułowane w postaci testu wielokrotnego wyboru.

Pytania były najczęściej zorientowane na informacje użyteczne dla użytkownika informacji, np. jak ktoś powinien postąpić, by złożyć odwołanie od decyzji. Opis testów stopnia alfabetyzacji IALS (Białecki 1998: 13-35) dopomógł mi przy konstruowaniu testów, szczególnie przy określeniu stopnia trudności zadań. Test wielokrotnego wyboru okazał się skuteczny ze względu na warunki do przeprowadzania badań (brak jest zwykle czasu na przeprowadzanie dłuższych testów).

Ankieta zawierała także ocenę tekstu — wybierano z podanych w ankiecie przymiotników (*zrozumiały/zawiły, logiczny/nielogiczny, precyzyjny/nieprecyzyjny, przyjazny/nieprzyjazny, niezbyt długi/zbyt długi, starannie zredagowany/niestarannie zredagowany, uprzejmy/nieuprzejmy, ciekawy/nieciekawy*). Respondenci mogli też komentować tekst własnymi słowami[167].

[167] Ankiety zawierały też inne pytania, np. o ocenę innych tekstów urzędowych. Ze względu na liczbę tych wyników zamierzam im poświęcić osobną publikację, a w tej rozprawie koncentruję się na zrozumiałości analizowanych tekstów.

9.5. Opis tekstów i wyników

9.5.1. Decyzja MOPR

9.5.1.1. Charakterystyka tekstu oryginału (wersja A)

Tekst silnie nominalny (NQ 13,3), trudny (LIX 71), do zrozumienia tekstu potrzeba ok. 20 lat edukacji. Nominalność[168] wynika głównie z długich fraz nominalnych we fragmentach przytaczanych z ustawy (szczególnie w *pouczeniu*). Dyspozycja tekstu eksponuje *podstawę prawną*. W tekście brak form adresatywnych, odbiorca jest opisywany w 3 osobie lp (imię i nazwisko w „urzędowej" kolejności). Tekst ma charakter abstrakcyjny, szczególnie w *pouczeniu*. Zdania są bardzo długie (średnio 37,3 wyrazy), a forma graficzna nieczytelna (brak akapitów). Wyeksponowana jest tylko część rozstrzygnięcia z czasownikiem performatywnym („podwyższam dodatek do zasiłku ...").

Szczególna trudność tekstu tkwi w sformułowaniach *pouczenia* opartym na tekście prawnym (art. 30 ustawy o świadczeniach rodzinnych):

> Za nienależnie pobrane świadczenia uważa się:
> świadczenia rodzinne wypłacone mimo zaistnienia okoliczności powodujących ustanie lub zawieszenie prawa do świadczeń rodzinnych albo wstrzymanie wypłaty świadczeń rodzinnych w całości lub części, jeżeli osoba pobierająca te świadczenia była pouczona o braku prawa do ich pobierania;

Jak wspominałam w podrozdziale 5.7.1.2., podkreślone zdanie warunkowe zawiera tzw. nieostry zwrot językowy, tzn. zwrot pozwalający na pewien zakres swobody decyzji dla podmiotu stosującego prawo, np. dla sądu (Wronkowska 2005:68). W praktyce[169] powyższe zdanie warunkowe oznacza „jeżeli osoba (...) otrzymała decyzję (z pouczeniem)".

Instrukcja na temat trybu odwoławczego sformułowana jest za pomocą abstrakcyjnego frazeologizmu „służy odwołanie". Jak wykazały wstępne testy, zwrot „za pośrednictwem" często nie jest właściwie rozumiany przez odbiorców:

> Od decyzji służy odwołanie do Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Poznaniu, Al. Niepodległości 16/18 za pośrednictwem Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie Działu Świadczeń

[168] Przy obliczaniu wartości (NQ, LIX, FOG) nie uwzględniałam fragmentu osnowy zawierającego podstawę prawną.
[169] W trakcie konsultacji znaczenie tego zwrotu rozumieli prawnicy z dłuższym stażem zawodowym, natomiast niedoświadczeni specjaliści nie byli pewni co do jego znaczenia.

Rodzinnych, Alimentacyjnych i Dodatków Mieszkaniowych, ul.Wszystkich Świętych 1, w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

9.5.1.2. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja B)

Najważniejsze zmiany w parafrazie (B) obejmują:

- zmianę dyspozycji i struktury: *rozstrzygnięcie* umieściłam na pierwszym miejscu; wyodrębniłam *podstawę prawną* (i umieściłam pod *uzasadnieniem)*; wyodrębniłam *prawo do odwołania* oraz *informację* zawierającą kwotę zsumowanego zasiłku;
- zmiany w treści: tekst pouczenia uzupełniłam przykładami;
- zmianę formy graficznej: wyodrębniłam akapity;
- zmiany językowe: użyłam konkretnych form czasownikowych i zwrotów adresatywnych w instrukcji nt. trybu odwoławczego, zwrot *za pośrednictwem* „skonkretyzowałam" w kolejnym zdaniu. Tekst ten uzyskał następującą postać:

Od decyzji może się Pani odwołać do Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Poznaniu, Al. Niepodległości 16/18 — w ciągu 14 dni od dnia doręczenia decyzji — za pośrednictwem MOPR. Odwołanie należy zatem wysłać lub doręczyć na adres MOPR (...)

Nominalność parafrazy zmniejszyła się znacznie do NQ 5,4, LIX do wartości 54 (tekst średniotrudny), a FOG do 14.

9.5.1.3. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja C)

Najważniejsze zmiany w parafrazie (B) obejmują:

- zmianę struktury: tekst pouczenia podzieliłam na 4 części;
- zmiany językowe (konkretyzacja): obowiązek informowania o zmianach w sytuacji życiowej wyraziłam za pomocą zwrotów adresatywnych i czasownika modalnego *musi* (w zwrocie „musi Pan/i niezwłocznie zawiadomić ...").

Nominalność parafrazy zmniejszyła się do NQ 4,4, LIX do wartości 46 (tekst łatwy), a FOG nieznacznie — do 13,4.

9.5.1.4. Wyniki ankiety (test sprawdzający rozumienie treści i ocena tekstu)

Test sprawdzający rozumienie składał się z 6 pytań, które wymagały głównie wyszukania odpowiednich informacji. Interpretacji wymagało poza tym pytanie 4 i 6. Pytanie 6 dotyczyło rozumienia instrukcji nt. trybu odwoławczego (gdzie należy złożyć lub — dokąd przesłać pouczenie).

Wynik testu sprawdzającego rozumienie był dla wersji B znacznie wyższy niż w przypadku oryginału (średni wynik był wyższy o ok. 40 punktów procentowych). Poprawa ta dotyczyła szczególnie punktów, które sformułowałam w parafrazie w sposób konkretny (pytanie 1 i 6). Rozumienie fragmentu pouczenia (pyt. 6) wzrosło o prawie 30 procent.

Natomiast poprawa wyniku testu dla wersji C jest nieznaczna (ok. 3 punkty procentowe), chociaż zmiany w tej wersji tekstu były dość daleko idące — pod względem językowym (dalsza konkretyzacja) i pod względem struktury (dalszy podział tekstu na części).

Respondenci ocenili wersję A jako zawiłą (24)[170], uprzejmą (25) i nieprzyjazną (21), natomiast wersje B i C były poza tym opatrywane komentarzem „zawiła" (23 i 24) oraz „zrozumiała" (19 i 20).

Tabela 31. Wyniki ankiety tekstu w wersji A, B i C. Liczby w nawiasie okrągłym podają udział procentowy błędnych odpowiedzi z liczby możliwych odpowiedzi.

		Wersja A		Wersja B		Wersja C	
		Liczba błędnych odpowiedzi	Udział procentowy	Liczba błędnych odpowiedzi	Udział procentowy	Liczba błędnych odpowiedzi	Udział procentowy
Pytanie	1	29	(69,0)	6	(12,5)	5	(10,9)
	2	19	(45,2)	16	(33,3)	20	(43,5)
	3	21	(50,0)	21	(43,8)	10	(21,7)
	4	18	(42,9)	1	(2,1)	3	(6,5)
	5	20	(47,6)	6	(12,5)	9	(19,6)
	6	29	(69,0)	20	(41,7)	17	(36,7)
Suma błędnych odpowiedzi		136		70		64	
Liczba możliwych odpowiedzi		252		288		276	
Procent błędnych odpowiedzi z możliwych		54,0		24,3		23,2	

	Wersja A		Wersja B		Wersja C	
Średni wynik poprawnych odpowiedzi [w nawiasie kwadratowym procentowo]	2,2	[36,7]	4,5	[75,0]	4,7	[78,3]

Tabela 32. Charakterystyka grupy ankietowanych wersji A

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
42	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	27	15	36	5	1	0	3	10	29	13	18	11
Udział procentowy	64,3	35,7	85,7	11,9	2,4	0	7,1	23,8	69,1	30,1	42,9	26,2

[170] W nawiasie liczba wskazań.

Tabela 33 Charakterystyka grupy ankietowanych wersji B

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
48	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	44	4	38	9	1	0	0	6	42	22	21	5
Udział procentowy	91,6	8,3	79,2	18,7	2,1	0	0	12,5	87,5	45,8	43,7	10,4

Tabela 34. Charakterystyka grupy ankietowanych wersji C

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
46	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	36	10	40	3	2	1	1	6	39	22	12	11
Udział procentowy	78,2	21,7	86,7	6,5	4,3	2,2	2,2	13,1	84,8	47,8	26,1	23,4

Legenda:
Płeć
K Kobieta
M Mężczyzna
Wykształcenie
P podstawowe (w tym gimnazjalne)
Ś średnie (w tym zasadnicze zawodowe)
W wyższe (w tym w czasie studiów)
Miejsce zamieszkania
M1 miasto powyżej 100 tysięcy mieszkańców
M2 miasto od 5 – 100 tysięcy mieszkańców
W Wieś

9.5.2. Decyzja ZUS

9.5.2.1. Charakterystyka tekstu oryginału (wersja A)

Tekst ma silnie nominalny charakter ze względu na przytoczenia tekstu ustawowego, który opisuje zasady systemu ubezpieczeń społecznych (treść redundantna z perspektywy odbiorcy). Tekst prawny zawiera długie frazy nominalne i zwroty zaczerpnięte z rejestru urzędowego i książkowego („wydanie zaświadczenia potwierdzającego brak zaległości z tytułu składek", „nie stwierdził zaistnienia stanu faktycznego, który uzasadniałby wydanie przedmiotowego świadczenia"). Brak w tekście zwrotów adresatywnych (odbiorca jest opisywany w 3 osobie lp). Abstrakcyjnie sformułowane jest *pouczenie:*

niniejsza decyzja podlega zaskarżeniu przez wniesienie odwołania (...)

Dyspozycja, struktura i forma graficzna tekstu są nieprzejrzyste. Poza tym tekst zawiera mylącą sugestię (rozliczenie składki „tylko na ubezpieczenie zdrowotne"), co świadczy o tym, że nadawca nie zapoznał się dokładnie ze sprawą.

Wartości liczbowe oryginału (wersja A)

NQ	LIX	FOG
ok. 14	60 (bardzo trudny)	21 lat edukacji szkolnej

9.5.2.2. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja B)

Najważniejsze zmiany w parafrazie (B) obejmują:

- zmiany dyspozycji i struktury: *rozstrzygnięcie* umieściłam na początku tekstu, podzieliłam tekst na krótsze fragmenty, wprowadzając podtytuł „sprawa"
- zmiany językowe: uprościłam sformułowanie na temat prawa do odwołania. Tekst parafrazy składa się z dwóch zdań: „Od niniejszej decyzji może się Pan/Pani odwołać do (...) w ciągu (...). Odwołanie należy wysłać lub doręczyć do (...)."
- wprowadziłam zwroty adresatywne i usunęłam przytoczone z ustawy fragmenty (jako wzorzec służyła mi przy tym decyzja wydana przez inny oddział ZUS w takiej samej sprawie).

Nominalność parafrazy zmniejszyła się znacznie do NQ 5,6, LIX do wartości 42,3, a FOG do 13,6.

9.5.2.3. Wyniki ankiety (test sprawdzający rozumienie treści i ocena tekstu)

Test składał się praktycznie z jednego pytania, ponieważ drugie zostało wycofane z powodu błędnie sformułowanego tekstu decyzji. Pytanie dotyczyło instrukcji trybu składania odwołania (do której instytucji należy wysłać odwołanie) i odnosiło się do następującej treści w oryginale:

> Niniejsza decyzja podlega zaskarżeniu przez wniesienie odwołania do Sądu Okręgowego (...) w terminie jednego miesiąca od jej doręczenia, zgodnie z uregulowaniem art. (...) za pośrednictwem Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

W wersji B analogiczny fragment otrzymał konkretne brzmienie:

> Od niniejszej decyzji może się Pani odwołać do Sądu Okręgowego (...) w ciągu jednego miesiąca od daty doręczenia decyzji. Odwołanie należy wysłać lub doręczyć do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Wynik testu sprawdzającego rozumienie parafrazy jest lepszy od wyniku testu oryginału, jednak różnica jest nieznaczna (wzrost wynosi około 5 punktów procentowych). Ankietowani

ocenili tekst oryginalny jako przede wszystkim zawiły (25) i zbyt długi (27), a tekst parafrazy jako zrozumiały (30) i logiczny (27).

Tabela 35. Wyniki ankiety tekstu w wersji A i B. (Liczby w nawiasie okrągłym podają udział procentowy błędnych odpowiedzi z liczby możliwych odpowiedzi).

		Wersja A		Wersja B	
		Liczba błędnych odpowiedzi	(Udział procentowy)	Liczba błędnych odpowiedzi	(Udział procentowy)
Pytanie	1	Nie uwzględnione		Nie uwzględnione	
	2	37	(64,9)	36	(60)
Suma błędnych odpowiedzi		37		36	
Suma możliwych odpowiedzi		57		60	
Procent błędnych odpowiedzi z możliwych		64,9		60	

	Wersja A		Wersja B	
Średni wynik poprawnych odpowiedzi [w nawiasie kwadratowym procentowo]	0,35	[35]	0,4	[40]

Tabela 36. Charakterystyka grupy ankietowanych (wersja A)

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
57	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	46	11	35	9	6	7	1	39	17	16	39	2
Udział procentowy	80,7	19,2	61,4	15,7	10,5	12,2	1,7	68,4	29,8	28	68,4	3,5

Tabela 37. Charakterystyka grupy ankietowanych (wersja B)

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
60	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	48	12	31	15	13	4	1	35	22	13	41	6
Udział procentowy	80	20	31,6	25	21,6	6,6	1,6	58,3	36,6%	21,6	68,3	10

Legenda:
Płeć
K Kobieta
M Mężczyzna
Wykształcenie
P podstawowe (w tym gimnazjalne)
Ś średnie (w tym zasadnicze zawodowe)
W wyższe (w tym w czasie studiów)
Miejsce zamieszkania
M1 miasto powyżej 100 tysięcy mieszkańców
M2 miasto od 5 – 100 tysięcy mieszkańców
W Wieś

9.5.3. Informacja ZUS o stanie konta ubezpieczonego

9.5.3.1. Charakterystyka tekstu oryginału (wersja A)

Jest to informacja o stanie konta ubezpieczonego zawierająca prognozę przyszłej emerytury, wysyłana corocznie przez ZUS do ok. 18 milionów ubezpieczonych[171]. Tekst jest silnie nominalny, charakteryzują go długie zdania z wtrąceniami oraz leksyka z rejestru książkowego i urzędowego [np. „Wyżej wykazana hipotetyczna emerytura obrazuje szacunkową wysokość emerytury (...)]. Odbiorca nazywany jest w tym piśmie *ubezpieczonym*. Końcowy fragment pisma zawiera kilka zwrotów bezpośrednich *Państwo* (+ czasownik w 2.osobie lm).

Wartości liczbowe parafrazy (wersja A)

NQ	LIX	FOG
ok. 9	70 (bardzo trudny)	23 lata edukacji szkolnej

9.5.3.2. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja B)

Wersja B została poprzedzona wersją próbną, którą konsultowałam z ZUS. Zaproponowałam wówczas przygotowanie osobnych wersji pisma dla kobiet i osobnej dla mężczyzn, z uwagi na częściowo zróżnicowane treści tej korespondencji i formy adresatywne. Dzięki temu można by w piśmie m.in. zwracać się do adresatów lub adresatek *Pan* lub *Pani*, i wyeksponować elementy treści przeznaczone dla kobiet lub mężczyzn[172]. ZUS był przeciwny takiej koncepcji i tak argumentował:

> Stanowiłoby to poważny problem techniczny i niewątpliwie wpłynęłoby na wzrost kosztów wysyłki, a także zwiększyłoby liczbę błędów w informacjach (np. jednoznaczne stwierdzenie płci nie zawsze jest możliwe, szczególnie w przypadku cudzoziemców).

Nie ulegając argumentom ZUS przygotowałam następną wersję dla kobiet — prezentowaną tu wersję B[173]. Tekst różni się od oryginału licznymi zwrotami adresatywnymi, wyrażeniami metatekstowymi, bardziej przejrzystą formą graficzną i załączoną ilustracją. Przyznać jednak należy, że w warstwie formalnej (prezentacja danych) i leksykalnej tekst nie odszedł daleko

[171] Informacja od rzecznika prasowego ZUS z maja 2011 roku.
[172] Informacja o płci jest zawarta w numerze PESEL, w związku z czym możliwe byłoby odpowiednie zaprogramowanie systemu do sporządzania tych pism.
[173] Na tę propozycję nie otrzymałam odpowiedzi, ZUS zdecydował się jednak skorzystać z sugerowanych przeze mnie wzorców szwedzkich (m.wyborcza.biz_informacja).

od oryginału. Jest to typowa wada samodzielnie wykonywanych parafraz — autor parafrazy, który sam nie jest specjalistą, a pozbawiony jest możliwości konsultacji, często nie jest w stanie zaproponować istotnych zmian w tekście.

Nominalność parafrazy zmniejszyła się znacznie znacznie do NQ 5,3, a LIX do wartości 54,9 (tekst średniotrudny) a FOG do 17,8.

