

Standard *plain language* w polskiej sferze publicznej

Język *plain*, czyli jaki?

Inicjatywa upraszczania komunikacji urzędowej rozpoczęła się w Polsce w roku 2010 za sprawą Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, które opublikowało wtedy pierwszy poradnik dla urzędników pt. *Jak pisać o Funduszach Europejskich?* (Miodek i in. 2010). Szerszą skalę ruch społeczny prostego języka uzyskał w roku 2012 za sprawą kampanii „Język urzędowy przyjazny obywatelom”. Akcją tę współorganizowało kilka państwowych podmiotów, w tym Rzecznik Praw Obywatelskich, Senat RP, Wojewoda Mazowiecki, Szef Służby Cywilnej, Rada Języka Polskiego, Narodowe Centrum Kultury i Fundacja Języka Polskiego¹. Nie była to, rzecz jasna, pierwsza próba dyskusji o przystępności języka publicznego w Polsce. Po raz pierwszy jednak problem nieprzystępności języka urzędowego podniosły najważniejsze polskie instytucje publiczne i władze państwowe.

Co ciekawe, w nazwie kampanii pojawił się też polski odpowiednik angielskiego wyrażenia *plain language* – terminu, który jest znakiem rozpoznawalnym tego ruchu na świecie. Znalezienie polskiego odpowiednika było pierwszym wyzwaniem, przed którym stanęli zwolennicy ruchu upraszczania komunikacji w Polsce. Doświadczenia z innych krajów pokazują, że „przyjazność obywatelowi” to nie jedyny kierunek tłumaczenia angielskiego *plain*. Omawiany styl pisania może też charakteryzować „lekkość” (por. niem. *Leichte Sprache*), „klarowność” (por. norw. i szwedz. *Klarspråk*) czy najbliższa angielszczyźnie „prostota”. Po kilku latach w Polsce zwyciężyło chyba określenie prosty język ze względu na syntetyczność oraz związek słowotwórczy z powszechnie używanym w tym kontekście czasownikiem nazywającym działanie na teście (Piekot, Zarzeczny, Moroń 2015) – „upraszczać” (por. „upraszczać tekst” wobec np. „klarować tekst” czy „uprzyjaźniać tekst”).

¹ Język urzędowy przyjazny obywatelom, <http://www.jezykurzedowy.pl/pl/kampania>.

Prosty język – próba definicji

Od dobrze brzmiącej nazwy ważniejsze jest jednak jednoznaczne zdefiniowanie terminu *plain language*. W proponowanym tu ujęciu prosty język (albo prosta polszczyzna) to przykład tzw. języka kontrolowanego (*controlled language*). Byłoby to zatem:

an explicitly defined restriction of a natural language that specifies constraints on lexicon, grammar and style. A controlled language aims to reduce ambiguity, redundancy, size and complexity (Huijsen 1998, 2).

Przyjęcie perspektywy języków kontrolowanych pozwala wyznaczyć następujące zakresy pojęcia prosty język:

1. prosty język to styl komunikacji (głównie w odmianie pisanej);
2. styl ten konstytuują konkretne zasady (reguły) organizacji wypowiedzi;
3. prosty język pozwala komunikować dowolną treść w formie (zazwyczaj) testowo krótszej i (zawsze) przystępniejszej niż język naturalny (tu: swobodny, niekontrolowany).

Do powyższych cech należałoby dodać jeszcze dwie – uwzględniające kontekst użycia i audytorium, a zatem:

4. prosty język to styl pisania w sytuacjach publicznych (komunikowanie publiczne);
5. teksty w prostym języku adresowane są do szerokiego grona odbiorców, tzn. dorosłych, przeciętnych w sensie statystycznym, Polaków.