9.5.3.3. Wyniki ankiety (test sprawdzający rozumienie treści i ocena tekstu)

Test sprawdzający rozumienie składał się z 4 pytań, które wymagały odszukania odpowiedzi w tekście parafrazy. W tekście oryginału odpowiedź bywała ukryta, np. odpowiedź na pytanie 4: *Czy pani Kowalska dostanie emeryturę kapitałową, jeśli należy do OFE?*

> [wersja A]
> Ponadto Zakład informuje, że kobiety, urodzone po 31 grudnia 1948 r., będące członkiniami OFE, mają prawo do uzyskania — obok emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych — okresowej emerytury kapitałowej (...) ze środków zgromadzonych na rachunku w otwartym funduszu emerytalnym. Jeżeli jednak kwota tych środków — ustalona na ostatni dzień miesiąca (...) — jest niższa od (....), środki te zwiększają podstawą obliczenia emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.

W wersji B starałam się tę informację wyeksponować przez powtórzenie:

> [wersja B]
> Kobiety, które urodziły się po 31 grudnia 1948 roku a przed 1 stycznia 1969 roku
> i należą do otwartego funduszu emerytalnego (OFE), mają prawo — poza prawem do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych — do okresowej emerytury kapitałowej ze środków zgromadzonych na Pani rachunku w OFE.
>
> Jeżeli jednak wysokość środków na rachunku w OFE jest niższa od 20-krotności kwoty dodatku pielęgnacyjnego, środki te zwiększają podstawę obliczenia emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych. Wysokość tych środków ustala się na ostatni dzień miesiąca poprzedzającego przyznanie emerytury.
>
> Urodziła się Pani w 1958 roku, a zatem ZUS ustali, czy otrzyma Pani okresową emeryturę kapitałową ze środków zgromadzonych na Pani rachunku w OFE na miesiąc przed Pani przejściem na emeryturę.

Niewielkie zmiany w oryginale znalazły odzwierciedlenie w nieznacznej poprawie wyniku testu (wzrost wobec wyniku testu parafrazy wynosi około 5 punktów procentowych). Ankietowani oceniali tekst oryginalny przede wszystkim jako zawiły (16), zbyt długi (13) i nieprzyjazny (10), a tekst parafrazy jako zawiły (16), zbyt długi (13) i uprzejmy (13).

Tabela 38. Wyniki ankiety tekstu w wersji A i B. (Liczby w nawiasie okrągłym podają udział procentowy błędnych odpowiedzi z liczby możliwych odpowiedzi).

		Wersja A		Wersja B			
		Liczba błędnych odpowiedzi	Udział procentowy	Liczba błędnych odpowiedzi	Udział procentowy		
Pytanie	1	13	(41,9)	7	(25,9)		
	2	12	(38,7)	3	(11,1)		
	3	8	(25,8)	6	(22,2)		
	4	7	(22,6)	11	(40,7)		
Suma błędnych odpowiedzi		40		27			
Suma możliwych		124		108			
Procent błędnych odpowiedzi w możliwych		32,3		(25,0)			

Tekst	Wersja A		Wersja B			
Średni wynik grupy ankietowanych [w nawiasie wynik procentowy]	2,9	[72,5]	3,0	[75]		

Tabela 39. Charakterystyka grupy ankietowanych wersji A

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
31	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	27	4	9	13	7	2	1	4	28	20	7	4
Udział procentowy	87,1	12,9	29,0	41,9	22,6	6,4	3,2	12,9	90,3	64,5	22,6	12,9

Tabela 40. Charakterystyka grupy ankietowanych wersji B

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
27	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	14	13	2	16	7	2	2	8	15	20	7	0
Udział procentowy	51,9	48,1	7,4	59,2	25,9	7,4	7,4	29,6	55,5	74,1	25,9	0,0

Legenda:
Płeć
K Kobieta
M Mężczyzna
Wykształcenie
P podstawowe (w tym gimnazjalne)
Ś Średnie (w tym zasadnicze zawodowe)
W Wyższe (w tym w czasie studiów)
Miejsce zamieszkania
M1 Miasto powyżej 100 tysięcy mieszkańców
M2 Miasto od 5 – 100 tysięcy mieszkańców
W Wieś

9.5.4. Ulotka ZUS dla emerytów

9.5.4.1. Charakterystyka tekstu oryginału (wersja A)

Tekst ten omówiłam w rozdziale 7 (jako PL13). Ulotkę zredagowano potocznym językiem, niekiedy kolokwialnym; jej zaletami są liczne formy adresatywne i codzienne słownictwo, wadami natomiast — dość liczne uchybienia językowe.

Wartości liczbowe oryginału (wersja A)

NQ	LIX	FOG
2,5	41 (łatwy)	9,5 lat edukacji szkolnej

9.5.4.2. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja B)

Najważniejsze zmiany to:

- usunięcie uchybień językowych: np. zdanie „Ale przy liczeniu dochodu nie możecie pominąć żadnego dochodu" zastąpiłam przez „Przy obliczaniu swojego dochodu netto nie mogą Państwo pominąć żadnego dochodu"; zmieniłam formy czasownikowe w zwrotach adresatywnych z 2. osoby lm na 3. osobę lm (*Państwo robią* zamiast *robicie*);

- zmiana podtytułów na odpowiadające treści: np. podtytuł oryginalny "Kiedy macie to zrobić?" zamieniłam na zdanie: „Kiedy należy wystąpić o dodatek?"; podtytuły „Ważne!", „Uwaga!" zastąpiłam przez „Co to jest dochód netto?";

- jednoznaczne (konkretne) sformułowanie treści: tekst podaje kilka różnych dat na złożenie wniosku (w tym datę przedawnienia się roszczenia). Uściśliłam też fragment dotyczący ostatecznego terminu złożenia wniosku: „Ostateczny termin na złożenie wniosku upływa (...) Po tym terminie roszczenie przedawnia się".

Dzięki tym zmianom tekst stał się nieco bardziej uprzejmy w tonie. Podczas korekty wprowadziłam do tekstu kilka wyrażeń bezosobowych (np. *należy*). Warto odnotować, że wariant pisany języka polskiego skłania do użycia form bezosobowych. Na przykład alternatywne „Kiedy powinni Państwo (...)", wydaje się mniej odpowiednie w języku pisanym niż wspomniany wariant bezosobowy.

Nominalność parafrazy wzrosła nieznacznie do 2,6, LIX spadł do 40,7, FOG wzrósł do 10,63.

9.5.4.3. Wyniki ankiety (test sprawdzający rozumienie treści i ocena tekstu)

Wersja A była przez respondentów oceniana jako przystępna (10 wskazań), nieprzystępna (6) i niezbyt długa (4). Wersja B natomiast jako przystępna (25), staranie zredagowana (13) i ciekawa (10). Z oceny tej można wyciągnąć wniosek, że odbiorca pozytywnie odbiera uprzejmy ton i poprawność tekstu.

Test sprawdzający rozumienie zawierał 4 pytania, które wymagały jedynie odnalezienia w tekście informacji. Wynik testu był zdecydowanie wyższy w przypadku parafrazy (o ok. 40 punktów procentowych wobec średniego wyniku oryginału). Różnica ta wynika przede wszystkim z niekorzystnego wyniku testu rozumienia oryginału. Można zatem przypuszczać, że wersja oryginalna zniechęcała odbiorcę do czytania i tekst ten został zignorowany.

Tabela 41. Wyniki ankiety tekstu w wersji A i B. (Liczby w nawiasach okrągłych podają udział procentowy błędnych odpowiedzi w liczbie możliwych odpowiedzi).

		Wersja A		Wersja B			
		Liczba błędnych odpowiedzi	(Udział procentowy)	Liczba błędnych odpowiedzi	(Udział procentowy)		
Pytanie	1	30	(76,9)	8	(2,1)		
	2	11	(28,2)	6	(1,6)		
	3	27	(69,23)	5	(1,3)		
	4	37	(94,87)	15	(38,5)		
Suma błędnych odpowiedzi		112		34			
Liczba możliwych odpowiedzi		156		156			
Procent błędnych odpowiedzi z możliwych		71,8		21,8			

	Wersja A		Wersja B			
Średni wynik poprawnych odpowiedzi [w nawiasie kwadratowym procentowo]	1,5	[37,5]	3,2	[80,0]		

Tabela 42. Charakterystyka grupy ankietowanych wersji A

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
39	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	30	9	7	12	9	11	4	28	6	14	22	3
Udział procentowy	76,9	23	17,9	30,8	23,0	28,2	10,3	71,8	15,4	35,9	56,4	7,7

Tabela 43. Charakterystyka grupy ankietowanych wersji B

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
39	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	24	15	4	15	12	8	0	24	15	26	7	6
Udział procentowy	62	38,5	10,3	38,5	30,8	20,5	0	61,5	38,5	66,7	17,9	15,4

Legenda:
Płeć
K Kobieta
M Mężczyzna
Wykształcenie
P podstawowe (w tym gimnazjalne)
Ś średnie (w tym zasadnicze zawodowe)
W wyższe (w tym w czasie studiów)
Miejsce zamieszkania
M1 miasto powyżej 100 tysięcy mieszkańców
M2 miasto od 5 – 100 tysięcy mieszkańców
W Wieś

9.5.5. Poradnik ZUS „Pomoc publiczna"

9.5.5.1. Charakterystyka tekstu oryginału (wersja A)

Tekst jest fragmentem obszerniejszego poradnika na temat ulg i umorzeń należności przedsiębiorców wobec ZUS. Wersja A została zredagowana przez pracowników ZUS. Jak to określili sami autorzy, tekst jest „napisany po urzędniczemu". Wiele w nim długich fraz nominalnych, leksyki z rejestru urzędowego (np. *wobec powyższego, raportowanie, związek przyczynowy*) i książkowego (np. *przesłanki, skutkować, stanowić, iż*). Brak w tekście zwrotów adresatywnych. Zaletami tekstu są jednak liczne podtytuły, sformułowane np. w formie pytań. Dane liczbowe określają ten tekst jako dużo bardziej przystępny niż teksty decyzji administracyjnych (NQ 4,4, LIX 56 (tekst średniotrudny) i indeks FOG ok. 17).

9.5.5.2. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja B)

Wersję A przeredagowałam we współpracy z pracownikami ZUS, co stwarza lepsze warunki do formułowania tekstu. Pierwszym efektem tej współpracy była wersja B. Podstawowym celem poradnika było przekazanie praktycznych informacji. Drugim celem — ekspozycja najważniejszych treści.

Zmiany w wersji B:

- nadanie przejrzystej struktury: tworzenie akapitów, szersza interlinie (1,5),
- wyróżnienie ważnych treści: ujęcie ważnych informacji w ramki.

Zmiany językowe były niewielkie, bo np. nie wprowadziłam zwrotów adresatywnych. Ostatecznie charakter tego tekstu okazał się nieco bardziej nominalny niż tekstu oryginalnego (NQ 5), wykładniki czytelności i trudności są w tej wersji nieco korzystniejsze dzięki krótszym zdaniom (LIX ok. 53 i FOG ok. 16).

9.5.5.3. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja C)

Wersja C jest tekstem jeszcze bardziej uproszczonym niż wersja B, przeznaczonym dla odbiorców o elementarnych potrzebach informacyjnych (np. miniprzedsiębiorców).
Najważniejsze zmiany:

- skoncentrowanie treści na osobie odbiorcy (perspektywa odbiorcy):

np. we fragmencie zatytułowanym: „Jeśli otrzymasz od ZUS pomoc publiczną, co to oznacza dla Ciebie?" Tekst zwraca się bezpośrednio do odbiorcy w 2. osobie lp. Zawiera też liczne przykłady dla zilustrowania zasad prawnych dotyczących pomocy publicznej. Wzbogacono formę graficzną za pomocą ilustracji z minidialogiem. Z powodu dodatkowych przykładów tekst okazał się dłuższy od oryginalnego. Wartości liczbowe wskazują na znaczne ułatwienie przekazu — tekst ma charakter werbalny (NQ 2,7), jest łatwy (LIX 45,9), a do jego zrozumienia wystarczy ok. 13 lat (FOG 12,7).

9.5.5.4. Wyniki ankiety (test sprawdzający rozumienie treści i ocena tekstu)

Test zawierał pięć pytań — na prawie wszystkie pytania można było odpowiedzieć wyszukując odpowiednią informację w tekście, jedynie pytanie 5 wymagało wnioskowania (dłuższe procedury w przypadku kierowania wniosku do Komisji Europejskiej).

W ocenie respondentów grupy A tekst był zawiły (17 wskazań), zbyt długi (25) i nieprzyjazny (17). W grupie B przeważały pozytywne wrażenia — tekst oceniano jako zrozumiały (16), logiczny (12), uprzejmy (15). Natomiast grupa C określała tekst jako zrozumiały (19), zbyt długi (15), logiczny (15) i starannie zredagowany (15).

Wyniki testu sprawdzającego rozumienie treści są dość nieoczekiwane. O ile wynik testu grupy B był znacznie lepszy od wyniku testu grupy A (o około 15 punktów procentowych), to test grupy C wypadł prawie identycznie jak test B (średni wynik był taki sam, a wg procentowego udziału błędnych odpowiedzi wynik grupy C był nieco gorszy grupy B). Być może tekst okazał się zbyt długi lub „zbyt łatwy" dla tej grupy ankietowanych (dominowały osoby z wyższym wykształceniem). Potwierdzają tę hipotezę komentarze własne respondentów, wskazujące na zbytnie uproszczenie treści. Wynik testu B pozwala wyciągnąć wniosek, że czytelna i estetyczna forma graficzna, z wyróżnieniem najważniejszych treści, zdecydowanie pozytywnie wpływa na rozumienie tekstu. Testy (szczególnie test C) należałoby przeprowadzić ponownie na większej liczbie respondentów, bardziej zróżnicowanej pod względem wykształcenia[174].

Tabela 44. Wyniki ankiety tekstu w wersji A i B. (Liczby w nawiasie okrągłym podają udział procentowy błędnych odpowiedzi z liczby możliwych odpowiedzi).

		Wersja A		Wersja B		Wersja C	
		Liczba błędnych odpowiedzi	(Udział procentowy)	Liczba błędnych odpowiedzi	(Udział procentowy)	Liczba błędnych odpowiedzi	(Udział procentowy)
Pytanie	1	7	(21,2)	4	(13,3)	8	(20,5)
	2	12	(36,3)	8	(26,6)	9	(23,1)
	3	20	(60,6)	15	(50,0)	18	(46,1)
	4	23	(69,7)	12	(40,0)	20	(51,3)
	5	23	(69,7)	16	(53,3)	15	(38,4)
Suma błędnych odpowiedzi		85		55		70	
Liczba możliwych odpowiedzi		165		150		195	
Odsetek błędnych odpowiedzi w możliwych		(51,5)		(36,6)		(35,9)	

	Wersja A		Wersja B		Wersja C	
Średni wynik poprawnych odpowiedzi [w nawiasie kwadratowym w procentach do 5 pytań]	2,45	[49,0]	3,2	[64,0]	3,2	[64,0]

Tabela 45. Charakterystyka grupy ankietowanych (wersja A)

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
33	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	26	7	28	4	0	1	0	1	32	20	8	5
Udział procentowy	78,8	21,2	84,8	12,1	0,0	3,0	0,0	3,0	97,3	60,6	24,2	15,1

[174] Osoby z wykształceniem podstawowym lub średnim dość często odmawiają wykonania testu z „najtrudniejszej" grupy tekstów.

Tabela 46. Charakterystyka grupy ankietowanych (wersja B)

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
30	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	24	6	25	4	1	1	0	7	23	15	10	4
Udział procentowy	80,0	20,0	83,3	13,3	3,3	3,3	0,0	23,3	76,7	50,0	33,3	13,3

Tabela 47. Charakterystyka grupy ankietowanych (wersja C)

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
39	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	29	10	32	4	1	1	1	8	30	20	12	6
Udział procentowy	74,3	25,6	82,1	10,2	2,5	2,5	2,5	20,5	76,9	51,3	30,8	15,4

Legenda:
Płeć
K Kobieta
M Mężczyzna
Wykształcenie
P podstawowe (w tym gimnazjalne)
Ś Średnie (w tym zasadnicze zawodowe)
W Wyższe (w tym w czasie studiów)
Miejsce zamieszkania
M1 miasto powyżej 100 tysięcy mieszkańców
M2 miasto od 5 –— 100 tysięcy mieszkańców
W Wieś

9.5.6. Broszura informacyjna Ministerstwa Finansów do załącznika PIT/O składanego wraz z zeznaniem podatkowym PIT-28, PIT-36 lub PIT-37 za rok 2008”

9.5.6.1. Charakterystyka tekstu oryginału

Tekst ten analizowałam w rozdziale 7 (jako PL10). Jest to krótki tekst informacyjny (273 wyrazów) o tradycyjnej formie, dostępny w urzędach skarbowych w okresie składania zeznań podatkowych. Pod względem składniowym charakteryzuje się długimi zdaniami o złożonej budowie i długich frazach nominalnych, co przekłada się na wysoką wartość kwoty nominalnej (NQ 8,2), LIX ok. 68 i indeks FOG ponad 18. Pod względem informacyjnym tekst jest niekompletny — informacje sformułowano w sposób zawiły, a do wykonania obliczeń nie podano wszystkich danych. Do tego tekstu nie opracowałam parafrazy, natomiast jako tekst porównawczy służy tekst broszury typu zmodernizowanego (z serii Szybki PIT) — omówię ten tekst w kolejnym punkcie.

9.5.6.2. Pytania ankiety i zadanie z podkreśleniami

Test przeprowadziłam w dwóch grupach. Respondenci z grupy A otrzymali dwa pytania do tekstu. Odpowiedź na pytanie 1 wymaga znajomości jednej z brakujących informacji (kwoty zmniejszającej podatek), przy czym jedna z odpowiedzi testu wielokrotnego wyboru sugerowała brak tej informacji („.. nie znam kwoty zmniejszającej podatek"). Rozwiązanie tego zadania wymagało zatem wyciągania wniosków. Drugie pytanie wymagało wyszukania informacji w tekście. Wynik tego testu był wysoki (średnio 75% poprawnych odpowiedzi), co świadczy o tym, że większość respondentów zrozumiała treść i rozpoznała, gdzie tkwi problem. W grupie A wskazywano najczęściej, że tekst jest zawiły (39), nieprecyzyjny (18) i nieprzyjazny (31).

Inaczej tekst oceniała grupa, której zadaniem było podkreślenie trudnych fragmentów w tekście, tzn. takich, które nie pomogłyby respondentowi (respondentce) wypełnić zeznania podatkowego. Grupa ta (B) pozytywnie oceniła tekst jako zrozumiały (33 wskazania), precyzyjny (32) i starannie zredagowany (34).

Około połowa ankietowanych podkreśliła jakiś fragment w tekście, przy czym najczęściej była to formuła dotycząca „kwoty zmniejszającej podatek", o nieokreślonej wysokości.

> Prawo do ulgi przysługuje podatnikowi podatku dochodowego od osób fizycznych, który w roku podatkowym wychowywał własne lub przysposobione dzieci (..) do ukończenia 25 roku życia (....), jeżeli w roku dochodowym nie uzyskały dochodów podlegających opodatkowaniu w łącznej wysokości przekraczającej kwotę stanowiącą iloraz kwoty zmniejszającej podatek w oraz stawki podatku, określonych w pierwszym przedziale skali podatkowej, o której mowa w art. 27 ust. 1, z wyjątkiem renty rodzinnej.

Tabela 48 Wyniki ankiety testu PIT-28 w wersji A (z pytaniami). (Liczby w nawiasie okrągłym podają udział procentowy błędnych odpowiedzi z liczby możliwych odpowiedzi)

		Liczba błędnych odpowiedzi	(Udział procentowy)
Pytanie	1	13	(26,0)
	2	10	(10,0)

Suma błędnych odpowiedzi		23	
Liczba możliwych odpowiedzi		100	
Odsetek błędnych odpowiedzi z możliwych		23,0	

Średni wynik poprawnych odpowiedzi [w nawiasie kwadratowym procentowo]	1,5	[75,0]

Tabela 49. Charakterystyka grupy ankietowanych testu PIT-28 (wersja A, z pytaniami)

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
50	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	40	9	48	2	0	0	0	11	47	21	19	8
Udział procentowy	80,0	18,0	96,0	4,0	0,0	0,0	0,0	22,0	94,0	42,0	38,0	16,0

Tabela 50 Charakterystyka grupy ankietowanych testu PIT-28 (wersja B, test z podkreśleniami)

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
65	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	46	19	25	15	17	8	12	11	46	24	25	14
Udział procentowy	70,8	29,2	38,5	23,1	26,1	12,3	18,4	16,9	70,8	36,9	38,5	21,5

Legenda:
Płeć
K Kobieta
M Mężczyzna
Wykształcenie
P podstawowe (w tym gimnazjalne)
Ś średnie (w tym zasadnicze zawodowe)
W wyższe (w tym w czasie studiów)
Miejsce zamieszkania
M1 miasto powyżej 100 tysięcy mieszkańców
M2 miasto od 5 –— 100 tysięcy mieszkańców
W Wieś

9.5.7. Broszura Ministerstwa Finansów „Ulga na dzieci" z serii „Szybki PIT"

9.5.7.1. Charakterystyka tekstu oryginału

Tekst ten analizowałam w rozdziale 7, oznaczony był tam jako PL12. Broszura pochodzi ze zmodernizowanej serii broszur „Szybki PIT". Tekst jest przystępny, w znacznym stopniu pozbawiony cech języka prawnego (NQ wynosi 3,9). Wskaźnik LIX kwalifikuje go jako średniotrudny (LIX 52), jednak wartość indeksu FOG jest dość wysoka (FOG 16). Autor tekstu posługuje się często leksyką z rejestru urzędowego i książkowego, poza tym tekst nie zawiera form adresatywnych (poza jednokrotnym użyciem „Uważaj"). Forma graficzna jest przejrzysta i atrakcyjna.

9.5.7.2. Wyniki ankiety

Ankieta składała się z 4 pytań, 2 z nich (pytanie 1 i 4) wymagały jedynie odszukania informacji w tekście, dwa (pytanie 2 i 3) wymagały wyciągnięcia wniosków z tekstu w odniesieniu do opisanych w pytaniu sytuacji. Wyniki testu sprawdzającego rozumienie treści są dobre (średnia ok. 70%), jednak wobec przystępności tekstu oczekiwany byłby lepszy wynik. Najlepszy wynik dotyczył pytania 4, na które odpowiedź wielu podatników zna prawdopodobnie z własnych doświadczeń.

W opinii respondentów tekst był zrozumiały (26), logiczny (20) i uprzejmy (19).

Tabela 51. Wyniki ankiety tekstu „Ulga na dzieci" Ministerstwa Finansów (Liczby w nawiasie okrągłym podają udział procentowy błędnych odpowiedzi z liczby możliwych odpowiedzi).

Tekst		Wersja z pytaniami	
		Liczba błędnych odpowiedzi	Udział procentowy
Pytanie	1	16	(32,0)
	2	11	(22,0)
	3	32	(64,0)
	4	5	(10,0)
Suma błędnych odpowiedzi		64	
Liczba możliwych odpowiedzi		200	
Odsetek błędnych odpowiedzi z możliwych		32,0	
Średni wynik poprawnych odpowiedzi [w nawiasie kwadratowym procentowo]		2,7	[67,5]

Tabela 52. Charakterystyka grupy ankietowanych w teście „Ulga na dzieci"

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
50	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	30	20	10	21	18	1	5	13	31	17	25	7
Udział procentowy	60,0	40,0	20,0	42,0	36,0	2,0	10,0	26,0	62,0	34,0	50,0	14,0

Legenda:
Płeć
K Kobieta
M Mężczyzna
Wykształcenie
P podstawowe (w tym gimnazjalne)
Ś średnie (w tym zasadnicze zawodowe)
W wyższe (w tym w czasie studiów)
Miejsce zamieszkania
M1 miasto powyżej 100 tysięcy mieszkańców
M2 miasto od 5 – 100 tysięcy mieszkańców
W Wieś

9.6. Podsumowanie

Wszystkie parafrazy były za każdym razem lepiej rozumiane i oceniane przez respondentów niż teksty oryginalne. Moją hipotezą było, że teksty o niższej nominalności są bardziej zrozumiałe. Hipoteza ta znajduje potwierdzenie w przypadku tekstów i parafraz o dużych różnicach w kwocie nominalnej NQ, tzn. teksty silnie nominalne (np. z NQ ok. 13) są gorzej

rozumiane niż ich parafrazy z dużo niższą kwotą nominalną NQ (NQ ok. 5). Jednak w przypadku, gdy parafraza ma nieco bardziej nominalny charakter niż oryginał, czynnikami wpływającymi na zrozumiałość są: struktura, treść i forma graficzna (patrz wynik ankiety *Poradnik na temat pomocy publicznej*, wersja B) lub staranny język (bez kolokwializmów i innych uchybień) (patrz *Ulotka ZUS dla emerytów*, wersja B). Potwierdza się natomiast ogólna hipoteza, że teksty werbalne, konkretne i niespecjalistyczne są lepiej rozumiane niż nominalne, abstrakcyjne i specjalistyczne. W oparciu o wyniki tego badania można stwierdzić, że teksty o takich cechach (werbalne, niespecjalistyczne, konkretne) reprezentują perspektywę odbiorcy. Teksty takie są zbliżone do tekstów mówionych i pozbawione (lub prawie pozbawione) składniowo-leksykalnych cech stylu urzędowego.

Przy parafrazowaniu tekstów posługiwałam się m.in. zabiegiem, który nazywam konkretyzacją. Konkretyzacja polega np. na transformacji urzędowych frazeologizmów (*przysługuje prawo odwołania*, *podlega zaskarżeniu*) na osobowe formy czasownikowe wyrażające wprost (konkretnie), co odbiorca może uczynić (*może Pan/i odwołać się, może Pan/i zaskarżyć decyzję*). Konkretyzacją jest także bezpośrednie zwracanie się do odbiorcy za pomocą form adresatywnych. Jest to zabieg szczególnie użyteczny w tekstach zawierających instrukcje, czyli w tekstach zorientowanych na działanie odbiorcy. Jednak nie wszystkie testy przeprowadzone w tym badaniu potwierdziły tezę o przydatności konkretyzacji (patrz testy decyzji ZUS), co wskazuje na potrzebę przeprowadzenia podobnych badań z większą grupą ankietowanych (ponad 50 osób).

W przyszłych badaniach należy też uwzględnić teorię Gunnarsson (1982) i teorię Kachru i Smitha (2008), ponieważ wg obu teorii zrozumiałość na poziomie interpretacji zależy w dużej mierze od innych czynników niż składnia i leksyka. Istotność innych czynników potwierdza moje badanie — np. dyspozycja tekstu i forma graficzna okazały się się mieć w niektórych przypadkach większy wpływ na rozumienie niż składnia (patrz testy poradnika *Pomoc publiczna*, wersja A i B).

Odnośnie do tekstów zawierających formy adresatywne (dla 2. osoby lp) należy zauważyć, że zawierają one liczne formy męskoosobowe (np. *jeśli jesteś przedsiębiorcą, jeśli nie osiągnąłeś dochodu*), co może prowadzić do poczucia wykluczenia u kobiet. W przyszłych próbach z tego typu tekstami można by formy żeńskie i męskoosobowe stosować naprzemiennie (podobne próby wykonuje się m.in. we Francji).

Podsumowując wnioski z ankiet sprawdzających zrozumiałość można stwierdzić, że zmiana dyspozycji, formy graficznej, konkretyzacja i werbalizacja tekstów oraz poprawna ich forma językowa wpływa na zrozumiałość, trudno jednak ustalić hierarchię tych czynników ze względu na kompleksowość pojęcia zrozumiałości.

W ramach pytań uzupełniających większość ankietowanych twierdziła, że sama radzi sobie z czytaniem tekstów urzędowych i rzadko korzysta się z pomocy osób z otoczenia lub urzędnika. Respondenci (szczególnie grupa wiekowa 50+) wyrażali jednak dość często dezaprobatę wobec tekstów urzędowych i samych urzędów.

10. Wnioski

10.1. Porównanie gatunków

Porównywałam szwedzkie i polskie teksty urzędowe — decyzje i broszury informacyjne[175] opracowane przez *Försäkringskassan* i odpowiedniki tej instytucji w Polsce (ZUS, MOPR, Urząd Pracy, Urząd Marszałkowski)[176]. Badaniem objęłam też jeden tekst szwedzkiego Urzędu Skarbowego (*Skatteverket*) i dwa teksty odpowiadającej mu instytucji polskiej — Ministerstwa Finansów, ze względu na szczególne cechy broszur tej ostatniej instytucji. W trakcie analizy potwierdziła się hipoteza, że teksty szwedzkie są lepiej niż polskie dostosowane do potrzeb odbiorcy laika. Sprawdziła się również hipoteza, że gatunki szwedzkie są bardziej jednolite pod względem składniowo-leksykalnym, graficznym i pragmatycznym niż teksty polskie. Jest to skutek prowadzenia przez *Försäkringskassan* zdecydowanej polityki językowej — zatrudnia się wykwalifikowanych konsultantów językowych, wydaje się wewnętrzne instrukcje na temat redakcji tekstów i przeprowadza szkolenia w tym zakresie wśród pracowników. Jednolitość stylu wynika również ze znacznego zbliżenia stylu urzędowego do ogólnej odmiany języka. Tradycyjny styl kancelaryjny (*kanslisvenska*) krytykowany był już od lat 30. XX wieku za składniową oraz leksykalną zawiłość i rozwlekłość, m.in. przez Erika Wellandera. Na podstawie analiz przeprowadzonych w tej pracy można stwierdzić, że styl ten został w znacznym stopniu wyrugowany poprzez propagowanie neutralnych stylistycznie wzorców[177].

Przy analizie tekstów obu rodzajów brałam pod uwagę treść, strukturę i formę graficzną oraz cechy leksykalno-składniowe (w tym kwotę nominalną NQ). Charakterystyka leksykalno-składniowa świadczy wg szwedzkiej koncepcji Hellsponga i Ledina (Hellspong, Ledin 2006) o werbalnym lub nominalnym, niespecjalistycznym lub specjalistycznym oraz konkretnym lub abstrakcyjnym charakterze tekstu, przy czym sądzi się, że teksty werbalne, niespecjalistyczne i konkretne są łatwiejsze w odbiorze niż teksty nominalne, specjalistyczne

[175] Dla przejrzystości wywodu używam tu określenia *broszury* na wszystkie teksty informacyjne, bez względu na to, czy nadawca nazwał dany tekst broszurą, informatorem czy ulotką. Teksty te mają zresztą tę samą funkcję informującą, zatem uogólnienie to jest uzasadnione.
[176] Polskie instytucje zajmują się świadczeniami tego samego lub podobnego rodzaju co *Försäkringskassan.*
[177] Obecnie za teksty niezrozumiałe, o skomplikowanej składni i zaawansowanej leksyce uważa się teksty tłumaczone z dokumentów unijnych oraz np. szwedzkie teksty ekonomiczne, np. bankowe, pisane celowo zawiłym językiem (*fikonspråk*).

i abstrakcyjne. Ta kategoryzacja okazała się użyteczna do analizy tekstów polskich i pozwoliła na osiągnięcie porównywalnego wyniku. Jedynym komponentem, który różni szwedzką i polską kategoryzację cech specjalistycznych, jest słownictwo reprezentujące odmianę urzędową języka. W tekstach polskich występuje leksyka z rejestru książkowego (np. *uzyskać*), urzędowego (np. *przysługiwać*) i prawnego (np. *zaskarżyć*), natomiast w szwedzkich tekstach paralelnych takie słownictwo nie występuje. Przyczyną jest świadome unikanie słownictwa o charakterze specjalistycznym przez nadawcę tekstu szwedzkiego[178] i wspomniane zbliżenie stylu urzędowego do ogólnej odmiany języka.

Poza tym w badaniu posługuję się wskaźnikiem czytelności LIX i wskaźnikiem trudności FOG tekstu. W praktyce szwedzkiej mierzy się zwykle trudność tekstu za pomocą wskaźnika LIX, formuła FOG jest znana, jednak żadne szwedzkie źródła nie mówią o zbadaniu trafności wskazań FOG.

Polskie gatunki są bardziej zróżnicowane, a ich językowa i graficzna forma zależy od kanału dystrybucyjnego, do którego są przeznaczone. Polskie decyzje administracyjne określam jako niedostosowane do potrzeb odbiorcy, natomiast wśród broszur wyróżniam dwie grupy — teksty *tradycyjne* (niewystarczająco dostosowane) i teksty *zmodernizowane*, udostępniane przez Internet (lepiej dostosowane do odbiorcy laika). Z reprezentowanych w tym badaniu instytucji tylko Ministerstwo Finansów zdecydowało się na nadawanie tekstom publicznym bardziej przyjaznej formy, a uczyniono to w celu propagowania wśród podatników składania zeznań podatkowych przez Internet. Z korespondencji z tą instytucją wynika, że osoby redagujące teksty broszur otrzymały wyraźną instrukcję, aby używać prostego, zrozumiałego języka, pisać krótko, nie cytując przepisów prawnych. Poza tym żaden inny urząd nie prowadzi celowej polityki językowej — nie wydaje się instrukcji językowych, pracownicy tylko jednego z ankietowanych urzędów (Powiatowy Urząd Pracy w Poznaniu) uczestniczą w kursach na temat kultury języka urzędowego.

[178] Np. stosowanie się do oficjalnych rekomendacji zawartych w publikacji „Svarta listan" (*Czarna lista*).

10.1.1. Szwedzkie i polskie decyzje administracyjne

10.1.1.1. Szwedzkie decyzje *Försäkringskassan*

Szwedzkie decyzje są dobrze dostosowane do potrzeb odbiorcy laika na każdym z poziomów. Przejrzysta struktura (np. rozdzielenie *datum* od *novum*) ułatwia znalezienie informacji. Nadawca niekiedy pomija wybrane elementy struktury, jeśli uzna je za redundantne. Nadawca prowadzi odbiorcę przez tekst za pomocą wyrażeń metatekstowych. Treść prawna ogranicza się do podania podstawy prawnej i zdefiniowania, co dla danego odbiorcy wynika z przepisu prawnego. Obowiązek zgłaszania zmian formułuje się przy użyciu prostych form — czasownika modalnego *du måste (musisz)* lub trybu rozkazującego *anmäl (zgłaszaj)*. W bezpośredni sposób formułuje się też prawo do odwołania — za pomocą czasownika *du kan (możesz*).

Teksty są adresowane bezpośrednio do odbiorcy za pomocą zaimka osobowego *du (ty)*[179]. Słownictwo pochodzi z rejestru ogólnego (poza terminami). Pod względem składniowo-leksykalnym decyzje szwedzkie mają charakter werbalny, częściowo specjalistyczny (ze względu na użyte terminy) i konkretny (choć nieco bardziej abstrakcyjny od charakteru broszur — ze względu na dość częste użycie strony biernej). Składnię określić można jako niespecjalistyczną — fraza przedorzeczeniowa jest krótka. Udział konstrukcji biernych i bezosobowych wynosi średnio 10% i jest wyższy niż w broszurach informacyjnych (6%). Badanie wykazało, że konektory występują w decyzjach rzadziej niż w porównywalnych badaniach tekstów innych gatunków. Spójność tekstów nie wynika zatem z ich użycia. Na podstawie stosowanych konektorów można określić charakter tekstów jako wyjaśniająco-opisowy.

Forma graficzna jest jednolita i czytelna — odstępy między liniami wynoszą l, jednak tekst dzieli się na akapity i opatruje śródtytułami o wyróżniającej się czcionce.

Kwota nominalna decyzji (NQ 1,4) jest niższa od statystycznej wartości dla broszur (NQ 1,7) oraz dla średniej wartości dla broszur *Försäkringskassan* (NQ 1,6). Teksty są łatwe

[179] Zaimek *du* tłumaczę w tekstach do odbiorcy indywidualnego jako *Pan* lub *Pani*, natomiast w tekstach przeznaczonych dla odbiorcy zbiorowego — jako *ty*.

wg wskaźnika LIX (średnio LIX wynosi 35). Wg wskaźnika FOG wymagają od 13 do 16 lat edukacji szkolnej (średnio FOG wynosi 14).

10.1.1.2. Polskie decyzje administracyjne

Większość z badanych decyzji polskich jest niedostosowana do potrzeb odbiorcy laika. Teksty reprezentują wyraźnie perspektywę urzędowego nadawcy. Struktura decyzji administracyjnej określona została w art. 107 k.p.a. Przepis ten nie narzuca co prawda kolejności poszczególnych elementów (Łaszczyca, Martysz, Matan 2007), ale w istniejących wzorcach kolejność ta jest ściśle przestrzegana. W praktyce tekst jest trójdzielny (*osnowa*, *uzasadnienie*, *pouczenie*). Dopuszcza się co prawda pominięcie elementu uzasadnienia, jeśli „decyzja jest zgodna z żądaniem wszystkich stron", urzędowi nadawcy rzadko jednak korzystają z tej możliwości. Komentarz do k.p.a. sugeruje, że *uzasadnienie faktyczne* i *prawne* powinny się przeplatać, co prowadzi na płaszczyźnie informacyjnej struktury tekstu do nieoddzielenia *datum* prawnego od *novum* informacyjnego, znaczącego dla odbiorcy. Rozpoczęcie tekstu od — zwykle bardzo długiej — frazy zawierającej podstawę prawną można interpretować jako wzmocnienie autorytetu nadawcy.

Tekst prawny — przytaczany (niekiedy w cudzysłowie) dominuje szczególnie w *uzasadnieniu*. Obecność tekstu prawnego w decyzjach prowadzi do wysokiej nominalności. Kwota nominalna waha się od 5,5 do 13,7. Uśredniona kwota nominalna (NQ 9,1) jest prawie dwa razy wyższa od statystycznej wartości dla gatunku komentarze prasowe (NQ 5,4) oraz średniej kwoty nominalnej polskich broszur (NQ 4,9). Teksty są specjalistyczne pod względem składni (dominuje duża odległość podmiotu od orzeczenia lub duża odległość orzeczenia i podmiotu od początku zdania) oraz leksyki (wyrazy i zwroty z urzędowej odmiany polszczyzny) — pod tym względem gatunek decyzji nie różni się od *tradycyjnych* broszur. Charakterystyczne jest częste użycie przyimków złożonych (*na podstawie*, *zgodnie z*, *w przypadku*), prowadzące z kolei do abstrakcyjnego charakteru tekstu, ponieważ po przyimkach złożonych występują często rzeczowniki odczasownikowe (np. *w przypadku wygaśnięcia*). Teksty decyzji są abstrakcyjne z powodu rzadkiego użycia osobowych form adresatywnych — decyzje rzadko adresowane są bezpośrednio do odbiorcy, charakterystyczne jest nazywanie odbiorcy w 3. osobie liczby pojedynczej. Poza tym często używa się imienia i nazwiska w kolejności urzędowej, niezgodnej z polską normą językową, lub nie odmienia się imion i nazwisk. Obowiązki odbiorcy formułuje się za pomocą formalnego zwrotu *jest (z)obowiązany*. Adresuje się te zwroty w sposób pośredni, określając

odbiorcę jako np. *osobę otrzymującą świadczenie*. Odbiorcę określa się niekiedy na kilka sposobów w jednej decyzji (*osoba otrzymująca świadczenie*, *wnioskodawca* itd.), co wzmacnia wrażenie abstrakcji. Prawo do odwołania wyraża się w sposób pośredni, za pomocą frazeologizmów (*od decyzji służy odwołanie*, *decyzja podlega zaskarżeniu*). W tekstach nie ma zbyt dużo konstrukcji biernych i bezosobowych, bo zastępują je często frazeologizmy o znaczeniu biernym („podlegać wykonaniu", „mieć zastosowanie"), reprezentujące leksykalny rejestr książkowy. Analiza konektorów pozwala ustalić charakter tekstów jako wyjaśniająco-opisowy. Charakterystyczne dla decyzji są konektory o urzędowym charakterze: *w związku z powyższym* lub *biorąc powyższe pod uwagę*.

W decyzjach nie ma wyrażeń metatekstowych (oprócz wyrażeń konkretyzujących np. *t.j.*). Forma graficzna decyzji jest nieprzejrzysta. Poza silnie wyróżnionym elementem rozstrzygnięcia teksty są pod względem graficznym mało czytelne i jednostajne — stosuje się niekiedy zbyt małą czcionkę i zbyt krótką interlinię, a poszczególne akapity są niewystarczająco oddzielone (brak światła). Wyraźna jest natomiast trójdzielna konstrukcja decyzji — podkreślona długimi interliniami i wyróżniającymi się śródtytułami (*Decyzja*, *Uzasadnienie*, *Pouczenie*).

Teksty są trudne i bardzo trudne wg wskaźnika LIX (średnio LIX 60). W poszczególnych decyzjach wskaźnik czytelności tekstu waha się od LIX 50 do LIX 71. Wg wskaźnika FOG decyzje administracyjne wymagają od 13 do 21 lat kształcenia (średnio 18).

10.1.2. Broszury i ulotki

10.1.2.1. Szwedzkie broszury i ulotki

Tekst główny poprzedza abstrakt informujący o treści i niekiedy odsyłający do innego źródła informacji. Elementy metatekstowe znajdują się również w końcowej części broszur — w postaci odesłania do innych źródeł informacji. Dyspozycja tekstu wynika z hierarchii ważności określonych wątków dla potencjalnego odbiorcy. Tekst dzieli się na liczne fragmenty, oddzielone podwójnym odstępem i opatrzone tzw. *informacyjnymi* śródtytułami. Ich specyfika polega na tym, że tekst w nagłówku powinien zawierać niektóre wyrazy lub frazy z pierwszego wiersza fragmentu. Poza tym stosuje się środki konkretyzujące w postaci przykładów i (rzadziej) definicji, np. w przypisie. Tekst informuje o zasadach, np. wypłacania świadczeń, a nie o przepisach prawnych (element podstawy prawnej nie pojawia się w ogóle w tekście). Teksty są w przeważającym stopniu werbalne (zdarzają się teksty nieco bardziej

nominalne od statystycznych broszur, średnio jednak NQ wynosi 1,5), raczej specjalistyczne (elementy składniowe są jednak neutralne) i jednorodnie konkretne. Według wskaźnika czytelności LIX określa się je jako łatwe (LIX 36) lub średnio trudne (LIX 40, 44), choć średnio nadal utrzymują się w kategorii *łatwe* (uśredniony LIX wynosi 39). Wg wskaźnika trudności FOG wymagają od 13 do 17 lat kształcenia. Można zatem zauważyć, że teksty broszur *Försäkringskassan* są nieco trudniejsze od tekstów decyzji. Forma graficzna broszur jest jednolita, a profil graficzny broszur nawiązuje do profilu decyzji, z tą różnicą, że strona broszury sformatowana jest dwukolumnowo (wąskie kolumny ułatwiają czytanie). Stosowanie podobnego profilu graficznego daje podwójny efekt — po pierwsze forma ta jest przejrzysta i zachęcająca do czytania, po drugie — wzbudza zaufanie odbiorcy, bo nawiązuje do znajomych wzorców.

10.1.2.2. Polskie broszury

Teksty reprezentujące ten gatunek można — jak wspominałam — podzielić na dwie grupy:

- broszury tradycyjne, przypominające pod względem stylistycznym *ciężkie* decyzje administracyjne oraz
- broszury zmodernizowane, publikowane przez Ministerstwo Finansów i udostępniane (głównie) przez Internet.

Charakter zatem tych pierwszych jest nominalny (NQ w przedziale 6 do 8), specjalistyczny i abstrakcyjny. Ich strukturę i treść można określić jako niedostosowaną do potrzeb odbiorcy. Nadawca posługuje się co prawda przykładami, ale np. w instrukcjach obliczania wartości podatkowych nie podaje koniecznych kwot. Wskaźnik LIX kwalifikuje je jako teksty trudne (LIX ok. 55 i 58), a wg wskaźnika FOG potrzeba do ich zrozumienia ok. 18 lat edukacji szkolnej.

Język broszur zmodernizowanych jest natomiast werbalny (NQ 3,5 do 4). W pozostałych dwóch wymiarach broszury są niejednorodne. Wynika to głównie z faktu, że jedna z broszur — mniej specjalistyczna (PL11) — posługuje się bezpośrednimi formami adresatywnymi w 2. osobie lp i słownictwem potocznym, w drugiej zaś (PL12) mamy do czynienia z formami bezosobowymi oraz słownictwem z rejestru książkowego i urzędowego. Jednoczesne występowanie form bezosobowych i słownictwa urzędowej formy polszczyzny wynika z formalności tekstu (Irvine 2001).

Wskaźnik LIX (ok. 51 i 52) kwalifikuje oba teksty jako średnio trudne, natomiast FOG określa liczbę koniecznych lat edukacji na 13 i 16. W obu przypadkach nadawca zadbał o staranną i atrakcyjną formę graficzną (wyraźny podział na akapity, ilustracje na okładce), stosuje też przykłady służące konkretyzacji treści.

Zmiana modelu tekstu informacyjnego, która dokonała się w broszurach autorstwa Ministerstwa Finansów, ma swe źródło w przekonaniu nadawcy, że dzięki bardziej przyjaznemu tekstowi osiągnie on istotną korzyść własną (więcej osób złoży zeznanie podatkowe przez Internet, a urzędy skarbowe będą miały mniej pracy). Świadomość tej korzyści sprawia, że nadawca samodzielnie znajduje sposoby, by uczynić swój tekst bardziej przystępnym dla użytkownika.

10.2. Parafrazy i ankiety

10.2.1. Parafrazy

Podczas parafrazowania zmierzałam do podniesienia poziomu zrozumiałości tekstów w tych wymiarach, które moim zdaniem najbardziej tego wymagały. W dwóch przypadkach opracowałam po dwie parafrazy, przy czym kolejna bardziej ingerowała w tekst. Zmiany w tekstach decyzji administracyjnych zostały zaakceptowane przez dwoje prawników (urzędy sporządzające decyzje nie znalazły czasu na zaopiniowanie propozycji[180]).

Zmiany obejmowały następujące wymiary:

- dyspozycja i struktura tekstu

  W decyzjach administracyjnych umieszczałam rozstrzygnięcie na początku tekstu, natomiast podstawę prawną — po uzasadnieniu. Dzieliłam również pouczenie na kilka części — dotyczące obowiązków (informowanie o zmianach w sytuacji odbiorcy), dotyczące praw (prawo do odwołania) i dotyczące informacji. Zmiany te uzyskały akceptację prawników na podstawie „Komentarza do kodeksu postępowania administracyjnego" (Łaszczyca, Martysz, Matan 2007).

[180] Urzędy często wyrażają zainteresowanie samą ideą zrozumiałych tekstów, oczekują jednak gotowych wzorów. Z praktyki funkcjonowanie konsultantów językowych w Szwecji wynika natomiast konieczność współpracy z autorami tekstów lub specjalistami w dziedzinie reprezentowanej przez teksty.

Również w tekście informacyjnym na początek wysuwałam informacje najważniejsze z punktu widzenia odbiorcy — czyli te, które go bezpośrednio dotyczą. Poszczególne fragmenty opatrywałam śródtytułami, niekiedy sformułowanymi w formie pytań.

- układ i forma graficzna

Akapity oddzielałam podwójnymi odstępami, wprowadzając *światło* do tekstu. Posługiwałam się punktowymi wyszczególnieniami. Niekiedy ważne informacje ujmowałam w ramkach. W dwóch tekstach informacyjnych posłużyłam się ilustracjami.

- składnia i leksyka

Skracałam długość zdań, dzieląc je na krótsze; unikałam nominalizacji; wprowadzałam bezpośrednie formy adresatywne (*Pan/Pani* w tekstach do osób indywidualnych, *ty* w tekstach skierowanych do odbiorców zbiorowych), unikałam form bezosobowych, strony biernej, frazeologizmów o znaczeniu biernym (np. *podlegać wykonaniu*) i podwójnych przyimków.

- wyrażenia metatekstowe

W tekstach informacyjnych wprowadzałam wyrażenia metatekstowe — prowadzące po tekście (typu: informacja X — patrz strona Y) i konkretyzujące (przykłady).

- korekta uchybień językowych

W jednym z tekstów należało usunąć niezręczności i uchybienia językowe.

Nie potwierdziła się moja hipoteza, że każda parafraza zmierzająca ku uproszczeniu języka powoduje zmniejszenie nominalności. W dwóch przypadkach parafrazy miały nieznacznie wyższą wartość kwoty nominalnej NQ niż teksty oryginalne. Natomiast zmienne wartości LIX i FOG nie wykazywały wówczas konsekwentnej tendencji.

Największy spadek nominalności i wartości LIX i FOG osiągnęłam w parafrazach tekstów najbardziej nominalnych (np. decyzji administracyjnych). Można z tego wysnuć wniosek, że zrozumiałość trudnych (nominalnych) tekstów można szybko i łatwo podnieść, przede wszystkim rezygnując z redundantnego tekstu prawnego, przytaczanego z aktów prawnych.

10.2.2. Ankiety

Ankietowanych było ok. 600 osób (30–50 osób na wersję tekstu). Struktura grup ankietowanych była zawsze zróżnicowana pod względem płci, wieku, wykształcenia i miejsca zamieszkania. Respondenci otrzymywali tekst oryginalny lub parafrazę z pytaniami dotyczącymi rozumienia treści (2–6 pytań) i oceny tekstu — wybierano z podanych w ankiecie przymiotników (*zrozumiały/zawiły*, *logiczny/nielogiczny*, *precyzyjny/nieprecyzyjny*, *przyjazny/nieprzyjazny*, *niezbyt długi/zbyt długi*, *starannie zredagowany/niestarannie zredagowany*, *ciekawy/nieciekawy*). Respondenci mogli też komentować tekst własnymi słowami.

Wszystkie teksty parafrazowane miały lepszy wynik testu na rozumienie — w tym również parafrazy o wyższej nominalności. Wszystkie parafrazy zostały także lepiej ocenione przez ankietowanych (np. jako *zrozumiałe, przyjazne, uprzejme*). Dość często wyrażane były negatywne opinie o tekstach (szczególnie oryginalnych) i pracy urzędów (szczególnie w starszych grupach wiekowych). Zdarzały się również negatywne opinie o tekstach parafrazowanych. Nieliczni ankietowani twierdzili, że teksty te są za mało precyzyjne.

Czynnikiem wpływającym najkorzystniej na rozumienie okazało się usunięcie uchybień językowych w tekście, który był już w oryginale werbalny (NQ 2,5) i czytelny (LIX 41). Mimo nieznacznego wzrostu nominalności w parafrazie (NQ 2,6) tekst rozumiany był w dużo wyższym stopniu (wynik testu lepszy o 40 punktów procentowych). Drugą wyraźną przyczyną lepszego rozumienia tekstu była zmiana formy graficznej i nieznaczne skrócenie zdań. I w tym wypadku — mimo nieznacznego wzrostu nominalności w parafrazie (NQ oryginału 4,4, NQ parafrazy 5,0) — test na rozumienie został znacznie lepiej rozwiązany (wzrost o 20 punktów procentowych).

Liczebność grup ankietowanych (30–50 osób) wydaje się wystarczająca do stwierdzenia tendencji, ponieważ są one wyraźnie wzrostowe dla parafraz. Natomiast do stwierdzenia, jak dalece poszczególne cechy tekstów wpływają na zrozumiałość (np. nominalność), konieczne są dalsze testy przeprowadzone na większych grupach. Jedną z możliwości byłoby wykorzystanie wyników najnowszych badań alfabetyzacji ILAS i porównanie ich z cechami tekstów.

10.3. Wskazówki redakcyjne dla osób piszących *jasne* teksty urzędowe

Z opisanych w tej pracy szwedzkich wskazówek na temat redakcji przystępnych tekstów urzędowych, uzupełnionych pracą własną, pozwolę sobie wyciągnąć kilka użytecznych wniosków.

Istotne jest, by przed przystąpieniem do redakcji tekstu wstępnie określić potrzeby odbiorcy, odpowiadając np. na pytania: Do kogo jest skierowany tekst? Jakiej informacji odbiorca potrzebuje? Czy odbiorca znajduje się np. w jakiejś szczególnej sytuacji?

Ważne jest również, by redaktor mógł współpracować z autorem tekstu lub innym specjalistą w danej dziedzinie. Parafrazy wykonywane bez dogłębnej znajomości tematu mogą okazać się zbyt powierzchowne (tylko składniowo-leksykalne) lub błędne merytorycznie. Współpraca — najlepiej za zgodą lub z inicjatywy zwierzchników w danej instytucji — daje szansę na właściwy dobór treści i rozdysponowanie ich z uwzględnieniem potrzeb odbiorcy.

10.3.1. Cechy wzorcowe tekstów urzędowych spełniające warunki języka *jasnego*

Za cechy wzorcowe tekstów urzędowych spełniające warunki języka *jasnego* uznać należy:

- czytelną formę graficzną z wyróżnieniem struktury treści (akapity, śródtytuły),
- dobór i dyspozycję treści uwzględniające potrzeby odbiorcy,
- w miarę krótkie zdania (ok. 15 wyrazów)[181] o nieskomplikowanej budowie,
- w miarę krótkie frazy nominalne,
- konstrukcje werbalne (unikanie rzeczowników odczasownikowych i przyimków złożonych),
- zwroty adresatywne (*Pan, Pani, Państwo* w tekstach do odbiorców indywidualnych, *ty* w tekstach do odbiorców zbiorowych),
- oszczędne posługiwanie się konstrukcjami bezosobowymi i biernymi,
- oszczędne posługiwanie się terminami i stosowanie objaśnień,
- słownictwo i zwroty frazeologiczne w miarę potoczne, ale starannie dobrane i poprawnie stosowane,
- środki metatekstowe konkretyzujące (przykłady) i wyrażenia prowadzące po tekście.

[181] Gajda (1990: 124) rekomenduje dla tekstów naukowych zdania o długości 10–15 wyrazów. W tekstach urzędowych jest to wartość trudno osiągalna. W analizowanych tekstach najkrótsza średnia długość zdań wynosiła 14 wyrazów.

Przy określaniu stopnia trudności tekstu przydatne są parametry liczbowe, według których można określić przystępność lub trudność tekstu. Parametry mają wartość pomocniczą, bo świadczą tylko o pewnych cechach składniowych tekstu (nominalności, długości zdań i liczbie długich wyrazów). Uwzględniając wyniki mojej analizy, za korzystne uznaję następujące parametry:

- względnie niską nominalność (kwota nominalna NQ do ok. 4; niższa jest możliwa tylko w tekstach mało specjalistycznych),
- dobrą czytelność (LIX do ok. 45, FOG do ok. 13).

Optymalny wskaźnik FOG tekstu nie powinien przekroczyć wartości 12 (12 lat edukacji szkolnej). Uwzględniając liczbę mieszkańców Polski z wykształceniem minimum średnim (stat.gov.pl.gus.01), tekst taki byłby zrozumiały dla ok. 67% ludności.

10.4. Wnioski dla polityki wobec *jasnego języka urzędowego*

Jak wynika z zasad stosowanych przez *Försäkringskassan* i inne szwedzkie urzędy, ich ideologia językowa oparta jest na kilku podstawowych przekonaniach, uznawanych za oczywistości. Wynikają one ze zdefiniowanych powinności urzędów wobec obywateli, z wysokiego poziomu kapitału szwedzkiego społeczeństwa i demokratycznych wartości. Istotą tych przekonań jest, że:

- rolą urzędów jest udzielanie pomocy wszystkim obywatelom — na takim poziomie, na jakim jej potrzebują,
- język jest ważnym narzędziem komunikacji i służy wymianie informacji (a nie komunikacji nadawczej, przebiegającej w jednym kierunku),
- społeczeństwo jest wykształcone, a od urzędów potrzebuje fachowej informacji (tzn. wyjaśnień, a nie pouczeń),
- obywatele obdarzają zaufaniem urzędników, a urzędnicy — obywateli.

W oparciu o te przekonania wykształciła się polityka językowa szwedzkiego państwa i urzędów, dzięki której tekst urzędowy — dawniej zawiły i bezosobowy — zyskać mógł kształt *jasny* i przejrzysty. Wychodząc z założenia, że klient i obywatel pozostaje w centrum zainteresowania administracji, a urząd jest tylko usługodawcą, wprowadzono do pragmatyki

komunikacji perspektywę odbiorcy, która nakazuje nadawcy wczuć się w sytuację adresata. Przyniosło to ważne rezultaty społeczne — przybliżyło urzędy do obywateli, podniosło wzajemne zaufanie i usprawniło demokratyczne państwo.

Polska od czasu przekształceń ustrojowych, a szczególnie od czasu przystąpienia do Unii Europejskiej, zabiega o zmianę modelu urzędów w kierunku instytucji sprawnych, przyjaznych obywatelom i otwartych na ich potrzeby — w duchu *menedżerskiego zarządzania publicznego* oraz koncepcji *dobrego rządzenia.* Jednak mimo wielu usprawnień, których jesteśmy świadkami w codziennych kontaktach z administracją, zbyt często jeszcze mamy do czynienia z postawą autorytarną i *nauczycielską* urzędu. Dystans władzy, który tak mocno uwidacznia się m.in. w nieprzystępnej formie decyzji administracyjnych lub broszur, jest zbyt duży, by obywatel był przekonany o przyjaznych intencjach instytucjonalnego nadawcy. Przykład szwedzki wskazuje, że skrócenie tego dystansu opłaca się, ponieważ państwo, w którym urzędy obdarzane są zaufaniem przez obywateli, lepiej funkcjonuje. Proces ten jest oczywiście złożony, a język stanowi jeden z jego elementów. W dalszym ciągu poprawy wymagają liczne procedury, bo te nie mogą być — jak to określała Diagnoza społeczna 2011 (diagnoza.com,03:355) — „skrojone na potencjalnego oszusta". Jednak język ma m.in. funkcję stanowiącą i może odegrać ważną rolę w zmianie funkcjonowania państwa i urzędów. Polska może pójść śladem Szwecji, stosując się do podstawowych zasad szwedzkiej reformy. Przede wszystkim należy uwzględnić:

- odgórny kierunek oddziaływania na język — instytucje na najwyższych szczeblach hierarchii, czyli rząd, parlament i ministerstwa, powinny tworzyć wzorce przyjaznej i przystępnej komunikacji,
- wsparcie Rady Języka Polskiego (lub innego państwowego organu) przy organizacji procesów modernizacji języka w urzędach (koordynacja współpracy, kodyfikacja normy, działania motywacyjne),
- współpracę językoznawców, prawników i innych specjalistów przy tworzeniu tekstów,
- kształcenie specjalistów w zakresie *jasnego* lub *przystępnego języka urzędowego.*

Poza tym reformę języka wpleść można doskonale w trwające procesy usprawniania tradycyjnej administracji i rozwijanie e-urzędów — Internet, jak widać na przykładzie broszur informacyjnych, sprzyja modernizacji języka.

Internet jednak to nie jedyne miejsce spontanicznego upraszczania języka. Podobne procesy zachodzą w komercyjnych tekstach informacyjno-reklamowych (np. banków), celowemu uproszczeniu uległ także język niektórych gazet. W urynkowionym świecie wyciągnięto wnioski ze społecznego znaczenia przystępnej komunikacji. Warto zatem, by władza publiczna sięgnęła po dostępne, sprawdzone i efektywne szwedzkie wzorce polityki językowej.

Summary

Milena Hadryan (2012): *Demokratyzacja języka urzędowego. Współczesne tendencje polityki językowej w Szwecji i w Polsce* (The democratization of the official language. Modern tendencies in language planning in Sweden and in Poland).

The main purpose of this study is to investigate how the use of the rules of Plain Swedish can influence the comprehensibility of the official Polish language. The second aim is to propose the Swedish model of language planning as an example to be followed for the Polish language planning in order to make Polish more comprehensible and reader-friendly.

The work on clear and understandable official texts began in Sweden in 1960s. The most important background for that work were democratization, the pursuit of efficiency and better legal rights. The ideological background was that everybody has the right to understand official texts in order to be able to participate in democratic processes. The idea of plain official language was carried out from above — by the Swedish government, which drafted its own documents according to special rules and in cooperation with language experts and lawyers. The government organized the plain language movement within public authorities via a state body and with the help of experts on plain language educated at Swedish universities. Nowadays there is the Swedish Language Council, which organizes the work on plain language and publishes recommendations connected with it. The concept of plain language is endorsed by the Language Act in Sweden (2009) (Section 11:
"The language of public services is to be cultivated, simple and comprehensible").

The Polish Language Act (1999) "addresses the protection of Polish and its usage within public domain as well as in legal dealing in Poland" (Article 1). The Act and the Polish Language Council do not deal with the clarity of official texts. Polish lawyers and linguists claim that citizens have to be educated to understand legal and official texts. That assumption is quite opposite to the Swedish egalitarian and democratic attitude and influences the writing habits of public agencies in Poland.

The rules of plain Swedish are based on a pragmatic category — the reader's perspective. The writer should take into consideration who the reader is, what information he/she needs,

what is already known, etc. The reader's perspective influences the content, the disposition, the syntax, the lexicon and the layout of the text.

Two text genres are analyzed in the study — administrative decisions and brochures issued by Swedish and Polish authorities (Swedish Social Insurance Agency and its Polish counterparts). The analysis is based on the assumption that verbal, non-specialized and concrete texts are more comprehensible than nominal, specialized and abstract ones. Text disposition, text cohesion, metatextual expressions and graphical form are also taken into consideration. Nominal quotes (NQ) and readability indexes (LIX and FOG) are given and compared with existing statistic data for Swedish and Polish texts.

The results show that the comprehensibility of Polish authority texts is lower than that of the Swedish ones. The Polish official texts represent mostly the sender's perspective. Especially Polish administrative decisions are incomprehensible and reader-unfriendly. Among Polish brochures a new tendency can be observed — modern brochures available on the Internet are formulated in a more reader-friendly way than the traditional ones. In general it can be observed that the pragmatic informality (*T-forms du)* makes it easier to formulate direct messages in Swedish than in Polish (*V-forms — Pan, Pani, Państwo*).

The assumption that the reader's perspective has a crucial importance for the comprehensibility has been confirmed by a survey made in a group of ca. 600 respondents using 6 texts in 2 or 3 versions. The reader's perspective expressed by text disposition influences comprehensibility more than e.g. a low nominal quote.

The study contains some recommendations for Polish official texts corresponding to the Plain Swedish rules. The model of Swedish language planning is strongly recommended in Poland in view of its efficiency. Because of the low literacy of Polish citizens as found in OECD, IALS surveys and the low comprehensibility of official texts, effective language planning is necessary in order to make the Polish democracy efficient. Language planning could be implemented in the democratization and digitalization processes of public agencies which are going on.

Bibliografia[182]

Af Trampe, Peter (1989): Läsprocessen, ögat, hjärnan. W: Melin, Lange (1985), s. 150-170.

Andersson, Jan; Furberg, Mats (1996): *Språk och påverkan. Om argumentationens sematik*. Thales.

Andersson, Lars-Gunnar, Josephson Olle, Lindberg Inger, Thelander Mats (red.) (2008): *Språkvård och språkpolitik. Svenska språknåmndens forskingskonferens i Saltjöbaden.* Norstedts.

Bajerowa, Irena (1999): Wstyd nie odmieniać nazwisk. W: *Język Polski, nr 4.*

Barcik, Anna, Barcik Ryszard (red.): *Rozwój lokalny i regionalny po wejściu Polski do Unii Europejskiej*. T.2. Wydawnictwo Naukowe ATH.

Bartmiński, Jerzy (1991): Styl potoczny jako centrum stylowego języka. W: *Synteza w stylistyce słowiańskiej*. *Materiały konferencji z 24-26 XI 1990 r. w Opolu,* s. 33-49. Red. Gajda, Stanisław; Szczegot, Halina. Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Powstańców Śląskich w Opolu. Instytut Filologii Polskiej.

Bartmiński, Jerzy (1993): *Encyklopedia kultury polskiej XX w., t.II: Współczesny język polski.* „Wiedza o Kulturze".

Bartmiński, Jerzy; Niebrzegowska Bartmińska, Stanisława (2009): *Tekstologia*. Wydawnictwo Naukowe PWN.

Białecki, Ireneusz (1998): Alfabetyzm funkcjonalny. Kultura tworzenia i wykorzystywania informacji. W: *Edukacja językowa Polaków: II Forum Kultury Słowa,* s. 13-35. Miodunka, Władysław (red.). Upowszechnianie Nauki-Oświata „UN-O".

Björnsson, Carl Hugo (1968): *Läsbarheten*. Liber.

Broda, Bartosz; Maziarz, Marek; Piekot, Tomasz; Radziszewski, Adam (2010): Trudność tekstów o funduszach europejskich w świetle miar statystycznych. W: *Rozprawy Komisji Językowej* XXXVII. Miodek, Jan; Wysoczański, Włodzimierz (red.). Wrocławskie Towarzystwo Naukowe.

Bugajski, Marian (1993): *Językoznawstwo normatywne*. Wydawnictwo Naukowe PWN.

Bugajski, Marian (1999): *Pół wieku kultury języka w Polsce (1945-1995)*. Państwowe Wydawnictwo Naukowe PWN.

Buregren, Sassa (2008): *Mała książka o demokracji*. Wydawnictwo Santorski i spółka.

Buttler, Danuta; Kurkowska, Halina;, Satkiewicz, Halina (1971) *Kultura języka polskiego*. [1] *Zagadnienia poprawności gramatycznej*. Państwowe Wydawnictwo Naukowe.

[182] Szwedzkie litery *ä, å, ö* umieszczam na końcu alfabetu.

Cienkowski, Witold (1978): *Język dla wszystkich.* Książka i Wiedza.

Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche (1993): Presidenza del consiglio dei ministry. Dipartimento per la funzioni pubblica. Rom (za: Ehrenberg-Sundin 2000).

Czarnecka, Anna; Podracki, Jerzy (1995): *Skróty i skrótowce: pisownia, wymowa, odmiana, składnia: słownik*. Wydawnictwo Oświata.

Czarnecki, Paweł (2009): *Autorytaryzm a demokracja. Przemiany ustrojowe w Polsce po roku 1989.* Wydawnictwo-ENETEIA.

Domagała, Michał; Haładyj, Anna; Wrzosek, Stanisław (2010): *Encyklopedia prawa administracyjnego.* Wydawnictwo C.H. Beck.

Doroszewski, Witold (1973): *Słownik poprawnej polszczyzny PWN*. Red. Kurkowska, Halina. Państwowe Wydawnictwo Naukowe.

Doroszewski, Witold (1979): *O kulturę słowa. Poradnik językowy.* T.3. Państwowe Wydawnictwo Naukowe PWN.

Dubisz, Stanisław (red.) (2003): *Uniwersalny słownik języka polskiego.* T.I-IV. Wydawnictwo Naukowe PWN.

Ehrenberg-Sundin, Barbro (2000): Internationellt klarspråksarbete — en grund för bättre EU-texter? W: Melander, Björn (red.) (2000), s. 144-177.

Ehrenberg-Sundin, Barbro; Lundin, Kerstin; Wedin, Åsa; Westman, Margareta (2003): *Att skriva bättre i jobbet*. Stockholm. Norstedts Juridik AB.

Einarsson, Jan (2010): *Språksociolog*i. Studentlitteratur.

Ekerot, Lars-Johan (2000:73): Klar komplexitet. Om språkform och begriplighet vid översättning av författningstexter. W: Melander, Björn (red.) (2000), s. 46-76.

Forsberg, Jenny (2010): *Tydliga texter*. Norstedts.

Forslund, A.-L. (1978): *Vad är rättssociologi?* Stockholm (za: Gunnarsson 1982).

Fukuyama, Francis (1997): *Zaufanie: kapitał społeczny a droga do dobrobytu*. Wydawnictwo Naukowe PWN.

Gajda, Stanisław (1982): *Podstawy badań stylistycznych nad językiem naukowym*. Państwowe Wydawnictwo Naukowe PWN.

Gajda, Stanisław (1990): *Współczesna polszczyzna naukowa. Język czy żargon?* Wydawnictwo Instytutu Śląskiego w Opolu.

Gajda, Stanisław (1995): O pojęciu kultury języka dziś. W: *Kultura języka dziś*. *Materiały z konferencji „Kultura języka dziś" Kraków 1993.* Red. Pisarek, Walery; Zgółkowa, Halina. Wydawnictwo Kurpisz w Poznaniu.

Gajda, Stanisław (1999): Program polskiej polityki językowej. W: *Polska polityka językowa na przełomie tysiącleci,* s. 37-46. Red. Mazur, Jan. Wydawnictwo Uniwersytetu im. Marii Curie Skłodowskiej.

Gajda, Stanisław; Markowski, Andrzej, Porayski-Pomsta, Józef (red.) (2005): *Polska polityka komunikacyjnojęzykowa wobec wyzwań XXI wieku.* Rada Języka Polskiego przy Prezydium Polskiej Akademii Nauk, Komitet Językoznawstwa PAN, Towarzystwo Kultury Języka, Instytut Filologii Polskiej Uniwersytetu Opolskiego. Ellipsa.

Gizbert-Studnicki, Tomasz (1986): *Język prawny z perspektywy socjolingwistycznej.* W: *Zeszyty Naukowe UJ. Prace nauk politycznych,* z. 26. Państwowe Wydawnictwo Naukowe.

Gizbert-Studnicki, Tomasz (1998): Edukacja językowa prawników. W: *Edukacja językowa Polaków*: *II Forum Kultury Słowa,* s. 98-102. Red. Miodunka, Władysław. Upowszechnianie Nauki-Oświata „UN-O".

Gizbert-Studnicki, Tomasz (2004): Sytuacyjne uwarunkowanie językowych właściwości tekstów prawnych. W: Malinowska, Ewa (2004), s. 37-49.

Gizbert-Studnicki, Tomasz (2009): Postulat jasności i zrozumiałości tekstów prawnych a dostęp do prawa. W: Mróz, Anna; Niewiadomski, Adam; Pawelec, Monika (red.) (2009), s. 9-18.

Gonzalez-Seco, Modena; Cesar, Cunqueiro (1996): Lenguage juridico y lenguaje administrativo: dos realidades distintas. W: *IVAP* 1996, s.154 (za: Ehrenberg-Sundin 2000).

Grice, Paul H.(1977): Logika a konwersacja. W: *Przegląd Humanistyczny,* nr 6, s. 85-99.

Gunnarsson, Britt-Louise (1982): *Lagtexters begriplighet. En språkfunktionell studie av medbestämmandelagen*. LiberFörlag.

Gunnarsson, Britt-Louise (1985): Den varierande läsprocessen W: Melin, Lange (1985), s. 7-21.

Gunning, R. (1952): *The Techniqque of Clear Writing*. McGraw-Hill.

Hadryan, Milena (2009): Achievements of the Plain Swedish Movement from the Polish Perspective. W: *Comparative Legilinguistics. International Journal for Legal Communication,* vol.1, s. 19-33.

Hellspong, Lennart; Ledin, Per (2006): *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys*. Studentlitteratur.

Hofstede, Geert; Hofstede, Gert Jan (2007): *Kultury i organizacje. Zaprogramowanie umysłu.* Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne.

Holsanova, Jana (2010): *Myter och sanningar om läsning*. Språkrådet.

Häggström, Agneta (2011): *Clear language at Försäkringskassan*. Referat wygłoszony na konferencji Plain 2011, czerwiec 2011 w Sztokholmie (Powerpoint).

Iluk, Jan; Pastwa, Barbara (2006): *Komunikatywność tekstów prawnych na przykładzie konstytucji państw europejskich i UE*. W: Barcik, Anna, Barcik Ryszard (red.), s. 264-280.

Jadacka, Hanna (1998): Edukacja językowa prawników. W: *Edukacja językowa Polaków: II Forum Kultury Słowa,* s. 112-116. Red. Miodunka, Władysław. Upowszechnianie Nauki – Oświata „UN-O".

Jadacka, Hanna (2002): *Poradnik językowy dla prawników.* Wydawnictwo Naukowe Semper.

Jadacka, Hanna (2004): Wymierne i niewymierne koszty niejasności tekstów prawnych. W: *Język, prawo, społeczeństwo,* s. 151-156. Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.

Jadacka, Hanna (2010): Dlaczego nie wszyscy mogą rozumieć teksty prawne. W: *Prawo, język, etyka,* s. 27-30. Red. Mróz, Anna; Niewiadomski, Adam; Pawelec, Monika. Międzywydziałowe Koło Naukowe Kultury Języka Prawnego i Prawniczego Lingua Iuris, Uniwersytet Warszawski.

Josephson, Olle (2004): *Ju. Ifrågasätta självklarheter om svenskan, engelskan och alla andra språk i Sverige*. Skrifter utgivna av Svenska språknämnden. Norstedts ordbok.

Josephson, Olle (red.) (1997): *Svenskan i IT-samhället*. Hallgren & Fallgren.

Kachru, Yamuna, and Smith, Larry E. (2008.1): *Cultures, Contexts, and World Englishes*. Christopher, Smith & Associates, LCC.

Klarspråk — en grund för god offentlig service (1985). Språkvårdsutredningens rapport. Civildepartementet. Ds C 1985:3.

Klemensiewicz, Zenon (1946): Pan i obywatel, W: *Język Polski,* nr 2. Książnica Atlas.

Klemensiewicz, Zenon (1953): *O różnych odmianach współczesnej polszczyzny*. Państwowy Instytut Wydawniczy.

Klemensiewicz, Zenon (1972): *Historia języka polskiego*. Państwowe Wydawnictwo Naukowe.

Kodeks postępowania administracyjnego (2005): Wydawnictwo Park Spółka z o.o.

Kommittésvenska (SOU 1950:25) *En undersökning och ett förslag till riktlinjer*. Trycksakskommiténs betänkande. Det statliga utredningstrycket.

Kurkowska, Halina; Skorupka, Stanisław (1959): *Stylistyka polska. Zarys*. PWN.

Lagerholm, Per (2008): *Stilistik*. Studentlitteratur.

Larsson, Jan (2008): *Folkhemmet och det europeiska huset*. Hjalmarson & Högberg Bokförlag.

Lizisowa, Maria Teresa (2006): *Język w urzędach i w sądach*. Colleguim Columbinum

Lizisowa, Maria Teresa (2008): *Język w urzędach i w sądach.2*. Colleguim Columbinum

Lubaś, Władysław (1999): Co jest teraz ważne w polskiej polityce językowej? W: Mazur, Jan (red.) 1999, s. 25-39.

Lundin, Kerstin; Wedin, Åsa (2007): *Klarspråk i socialtjänsten. Hur man skriver lättlästa beslut och journaler*. Gothia förlag.

Löfgren, Orvar (red.) (1988): *Hej, det är från Försäkringskassan*! Natur och kultur.

Łaszczyca, G.; Martysz, A. ; Matan, A. (2007): *Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz. Tom II. Komentarz do art. 104-269*. LEX.

Maciejewski, Witold (2002): *The Baltic See Region. Cultures, Politics, Societies*. The Baltic University Press.

Majewska, T. (1968): Z historii polskiego języka kancelaryjnego. Uwagi o składni. W: *Poradnik Językowy*, s. 306-318. PWN.

Malinowska, Ewa (1995): Styl urzędowy. W: *Przewodnik po stylistyce polskiej,* (red.) Gajda, Stanisław. Uniwersytet Opolski Instytut Filologii Polskiej, s. 431-448.

Malinowska, Ewa (1999): Język w urzędach. W: *Polszczyzna 2000. Orędzie o stanie języka na przełomie tysiącleci,* s. 75-96. Red. Pisarek, Walery. Uniwersytet Jagielloński. Ośrodek Badań Prasoznawczych.

Malinowska, Ewa (2000): O stałości i zmienności gatunków urzędowych. W: Ostaszewska, Danuta (red.) (2000), s. 86-95.

Malinowska, Ewa (2001): O kompetencji komunikacyjnej uczestników dyskursu urzędowego. W: *Stylistyka a pragmatyka,* s. 231-241. (red.) Witosz, Bożena. Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.

Malinowska, Ewa (2001a): *Wypowiedzi administracyjne — struktura i pragmatyka*. Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.

Malinowska, Ewa (red.) (2004): *Język — prawo — społeczeństwo.* Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.

Malinowska, Ewa (red.) (2004a): Wzorce wypowiedzi urzędowych a ich realizacja. W: Malinowska, Ewa (2004), s. 143-150.

Malinowski, Adam (1980): Właściwości statystyczne języka prawnego na tle właściwości języka potocznego. W: *Państwo i Prawo,* nr 9, s. 67-76.

Markowski, Andrzej (2006): *Kultura języka polskiego*. Wydawnictwo Naukowe PWN.

Mazur, Jan (1999): *Polska polityka językowa na przełomie tysiącleci.* Wydawnictwo Uniwersytetu im. Marii Curie Skłodowskiej.

Melander, Björn (red.) (2000): *Svenskan som EU-språk*. Hallgren & Fallgren Uppsala Publishing House.

Melander, Björn (2000): Klar komplexitet. Om språkform och begriplighet vid översättning av författningstexter. W: Melander, Björn (red.) (2000), s. 46-76.

Melin, Lars, Lange, Sven (red.) (1985): *Läsning*. Studentlitteratur.

Melin, Lars (1985): Bokstäver. W: Melin, Lange (1985), s. 63-82.

Melin, Lars (1992): Textbindning och läsbarhet. W: *Svenskans beskrivning* 19, s. 225-233.

Milewska, Beata (2003): *Słownik polskich przyimków wtórnych*. Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego.

Miodunka, Władysław (red.) (1998): *Edukacja językowa Polaków*: *II Forum Kultury Słowa.* Upowszechnianie Nauki-Oświata „UN-O".

Mostowik, Piotr; Żurowski Wojciech (2001): *Ustawa o języku polskim. Komentarz*. Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis Sp. z o.o.

Mróz, Anna; Niewiadomski, Adam; Pawelec, Monika (red.) (2009): *Prawo i język.* Międzywydziałowe Koło Naukowe Kultury Języka Prawnego i Prawniczego Lingua Iuris, Uniwersytet Warszawski.

Mårtensson, Eva (1988): Förändringar i 1900-talets svenska – en litteraturgenomgång. W: Mårtensson, Eva & Svensson, Jan, *Offentlighetsstruktur och språkförändring*, Nordlund 14. Småskrifter utgivna från Institutionen för nordiska språk i Lund.

Mårtensson, Eva (1987): Den familjära myndigheten. W: Löfgren, Orvar (1988), s. 105-127.

Nagórko, Alicja (2010): *Podręczna gramatyka języka polskiego*. Wydawnictwo Naukowe PWN.

Nowak, Piotr (2000): *Wybrane problemy efektywności polskich czasopism naukowych z dziedziny humanistyki*. Motivex.

Nyström, Catharina (2004): *Hur hänger det ihop? En bok om textbindning*. Hallgren & Fallgren.

Nyström Höög, Catharina (2009): Nya medier, nya utmaningar. W: Olovsson, Eva (2009), s. 13-23.

Nyström-Höög, Catharina (2010): Kursändring i klarspråksarbete. W: Andersson, Lars-Gunnar; Josephson Olle; Lindberg, Inger; Thelander, Mats (red.). *Språkvård och språkpolitik. Svenska språknåmndens forskingskonferens i Saltjöbaden 2008*, s. 120-135.

Några riktlinjer för författninsspråket. Statsrådsberedningen. PM 1994:4.

Olinkiewicz, Elżbieta; Radzymińska, Katarzyna; Styś, Halina (1999): *Język polski — słownik encyklopedyczny*. Wydawnictwo Europa.

Olovsson, Eva (red.) (2009): *Service på nätet. Rapport från en konferens om myndigheters webbplatser*. Språkrådet.

Ostaszewska, Danuta (red.) (2000): *Gatunki mowy i ich ewolucja.* Tom I.*: Mowy piękno wielorakie.* Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.

Pawelec, Radosław (2004): *Jak mówić i pisać? Poradnik*. Wilga.

Pawelec, Radosław (2007): *Język polski — poradnik skutecznej komunikacji w mowie i piśmie.* Wydawnictwo Langenscheidt Polska.

Pettersson, Thorleif (2002): Social capital and traditional-conservative values in the Baltic region. W: Maciejewski, Witold (red.) (2002), s. 165-177.

Piętkowa, Romualda (2000): Gatunki stylu urzędowego — wzorce i realizacja. W: *Gatunki mowy i ich ewolucja.* Tom I.: *Mowy piękno wielorakie,* s. 96-108, (red.) Ostaszewska, Danuta. Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.

Pisarek, Walery (1966): *Recepty na zrozumiałość wypowiedzi*. Zeszyty Prasoznawcze, nr 2-3.

Pisarek, Walery (1972): *Frekwencja wyrazów w prasie*. Ośrodek Badań Prasoznawczych RSW „Prasa" w Krakowie.

Polański, Jerzy (1997): *Nowy słownik ortograficzny PWN*. Wydawnictwo Naukowe PWN.

Podlawska, Iwona; Podławska, Daniela (2004): *Słownik wiedzy o języku*. PPU „Park" Sp. z o.o.

Putnam, Robert (2008): *Samotna gra w kręgle*. Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne Sp. z o.o. Warszawa.

Puzynina, Jadwiga (1990): O pojęciu kultury języka. W: *Poradnik Językowy,* nr 3.

Rapport — uppföljning av manuella beslut (2009-12-11). Försäkringskassan, (pdf)

Riktlinjer: Att skriva beslut i Försäkringskassan, serienummer 2005:14, ändringsdatum 2007-12-14. Diarienummer 55971-2007. Version 4.

Riktlinjer: Att skriva beslut i Försäkringskassan, serienummer 2005:14, ändringsdatum 2011-01-14. Diarienummer 55971-2007. Version 5.

Riktinjer för språket i Försäkringskassan, serienummer 2005:13.

Riktlinjer för bemötande i Försäkringskassan, serienummer 2009:6.

Skubalanka, Teresa (1984): *Historyczna stylistyka języka polskiego. Przekroje*. Zakład Narodowy im. Ossolińskich.

Skubalanka, Teresa (1987): Depersonalizacja w niektórych stylach pisanych oficjalnego obiegu języka. W: *Socjolingwistyka,* nr 6, s. 113-121.

Skudrzyk, Aldona (2005): *Czy zmierzch kultury pisma? O synestezji i analfabetyzmie funkcjonalnym*. Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.

Språk och struktur i domar och beslut. (1999): Domstolsverket.

Språket i lagar och andra författningar (1967): Statsrådsberedningen (1967:3): PM 25.1.1967.

Språkriktighetsboken (2007). Utarbetad av Svenska språknämnden. Norstedts Akademiska Förlag.

Struktur och språklig behandling i kommunikationen med medborgare och företag, Skattemyndigheten Rätts- och utvecklingsenheten, 2002-12-17, (pdf).

Suwaj, Robert (2007): *Wydawanie decyzji administracyjnych*. Presscom Sp. z o.o.

Svensson, Jan (2007): Språk och språkvård i offentlighetens Big Bang. W: *Språk i Norden 7,* s. 19-27.

Swahn, Brita (1993): *Begriplighet i Försäkringskassans mallbrev*. Uppsats 10 p C. Maszynopis.

Swahn, Brita (1997): När symaskinstanten gick i pension. W: Josephsson, Olle (1997), s. 48-59.

Sylwestrzak, Andrzej (2002): *Historia doktryn politycznych i prawnych.* Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis.

Szczepankowska, Irena (2005): Kształcenie kompetencji komunikacyjnej Polaków w zakresie prawa — tradycja i współczesność. Wnioski dla przyszłej polityki edukacyjnej. W*:* Gajda, Stanisław (2005), s. 197-205.

Teleman, Ulf (1999): *Svenska Akademiens Grammatik*. *1. Inledning, bibliografi, register*. Norstedts Ordbok.

Teleman Ulf; Wieselgren, Anne-Marie (1970): *ABC i stilistik*. LiberLäromedel.

Teleman, Ulf; Westman, Margareta (1999): Svenska språkets ställning bör lagfästas. W: *Svenska dagbladet*. 19.7.1999, s. 7.

Utbildningsmanus för utbildare. Att skriva beslut och dokumentation, Försäkringskassan, HR-direkt, Kompetensutveckling. Maszynopis z kwietnia 2010.

Visst går det att förändra myndighetsspråket! En rapport från språkvårdsprojektet (1993). Finansdepartementet. Ds 1993:61.

Wellander, Erik (1973): *Riktig svenska*. Esselte Studium. (Pierwsze wydanie w 1939 r.).

Wellander, Erik (1974): *Kommittésvenska*. Skrifter utgivna av Nämnden för svensk språkvård 50. Esselte Studium. [Pierwsze wydanie w 1950 r. jako załącznik do *Trycksakommitténs betänkande Det statliga utredningstrycket* (SOU 1950:25)].

Westman, Margareta, Oskarsson, Ove (1977): *Att skriva bättre offentlig svenska*. Svenska språknämnden, Statens personalutbildningsnämnd.

Wierzbicka, Anna; Bartmiński, Jerzy (1999): *Język — umysł — kultura*. Wydawnictwo Naukowe PWN.

Wilkoń, Aleksander (1987): *Typologia odmian językowych współczesnej polszczyzny*. Uniwersytet Śląski.

Wilkoń, Aleksander (2002): *Spójność i struktura tekstu: wstęp do lingwistyki tekstu*. Towarzystwo Autorów i Wydawców Prac Naukowych Universitas.

Wojtak, Maria (1992): O stylowym wariancie języka na przykładzie tekstów urzędowych. W: *Systematyzacja pojęć w stylistyce,* s. 141-147. Gajda, Stanisław (red.). Wyższa Szkoła Pedagogiczna.

Wojtak, Maria (1993): Styl urzędowy. W: *Encyklopedia kultury polskiej XX w.*, t.II: *Współczesny język polski,* s. 147-172. Bartmiński, Jerzy (red.). „Wiedza o Kulturze".

Wojtak, Maria (1999): *Polityka językowa w administracyjno-prawnej sferze komunikacyjnej*. W: Mazur, Jan (red.) (1999).

Wojtak, Maria (2004): Gatunki urzędowe na tle innych typów piśmiennictwa użytkowego — zarys problematyki. W: Malinowska (2004), s. 131-142.

Wonicki, Rafał (2007): *Spór o demokratyczne państwo prawa.* Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne Sp.z o.o.

Wronkowska, Sławomira; Zieliński, Maciej (1993): *Problemy i zasady redagowania tekstów prawnych*. Urząd Rady Ministrów.

Wronkowska, Sławomira (red.) (1995): *Polskie dyskusje o państwie prawa*. Wydawnictwo Sejmowe.

Wronkowska, Sławomira (2005): *Podstawowe pojęcia prawa i prawoznawstwa*. Ars boni et aequi.

Wróblewski, Bronisław (1948): *Język prawny i prawniczy*. Polska Akademia Umiejętności.

Zieliński, Maciej (1998): O potrzebie nauczania języka prawa. W: *Edukacja językowa Polaków*: *II Forum Kultury Słowa,* Red. Miodunka, Władysław. Upowszechnianie Nauki-Oświata „UN-O", s.103-106.

Źródła internetowe[183]

administracja.mac.gov.pl,01; (2009): Raport końcowy opracowany na zlecenie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, w ramach projektu pt. „Zdiagnozowanie potencjału administracji samorządowej, ocena potrzeb szkoleniowych kadr urzędów administracji samorządowej oraz przygotowanie profili kompetencyjnych kadr urzędów administracji samorządowej". http://administracja.mac.gov.pl/portal/adm/268/952/Raport_koncowy_w_ramach_projektu_pt_Zdiagnozowanie_potencjalu_administracji_samo.html (pobrano 4.11.2011)

administrare.org,01; Kostecka, Alicja; Lesiak, Magda (sierpień-grudzień 2011): *Nowoczesne standardy obsługi Klienta*. Podręcznik szkoleniowy. Projekt „Klient w centrum uwagi administracji". http:/www.administrare.org (dostęp po uzyskaniu uprawnień). (pobrano 5.12.2011)

akademiaortograffiti.pl,01; Bućko, Aleksandra (16.11.2011): Komentarz Aleksandry Bućko na blogu dra Marcina Szczerbińskiego do artykułu: *PISA i alfabetyzm funkcjonalny* (z dnia 9.11.2011). http://www.akademiaortograffiti.pl/Blogi/Blog-dra-Marcina-Szczerbinskiego/PISA-i-alfabetyzm-funkcjonalny (pobrano 30.01.2012)

archiwum.wiz.pl,01; Świerzbowska-Kowalik, Ewa (1996): Czytać i pisać, aby żyć. W: *Wiedza i życie* nr 8/1996. http://archiwum.wiz.pl/1996/96083400.asp (pobrano 30.01.2012)

avhandlingar.se_Lind Palicki; Lind Palicki, Lena (2010): *Normaliserade föräldrar. En undersökning av Försäkringskassans broschyrer 1974-2007*. Örebro universitetet. http://www.avhandlingar.se/om/Lena+Lind+Palicki (pobrano 20.01.2012)

badanie.cbos.pl,01; CBOS (8.06.2011): *Polacy i książki*. http://badanie.cbos.pl/results.asp?q1=Polacy+i+ksi%B9%BFki&q2=&q3=&q4=&qtype=all&mode=opt&pgsz=10&pgno=1&srchtype=general&q=a1 (pobrano 30.01.2012)

biznes.onet.pl,01; (17.01.2011): „Coraz więcej niejasnych przepisów". http://biznes.onet.pl/coraz-wiecej-niejasnych-przepisow,18512,4111742,1,news-detal (pobrano 29.09.2011)

biznes.onet.pl,02; (26.03.2010): Urzędnicze piekło firm. http://biznes.onet.pl/urzednicze-pieklo-firm,18490,3197214,1, prasa-detal (pobrano 26.03.2010)

[183] Szwedzkie litery *ä, å, ö* umieszczam na końcu alfabetu.

blog.onet.pl,01; Gąsior, Helena (2010): Urzędnik — pan i władca? http://blog.onet.pl/40418,archiwum_goracy.html (pobrano 21.05.2010)

bn.org.pl,01; Chymkowski, Roman (listopad 2010): *Wyłączeni z kultury pisma. Komentarz do badań społecznego zasięgu książki.* http://www.bn.org.pl/download/document/1297852774.pdf (pobrano 30.01.2012)

bn.org.pl,02; Pracownia Badań Czytelnictwa (2010): *Społeczny zasięg książki 2010*. http://www.bn.org.pl/download/document/1297852803.pdf (pobrano 30.01.2011)

center.org Center for plain language. http://centerforplainlanguage.org (pobrano 2.12.2012)

clearest.co.uk_Cutts (2001): Cutts, Martin (2001): *Clarifying Eurolaw: How European Community directives could be written more clearly so that citizens of Member States, including lawyers, would understand them better. Prepared for the European Law Conference, Stockholm, June 2001*. http://www.clearest.co.uk/files/ClarifyingEurolaw.pdf (pobrano 20.12.2011)

clearest.co.uk_Cutts, Wagner (2002) Cutts, Martin; Wagner, Emma (2002): *Claryfying EC Regulations: How European Community Regulations could be written more clearly so that citizens of Member States, including lawyers, would understand them better*. Plain Language Commission. http://www.clearest.co.uk/files/ClarifyingECRegulationsCont.pdf (pobrano 20.12.2011)

clarity.net Ehrenburg-Sundin 1995; Ehrenburg-Sundin, Barbro (33/1995). Plain Language in Sweden. W: *Clarity*. S. 16-18. http://www.clarity-international.net/journals/33.pdf (pobrano 20.10.2011)

clearlycultural.com,01; Geert Hofstede cultural dimensions. http://www.clearlycultural.com/geert-hofstede-cultural-dimensions/power-distance-index (pobrano 20.10.2011)

diagnoza.com,01; Czapliński, Janusz; Panek, Tomasz (2011): Diagnoza Społeczna 2011. Warunki i jakość życia Polaków. RAPORT. http://www.diagnoza.com/pliki/raporty/Diagnoza_raport_2011.pdf (pobrano 20.10.2011)

diagnoza.com,02; Czapliński, Janusz; Panek, Tomasz (2007): Diagnoza Społeczna 2007 Warunki i jakość życia Polaków. RAPORT. http://www.diagnoza.com/files/diagnoza2007/diagnoza2007-html.html (pobrano 11.11.2011)

diagnoza.com,03; Czapliński, Janusz; Panek, Tomasz (30.09.2011): Diagnoza społeczna 2011. http://www.diagnoza.com/pliki/raporty/Diagnoza_raport_2011.pdf (pobrano 20.10.2011)

e-administracja.org.pl,01; Pilaszek, Andrzej (2011): Zapewnienie ciągłości działania. http://www.e-administracja.org.pl/dwumiesiecznik/artykul.php?art=182#sdfootnote1sym (pobrano 4.11.2011)

ec.europa_Bielich; Bielich, Elżbieta (2010): Easy reading is damn hard writing. Konferencja „Clear Writing", 26 listopada 2010 r. (Bruksela). W: *Co brzmi w trzcinie. Magazyn dla piszących po polsku*. Nr 8 lipiec 2011 r. http://ec.europa.eu/translation/polish/magazine/documents/issue8_pl.pdf

ec.europa.eu_Clear Writing Clear Writing. September 2010. European Commission. Directorate-General for Translation. http://ec.europa.eu/dgs/translation/publications/magazines/languagestranslation/documents/issue_01_en.pdf (pobrano 2.12.2011).

ec.europa.eu/dgs/translation_Fisher Fisher-Martins, Sandra. Campaigning for plain language in public information. Plain language developments in Portugal. W: *Languages and translation. European Commission. September 2010.* http://ec.europa.eu/dgs/translation/publications/magazines/languagestranslation/documents/issue_01_en.pdf

ec.europa.eu_How to write clearly http://ec.europa.eu/translation/writing/clear_writing/how_to_write_clearly_en.pdf , dostępna na stronie http://bookshop.europa.eu w j.polskim pod tytułem „Jak pisać zrozumiale" (pobrano 2.12.2011).

ec.europa.eu,01; European Commission; Eurobarometer 69. http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb/eb69/eb69_se_nat.pdf (pobrano 10.08.2011)

ec.europa.eu,02; Komisja Europejska; Eurobarometr 69. http://ec.europa.eu/polska/documents/information/raport_eb_69_streszczenie.pdf (pobrano 10.08.2011)

efs.kprm.gov.pl,01; Departament Służby Cywilnej (20.07.2010): Klient w centrum uwagi administracji. http://www.efs.kprm.gov.pl/klient-w-centrum-uwagi-administracji.html (pobrano 14.11.2011)

epp.eurostat.ec.eurostat.ec.europa.eu,01; Eurostat (2007): *Cultural statistics 2011*. Pocketbooks. http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-32-10-374/EN/KS-32-10-374-EN.PDF (pobrano 30.01.2012)

epuap.gov.pl,01; (13.10.2011): 20 000 profili zaufanych. http://epuap.gov.pl/wps/portal/E2_Aktualnosci/?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/epuap2/ePUAP2/PL/O%20ePUAP/Aktualnosci/2011/20%20000%20profili%20zaufanych (pobrano 14.11.2011)

ess.nsd.uib.no,01; ESS-DATA. http://ess.nsd.uib.no/ess/round4/
(pobrano 20.10.2011)

eutveckling.se,01; Vägledningen 24-timmarswebben Effektivare och bättre service på webbplatser i offentlig sector. http://www.eutveckling.se/static/doc/vagledningen-24-timmarswebben-2006-05.pdf
(pobrano 1.11.2011)

europarl.europa.eu,01; Frekwencja w wyborach do Parlamentu Europejskiego 1979-2009. http://www.europarl.europa.eu/aboutparliament/pl/000cdcd9d4/Frekwencja-%281979-2009%29.html
(pobrano 20.02.2012)

forsakringskassan.se_alltför; *Dagens Socialförsäkring* (september 2011) Alltför många har fortfarande „läst men inte förstått". str. 17.
http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/83f31cd0-ee51-481d-858c-d705ed6a3100/dagens_socialforsakring_nr_6_2011.pdf?MOD=AJPERES

forsakringskassan.se_blankett *Dagens Socialförsäkring* (december 2007) Blankettfeber, str. 12-17. http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/a6369bd7-9fdf-499c-bebe-eb1b47553bf1/dagens_socialforsakring_nr_10_2007.pdf?MOD=AJPERES

forsakringskassan.se_med; *Dagens Socialförsäkring* (december 2007) Försäkringskassan var först med att skriva „Med vänlig hälsning", str. 16.
http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/a6369bd7-9fdf-499c-bebe-eb1b47553bf1/dagens_socialforsakring_nr_10_2007.pdf?MOD=AJPERES

forsakringskassan.se_tack; *Dagens Socialförsäkring* (september 2011) Tack och hej då!, str. 30. http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/83f31cd0-ee51-481d-858c-d705ed6a3100/dagens_socialforsakring_nr_6_2011.pdf?MOD=AJPERES

gazeta.pl,01; Pawlicki, Jacek (2007): Szwedzki dom ludu w renowacji.
http://wyborcza.pl/dziennikarze/1,84228,4719067.html
(pobrano 20.10.2011)

gazeta.pl,02; Jedlecki, Przemysław (9.10.2009): Emeryt bez emerytury bo ZUS zawalony robotą.
http://katowice.gazeta.pl/katowice/1,35063,7126166,Emeryt_bez_emerytury__bo_ZUS_zawalony_robota.html
(pobrano 09.10.2009)

gazetaprawna.pl,01; Skwirowski, Piotr (30.04.2009): Fiskus nie lubi pytań od podatników.
http://www.gazetaprawna.pl/wiadomosci/artykuly/314832,fiskus_nie_lubi_pytan_od_podatnikow.html
(pobrano 20.10.2011)

gospodarka.dziennik.pl,01; Czubkowska Sylwia (26.04.2010): Sądy gospodarcze pod nóż.
http://gospodarka.dziennik.pl/news/artykuly/116729, sady-gospodarcze-pod-noz.html
(pobrano 29.09.2011)

gospodarka.gazeta.pl,01; Kostrzewski,Leszek; Miączyński,Piotr (13.07.2009): Bardzo dobre pierogi z ZUS. http://gospodarka.gazeta.pl/firma/1,31560,6814202,Bardzo_dobre_pierogi_z_ZUS_u.html (pobrano 11.11.2011)

gwiazdowski.biznes.net,01 (22.11.2006). Gwiazdowski, Robert (2006): Blog Roberta Gwiazdowskiego. List otwarty do ubezpieczonych w ZUS. http://gwiazdowski.biznes.net/blogposts/view/7630-LIST_OTWARTY_DO_UBEZPIECZONYCH_W_ZUS.html (pobrano 12.11.2011)

handisam.se,01; *Riv hindren – riktlinjer för tillgänglighet*. http://www.handisam.se/Publikationer-och-press/Informationsmaterial/Om-Handisam1/Riv-hindren (pobrano 1.11.2011)

isap.sejm.gov.pl,0; *Zasady techniki prawodawczej*. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 czerwca 2002 r. w sprawie "Zasad techniki prawodawczej". Dz.U. 2002 nr 100 poz. 908. http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20021000908 (pobrano 20.09.2011)

isip.sejm.gov.pl,0; (1999): Ustawa o języku polskim. *Dz. U. 1999 Nr 90 poz. 999 Ustawa z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim*. http://isip.sejm.gov.pl/Download?id=WDU19990900999&type=3 (pobrano 29.12.2011)

jakoscwurzedzie.pl,0; (listopad 2011): *Administracja sprawna i przyjazna*. Wsparcie dla administracji samorządowej przez fundusze europejskie. Wkładka-biuletyn do wydania „Polityki". http://www.jakoscwurzedzie.pl/web.php?PHPSESSID=13623aea6ba8462651d4ad2e90080d65&tab=W3n&offset=30&doc=858& (pobrano 30.11.2011)

krus.nu,01; *Bemötandeutbildning*. http://www.krus.nu/Utbildningar/Webbaserade-utbildningar/Bemotandeutbildning/ (pobrano 1.11.2011)

lagen.nu_Språklag 2009; https://lagen.nu/2009:600 (pobrano 27.09.2011)

lattlast.se,01; *Centrum för lättläst*. http://www.lattlast.se/?page=125&me (pobrano 06.09.2010)

lu.se,01_ Bengtsson 2010; Bengtsson, Silvia: *Klarspråk eller gåsspråk? En kartläggning av myndighetsspråket i Polen, sett ur ett översättningsperspektiv*. Examensarbete VT 2010. http://www.lu.se/o.o.i.s?id=19464&postid=1690181 (pobrano 30.10.2011)

lu.se,02_Hansson 2008; Hansson, Johanna: *Vad är det klara i Klartext?* Kandidatuppsats, Språk-och litteraturcentrum, nordiska språk. Lunds Universit http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOId=1316518&fileOId=1316519 (pobrano 20.01.2010)

men.gov.pl, 01; Kolejny etap programu edukacji prawnej — porozumienie z Ministerstwem Sprawiedliwości (19.08.2011) http://www.men.gov.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=2332%3Akolejny-etap-programu-edukacji-prawnej-porozumienie-z-ministerstwem-sprawiedliwoci&catid=119%3Aycie-szkoy-aktualnoci&Itemid=2 (pobrano 30.01.2012)

mf.gov.pl,01; Ministerstwo Finansów; Rekordowa liczba PIT przez Internet http://www.mf.gov.pl/dokument.php?const=1&dzial=153&id=246830&typ=news (pobrano 22.07.2011)

mg.gov.pl,01; Ministerstwo Gospodarki (2011): UEPA Upraszczanie i elektronizacja procedur administracyjnych. http://www.mg.gov.pl/node/11056 (pobrano 12.11.2011)

moderne.de_01 http://www.moderne-verwaltungssprache.de/529.html (pobrano 19.12.2011)

moderne.de_02 http://www.moderne-verwaltungssprache.de/573.html (pobrano 19.12.2011)

mrr.gov.pl,01; (25.03.2011): Strategia Sprawne Państwo http://www.mrr.gov.pl/aktualnosci/rozwoj_regionalny/Documents/Strategia_sprawne_panstwo_2011_2020_A_Trzesiara.pdf (pobrano 11.11.2011)

ms.gov.pl,01; Jambor, Justyna; Podlewska, Justyna; Pietkiewicz, Michał (kwiecień 2011): Spotkania edukacyjne w szkołach średnich i wyższych dotyczące funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości. Ministerstwo Sprawiedliwości (2011): http://ms.gov.pl/Data/Files/_public/aktual/2011/projekt-1-calosc.pdf (pobrano 30.01.2012)

ms.gov.pl,02; Ministerstwo Sprawiedliwości (12.05.2011): *Praktyczna nauka prawa*. Galeria Audio-Wideo. http://ms.gov.pl/pl/galeria-audio-wideo/video,17, praktyczna-nauka-prawa-w-szkolach.html (pobrano 30.01.2012)

mswia.gov.pl,01; (5.11.2004): Informacja: *Czwarty raz rozstrzygnięto konkurs na najbardziej przyjazny urząd administracji publicznej*. http://www2.mswia.gov.pl/palm/pl/2/1045/ (pobrano 17.10.2010)

m.wyborcza.biz_informacja (23.02.2011); Bojanowski, Marcin: *Informacja - kluczem do reformy emerytalnej. Ile dostanę na starość?* http://m.wyborcza.biz/biznes/1,106501,11214344,Informacja___kluczem_do_reformy_emerytalnej__Ile_dostane.html (pobrano 23.02.2012)

nik.gov.pl,01; NIK (2004): Informacja o wynikach kontroli realizacji ustawy o języku polskim. http://www.nik.gov.pl/kontrole/wyniki-kontroli-nik/kontrole,1430.html (pobrano 29.12.2011)

notisum.se_förordning 1986:856; Förordning (1986:856) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av integrationspolitiken. http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/..%5Clag%5C19860856.htm (pobrano 27.10.2011)

notisum.se_förordning 1996:1515. http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/19961515.htm (pobrano 27.10.2011)

notisum.se_Förvaltningslagen 1986; http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/19860223.htm (pobrano 27.09.2011)

nyteknik.se_Melin 2008; Melin, Jan (2008): *Språkanalys ger Jobs batter betyg än Gates*. 24.01.2008. http://www.nyteknik.se/nyheter/it_telekom/datorer/article263331.ece (pobrano 19.05.2011)

oecd.org,01; Raport OECD. http://www.oecd.org/document/33/0,3343,en_2649_33735_43714657_1_1_1_1,00.html#executive_summary (pobrano 14.11.2011)

oecd.org,02; OECD, IALS. *Literacy in the Information Age. Final report in the International Adult Literacy Survey*. http://www.oecd.org/dataoecd/48/4/41529765.pdf (pobrano 30.01.2012)

pisa.oecd.org,01; *OECD, PISA. Literacy Skills for the World of Tomorrow: Further Results from PISA 2000 - Publications 2000*. http://www.pisa.oecd.org/document/21/0,3746,en_32252351_32236159_33688661_1_1_1_1,00.html (pobrano 30.01.2012)

PIT_gazetaprawna.pl,01; (03.05.2011): *Ponad 929 tys. deklaracji wpłynęło przez Internet*. http://podatki.gazetaprawna.pl/artykuly/510177,ponad_929_tys_deklaracji_pit_wplynelo_przez_internet.html (pobrano 7.7.2011)

pit.onet.pl,01; Rzecznik Prasowy ZUS (maj 2011): *Polacy ufają ZUS.* http://www.pit.pl/aktualnosci-podatkowe/3105-polacy-ufaja-zus-9961/ (pobrano 11.11.2011)

podatki.wp.pl,01; (8.12.2010): *ZUS się zmieni w ... lidera*. http://podatki.wp.pl/kat,98674,title,ZUS-sie-zmieni-w-lidera,wid,12928272,wiadomosc.html?ticaid=1d5ed&_ticrsn=3 (pobrano 08.12.2010)

polska2030.pl,01; (2009): *Polska 2030. Wyzwania rozwojowe*. Kancelaria Prezesa Rady Ministrów 2009. www.polska 2030.pl (pobrano 25.11.2011)

polskieradio.pl,01; (5.04.2011): *Spis Powszechny Ludności. Przez internet spisało się już 700 tysięcy osób.* http://www.polskieradio.pl/5/3/Artykul/346134,Spis-Powszechny-Ludnosci-przez-internet-spisalo-sie-juz-700-tysiecy-osob (pobrano 15.11.11)

poznan.pl,01; (2011): *Zakładanie firmy*. http://www.poznan.pl/mim/public/msp/pages.html?co=list&id=18838&ch=18889&instance=1017&lang=pl (pobrano 12.11.2011)

praca.gazetaprawna.pl,01; (19.12.2008): *Przedsiębiorcze matki nie będą ścigane przez ZUS*. http://praca.gazetaprawna.pl/artykuly/101507,przedsiebiorcze_matki_nie_beda_scigane_przez_zus.html (pobrano 1.1.2011)

praca.gazetaprawna.pl,02; Marczuk, Bartosz (26.10.2011): *Cięcie OFE nie pomogło. ZUS tonie.* http://praca.gazetaprawna.pl/artykuly/560190,ciecie_ofe_nie_pomoglo_zus_tonie.html (pobrano 26.10.2011)

praca.gazetaprawna.pl,03 (7.01.2009): *Każda firma musi zatrudnić inspektora ochrony przeciwpożarowej.* http://praca.gazetaprawna.pl/artykuly/103996,kazda_firma_musi_zatrudnic_inspektora_ochrony_przeciwpozarowej.html (pobrano 10.03.2010)

racjonalista.pl,01; Siemiątkowski, Bogusław (17.08.2008): *Neoliberalizm to przeżytek?* http://www.racjonalista.pl/kk.php?s=6018&k=2&PHPSESSID=snkfd60h6qr5lmiqo6dnc3f5a2 (pobrano 20.10.2011)

regeringen.se,01; E-förvaltningsarbetet i staten. http://www.regeringen.se/sb/d/12960/a/142001 (pobrano 12.11.2011)

reg.se_ Mål i mun 2002 — *Förslag till handlingsprogram för svenska språket (SOU 2002:27)*. http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/1443 (pobrano 27.09.10)

reg.se_ Bästa språket 2005; *Bästa språket* — en samlad svensk språkpolitik. Prop. 2005/06:2 http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/50761 (pobrano 27.10.2011)

reg.se_Klarspråk lönar sig 2006; *Klarspråk lönar sig* (maj 2006). Ds 2006:10. Regeringskansliet. http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/64483 (pobrano 27.10.11)

reg.se_Mattson; Mattson, Ann-Christine. *En svensk modell för klarspråk*. http://www.regeringen.se/content/1/c6/03/00/68/6ffe0fbd.pdf (pobrano 15.11.2011)

reg.se_Myndigheternas,01; *Myndigheternas föreskrifter. Handbok i författningsskrivning* (1998). Statsrådsberedningen. DS. 1998:43. http://www.regeringen.se/content/1/c6/02/29/87/d22e2d1e.pdf (pobrano 27.09.2010)

reg.se_Myndigheternas,02; *Myndigheternas skrivregler.* Regeringskansliet. Statsrådsberedningen. Ds. 2009:38. http://www.regeringen.se/sb/d/253/a/131583/dictionary/true (pobrano 27.09.2010)

reg.se_Språk för alla 2008; *Språk för alla — förslag till språklag* Prop. 2008/09:153. http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/122288 (pobrano 27.10.2011)

reg.se_Svarta listan 2011; *Svarta listan. Ord och fraser som kan ersättas i författningsspråk* (oktober 2011). Promemoria. Statsrådsberedningen. Justitiedepartementet. http://www.regeringen.se/sb/d/243/a/19775 (pobrano 27.12.11)

reg.se_Värna språken 2008; *Värna språken — förslag till språklag* SOU 2008:26. http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/100959 (pobrano 27.10.2011)

Regeringskansliet.se_01; *Begriplighet på hög nivå — regeringen främjar klarspråk.* Regeringskansliet. Justitiedepartementet. http://www.sprakrad.no/upload/Klarspr%C3%A5k/Dokumenter/Begriplighet%20p%C3%A5%20h%C3%B6g%20niv%C3%A5.pdf (pobrano 27.11.2011)

rjp.pan.pl,01; Rada Języka Polskiego: RJP, Sprawozdanie 2000-2002 (*Sprawozdanie o stanie ochrony języka polskiego za lata 2000-2002*). http://www.rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=70:sprawozdanie-o-stanie-ochrony-jzyka-polskiego-za-lata-2000-2002&catid=42:sprawozdania-o-stanie-ochrony-jezyka&Itemid=75 (pobrano 2.10.2009)

rjp.pan.pl,02; RJP, Sprawozdanie 2003-2004 (*Sprawozdanie o stanie ochrony języka polskiego za lata 2003-2004*). http://www.rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=71:sprawozdanie-o-stanie-ochrony-jzyka-polskiego-za-lata-2003-2004&catid=42:sprawozdania-o-stanie-ochrony-jezyka&Itemid=75 (pobrano 2.10.2009)

rjp.pan.pl,03; Pisarek, Walery (2001): Sprawozdanie prof. dr. hab. Walerego Pisarka z konferencji *Następstwa członkostwa EU dla małego języka* (*What consequenses does EU membership have for a small language?*), zorganizowanej w dniach 9-11 marca 2001 r. w Szwecji przez Instytut Szwedzki (Svenska Institutet) z myślą o krajach kandydujących do Unii Europejskiej. http://www.rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=385:nastpstwa-czonkostwa-ue-dla-maego-jzyka-sprawozdanie-&catid=50:inne-konferencje&Itemid=50 (pobrano 29.12.2011)

rjp.pan.pl,04; Rada Języka Polskiego. Podstawowe informacje o Radzie. http://www.rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=212&catid=36&Itemid=48 (pobrano 29.12.2011)

rjp.pan.pl,05; Regulamin Rady Języka Polskiego przy Prezydium Polskiej Akademii nauk http://www.rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=194&catid=40&Itemid=48 (pobrano 29.12.2011)

rjp.pan.pl,06; Pisarek, Walery (2001): Streszczenie wystąpienia Honorowego Przewodniczącego RJP prof. Walerego Pisarka na konferencji *Następstwa członkostwa UE dla małego języka*, 9-11 marca 2001. http://www.rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=384:nastpstwa-czonkostwa-ue-dla-maego-jzyka-wystpienie-honorowego-&catid=50:inne-konferencje&Itemid=50 (pobrano 29.12.2011)

rpo.gov.pl,01; Kochanowski, Janusz (7.12.2006): Wystąpienie dr Janusza Kochanowskiego, Rzecznika Praw Obywatelskich na konferencji naukowej *Język polskiej legislacji, czyli zrozumiałość przekazu a stosowanie prawa*. http://www.rpo.gov.pl/index.php?md=2146 (pobrano 29.12.2011)

rpo.gov.pl; EKDA; Świątkiewicz, Jerzy (03.2007): *Europejski Kodeks Dobrej Administracji*. Rzecznik Praw Obywatelskich.
http://www.rpo.gov.pl/pliki/1192700292.pdf

rp.pl,01; Nowosielska, Katarzyna (22.04.2011): Nauka prawa musi się zacząć już w gimnazjum, Rzeczpospolita. 22-04-2011. http://www.rp.pl/artykul/55756,646520-Nauka-prawa-musi-sie-zaczac-juz-w-gimnazjum.html (pobrano 30.01.2012)

scb.se,01; SCB (2007): SAS Output.xls. *Tabela FT13*. http://www.scb.se/Pages/GsaSearch____287280.aspx?QueryTerm=Bokl%C3%A4sning+varje+vecka&PageIndex=1&hl=sv http://www.scb.se/statistik/_publikationer/OV0904_2011A01_BR_24_A01BR1101.pdf (pobrano 30.01.2012)

skatteverket.se,01; Skatter i Sverige (grudzień 2010): *Skattestatistisk bok*. SKV 152 wydanie 13. http://www.skatteverket.se/download/18.5e79ffa112cae76ec6c80001532/15213.pdf (pobrano 10.10.2011)

skatteverket.se_Klarspråk på webben. *Klarspråk på webben* — riktlinjer för webbskribenter. Lindholm, Camilla, Carlberg Eriksson, Charlotta 07.10.2009. http://www.skatteverket.se/download/18.76a43be412206334b89800024080/Riktlinjer+f%C3%B6r+webbskribenter.pdf (pobrano 16.03.2010)

skolverket.se,01; Skolverket (2010): *Sverige tappar i både kunskaper och likvärdighet*. http://www.skolverket.se/statistik-och-analys/internationella_studier/2.4568/sverige-tappar-i-bade-kunskaper-och-likvardighet-1.96011 (pobrano 30.01.2012)

skolverket.se,02; Skolverket (2010): *Felaktiga påståenden om PISA*. http://www.skolverket.se/2.3894/publicerat/debattartiklar/felaktiga-pastaenden-om-pisa-1.147760 (pobrano 30.01.2012)

som.gu.se,01; Nilsson, Åsa. SOM-Institutet (2011): *Kulturvanor i Sverige 1987-2011*. Som-rapport nr 2011:23. http://www.som.gu.se/digitalAssets/1353/1353567_kulturvanor-i-sverige-1987--2010-som-rapport-2011-23.pdf (pobrano 30.01.2012)

sprakradet_se_Språklagen; (2011):*Språklagen i praktiken — riktlinjer för tillämpning av språklagen*. Rapporter från Språkrådet http://www.sprakradet.se/11571 (pobrano 17.11.2011)

sprakradet.se_enkäter; http://www.sprakradet.se/servlet/GetDoc?meta_id=2083 (pobrano 27.11.11)

sprakradet.se_ Josephson 2005; Josephson, Olle (2005). Trettio års arbete för enklare texter. W: *Texter för medborgarna — hur vet man att de är bra?* Regeringskansliet. S. 2-5. http://www.sprakradet.se/servlet/GetDoc?meta_id=2080 (pobrano 27.10.11)

sprakradet.se_Klarspråk 2010/1. *Klarspråk* 2010/1, http://www.sprakradet.se/7373
(pobrano 2.10.11)

sprakradet.se Klarspråk 2011/3. *Klarspråk* 2011/3, http://www.sprakradet.se/11875
(pobrano 2.12.11)

sprakradet.se_klarspråkstestet; *Klarspråkstestet*
http://www.sprakradet.se/testet/
(pobrano 2.09.2010)

sprakradet.se_Skriva på myndighet 2010; *Skriva på myndighet — ett samarbete mellan Bolagverket, Försäkringskassan, Skatteverket och Tullverket*. Version1.0_november2010.
http://www.sprakradet.se/10195
(pobrano 20.10.2011)

sprakradet.se_Språkrådets uttolkning 2010; *Språkrådets uttolkning av språklagen. 23 februari 2010.* http://www.sprakradet.se/6641
(pobrano 28.02.2010)

sprakradet.se_01; http://www.sprakradet.se/2066
(pobrano 27.10.11)

sprakradet.se_02; *Olika typer av språkvård*.
http://www.sprakradet.se/spr%C3%A5kv%C3%A5rd
(pobrano 2.09.2010)

sprakradet.se_12017; *Unga jurister krånglar till språket i onödan*.
http://www.sprakradet.se/12017
(pobrano 2.11.2011).

sprakradet.se_7439 http://www.sprakradet.se/7439 (pobrano 2.12.2011).
(pobrano 15.11.2011)

sprakradet_Wegelin; Wegelin, Åsa. 2011. *Klarspråk*. Nummer 2011/4.
http://www.sprakradet.se/12423
(pobrano 1.02.2012)

sprakkonsult.se_Lind 2011; Lind, Martin: *Vad händer efter att ett klarspråksprojekt är avslutat?* Wystąpienie podczas konferencji Begriplex w Sztokholmie, 18.10.2011.
http://språkkonsult.se/begriplex/begriplex-2011/informationserosion.html
(pobrano 11.12.2011)

spraktidningen.se_Gustafsson; Gustafsson, Anna; Håkansson, David (2011): *Vi begriper mindre än vi tror.* Mars 2011. Språktidningen.
http://www.spraktidningen.se/artiklar/2011/02/vi-begriper-mindre-vi-tror
(pobrano 11.12.2011)

spsm.se Lundberg, Reichenberg 2008; Lundberg, I. och Reichenberg, M. (2008). *Vad är lättläst?* Härnösand: Specialpedagogiska skolmyndigheten. http://www.spsm.se/PageFiles/12868/Vad%20%C3%A4r%20l%C3%A4ttl%C3%A4st. (pdf) (pobrano 27.09.2011)

stat.gov.pl,01; Narodowy Spis Powszechny 2002 Wyniki Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań z 2002 roku z dnia 20 maja 2002 roku, http://www.stat.gov.pl/gus/8195_PLK_HTML.htm (pobrano 29.08.2011)

statskontoret.se_På_väg mot ett bättre myndighetsspråk 2001; Rapport från en utvärdering av begriplighet i myndighetsspråk. (2001:18). http://www.statskontoret.se/publikationer/2001/pa-vag-mot-ett-battre-myndighetssprak-/ (pobrano 27.09.2010)

tokfm.pl,01; (14.02.2011): *Opłaty za interpretację prawa? 'Hańba"* http://www.tokfm.pl/Tokfm/1,103090,9101793,Oplaty_za_interpretacje_prawa___Hanba___EKG_.html zamienic na 03 (pobrano 14.02.2011)

tokfm.pl,02; Tanajewska, Olga; Ziętara, Paweł (21.01.2011): *Administracja w Polsce — nieporozumienie łamane przez niezrozumienie?* http://www.tokfm.pl/Tokfm/0,0.html#error=4,badlink=http%3A%2F%2Fwww.tokfm.pl%2FTokfm%2F1%2C103454%2C8987608%2CAdministracja_w_Polsce___nieporozumienie_lamane_przez.html (pobrano 10.02.2011)

tvn24.pl,01; (15.09.2009): *Trybunał w Strasburgu ukarał ZUS*. http://www.tvn24.pl/12692,1619581,0,1,trybunal-w-strasburgu-ukaral-zus,wiadomosc.html (pobrano 15.09.2009)

urzad.nf.pl,01; Jórczak, Ryszard (24.01.2011): *Petent czy klient?* http://urzad.nf.pl/Artykul/11536/Petent-czy-klient-uslugowa-rola-urzedu/petent-urzad-klient-marketing-polityczny (pobrano 4.11.2011)

uu.org_Blückert Blückert, Ann (2010). *Juridiska — ett nytt språk? En studie av juridikstudenters språkliga inskolning*. Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk 79, Uppsala universitet. http://uu.diva portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:282867 (pobrano 20.12.2011)

wiadomości.onet.pl,01; (2009): *„Rewolucyjny" pomysł Palikota*. http://wiadomosci.onet.pl/regionalne/warszawa/rewolucyjny-pomysl-palikota,1,3523417,wiadomosc.html (pobrano 12.08.2009)

wiadomości.wp.pl,01; Mróz, Sylwia (28.05.2009): *Polska mistrzem świata w zbiorowej hipokryzji*. Wywiad z A.Gizą-Poleszczuk. http://wiadomosci.wp.pl/kat,1329,title,Polska-mistrzem-swiata-w-zbiorowej-hipokryzji,wid,11106721,wiadomosc.html?ticaid=1d4ca&_ticrsn=3 (pobrano 28.05.2009)

wiatr-we-wlosach-asza.blog.onet.pl,01; (5.08.2010): Urzędnik też człowiek. http://wiatr-we-wlosach-asza.blog.onet.pl/Urzednik-tez-czlowiek,2,ID411965550,n (pobrano 20.08.2010)

wprost.pl,01; Filas, Agnieszka (2000): Cywilizacja analfabetów. W: *Tygodnik Wprost*, 51/2000 (942). http://www.wprost.pl/ar/?O=8749 (pobrano 30.01.2012)

wroclaw.gazeta.pl,01; Żuchowicz, Marzena (12.10.2009): *Co piąty polski gimnazjalista nie rozumie, co czyta*. Wywiad Marzeny Żuchowicz z prof. Zbigniewem Kwiecińskim. http://wroclaw.gazeta.pl/wroclaw/1,35771,7134883,Co_piaty_polski_gimnazjalista_nie_rozumie__co_czyta.html (pobrano 30.01.2012)

wyborcza.biz,01; Mączyński, Piotr; Kostrzewski Leszek (23.09.2011): Rozmowa z Ewą Polkowską, prezes Polskiego Towarzystwa Legislacji; Polska 2015: *Paranoja tworzenia polskiego prawa.* http://wyborcza.biz/biznes/1,100896,10339208,Polska_2015__Paranoja_tworzenia_polskiego_prawa.html (pobrano 29.09.2011)

wyborcza.biz,02; Miączyński,Piotr; Kostrzewski, Leszek; Śmigiel Sylwia (22.03.2010): *Biurokracja ma się dobrze.* http://wyborcza.biz/biznes/1,101562,7685787,Biurokracja_ma_sie_dobrze.html (pobrano 23.03.2010)

wyborcza.biz,03; Bednarek, Maciej (21.05.2011): Jedno okienko rządowi nie wyszło. Wyręczy go bank. http://wyborcza.biz/biznes/1,101562,9639687,Jedno_okienko_rzadowi_nie_wyszlo__Wyreczy_go_bank.html (pobrano 14.11.2011)

wyborcza.biz,04; Bogucki,Dariusz: (1.09.2011): Rozmowa z Dariuszem Boguckim. http://wyborcza.biz/biznes/1,100896,10209674,Sytuacja_w_polskiej_e_administracji_jest__dobra__ale.html (pobrano 1.09.2011)

wyborcza.biz,05; Kostrzewski, Leszek i Miączyński, Piotr (15.11.2011): ZUS może zabrać emerytury, czyli czarny sen emeryta. http://wyborcza.biz/finanse/1,105684,10643887,ZUS_moze_zabrac_emerytury__czyli_czarny_sen_emeryta.html?bo=1&utm_source=dlvr.it&utm_medium=twitter (pobrano 15.11.2011)

wyborcza.pl,01; Wiktorow, Aleksandra (5.04.2009): Skończcie z nagonką na ZUS. http://wyborcza.pl/1,76842,6468164,Aleksandra_Wiktorow_do_Gazety__Skonczcie_z_nagonka.html
(pobrano 05.04.2009)

wyborcza.pl,02; Wielowieyska, Dominika (3.04.2009): Na ZUS nie ma siły. http://wyborcza.pl/1,76842,6460167,Na_ZUS_nie_ma_sily.html
(pobrano 20.05.2010)

zus.pl,01; *Strategia przekształceń Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2010-2012*. http://www.zus.pl/bip/pliki/Strategia-2010-2012.pdf
(pobrano 10.11.2011)

zus.pl,02; (8.07.2011): *Prestiżowy periodyk o proklienckich zmianach w ZUS*. http://e-inspektorat.zus.pl/komunikaty.asp?id_profilu=1&menu=4&id_komunikatu=1815&pomoc=3
(pobrano 11.11.2011)

24-timmarsmyndighet,01; *Förslag till kriterier för elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst Statskontoret* (2000:21): http://www.statskontoret.se/publikationer/2000/24-timmarsmyndighet-forslag-till-kriterier-for-statlig-elektronisk-forvaltning-i-medborgarnas-tjanst-/
(pobrano 11.11.2011)

Praca naukowa finansowana ze środków budżetowych na naukę w latach 2010–2011 jako projekt badawczy.

Praca powstała również przy wsparciu stypendium przyznanego autorce w roku 2011 przez *Swedish Women's Educational Association International, Inc.* (SWEA International, Inc.) na badania w zakresie szwedzkiego języka, literatury i społeczeństwa.