Pierwsza z cech kontekstowych wyklucza stosowanie prostego języka jako kryterium oceny w tych typach tekstów, które mają inny cel prymarny niż zwyczajne komunikowanie treści, np. w tekstach artystycznych², rytualnych etc. Druga z nich nie pozwala dostosowywać języka w edukacji do aktualnego poziomu odbiorców, czyli osób niedorosłych. Wynika to z istoty kształcenia językowego, które wymaga kontaktu z tekstami odpowiednio trudniejszymi niż już opanowane. Cecha ta sprawia ponadto, że prosty język nie jest wymagany w kontaktach z węższą grupą odbiorców, np. osobami z wykształceniem wyższym lub w wewnętrznej komunikacji między specjalistami w danej dziedzinie³.

Na tej podstawie proponujemy następującą definicję prostego języka:

² W praktyce stosowany jest on jednak jako kryterium, gdy walor artystyczny ustępuje miejsca np. chęci zwiększenia zasięgu czytelniczego/sprzedazy.

³ Ze względu na to, że opisujemy tu komunikację publiczną (instytucja–obywatel), pomijamy kwestię używania prostego języka w komunikacji wewnętrznej w organizacjach, w komunikacji specjalistycznej i w komunikacjach z elitami (decydentami).

Prosty język (*plain language*) – sposób organizacji tekstu, który zapewnia przeciętnemu obywatelowi szybki dostęp do zawartych w nim informacji, lepsze ich zrozumienie oraz – jeśli trzeba – skuteczne działanie na ich podstawie.

Jak widać, cechy dystynktywne prostego języka można sprowadzić do następujących efektów:

1. szerokiego zasięgu odbiorczego;
2. krótkiego czasu przetwarzania tekstu;
3. mniejszej straty informacji w odbiorze;
4. efektywniejszego działania na ich podstawie.

Mity na temat prostego języka

Drugim – po problemach translatorycznych – wyzwaniem zwolenników ruchu prostego języka w Polsce jest konieczność stawienia czoła wielu mitom, które od dawna utrwały się w środowiskach polskiej inteligencji.

W trakcie ośmiu lat działalności badawczej, szkoleniowej i popularyzatorskiej Pracowni Prostej Polszczyzny UWz zetknęliśmy się z wieloma takimi mitami. Niektóre z nich były efektem autentycznej troski o polszczyznę publiczną, inne wynikały z nieznamości idei, założeń czy historii ruchu prostego języka. Pokróćce chcielibyśmy teraz omówić najważniejsze z owych mitów oraz konsekwencje myślenia, które za nimi stoi. Owe mity można sprowadzić do pięciu stwierdzeń.

1. Prosty język to język prostacki.
2. Prosty język nie pozwala komunikować trudnych tematów (treści).
3. Prosty język to ulotna moda.
4. Prosty język to styl komunikowania się z osobami słabo wykształconymi.
5. Prosty język to zbiór nieweryfikowalnych zasad.

Jak widać, powyższe mity przyjmują najczęściej postać zarzutów, a nawet otwartej krytyki. Niestety, wszystkie w dużym stopniu mijają się z prawdą.

Mit 1. Prosty język to język prostacki

Upraszczenie tekstu to rodzaj przekładu (wewnątrzjęzykowego), a zatem uproszczenie treści to efekt w tym procesie niedopuszczalny. Wszystkie techniki upraszczania mają charakter stylistyczny, to znaczy dotyczą warstwy powierzchniowej języka oraz rozwiązań kompozycyjnych. W procesie tłumaczenia trudnego tekstu każda ingerencja lingwisty w treść kończy się zwykle protestem autora

i przywróceniem pierwotnego brzmienia danego fragmentu⁴. Prosty język w niczym też nie przypomina swobodnego rejestru stylu potocznego. Główne zasady techniki pisania wywodzą się z założeń stylu attyckiego (retoryka), a nie z komunikacji kolokwialnej.

Mit 2. Prosty język nie pozwala komunikować trudnych tematów (treści)

W naturalnej komunikacji trudność tematu rzeczywiście zmienia osobniczy styl pisania (im trudniejszy temat, tym trudniejszy język). Wynika to jednak z automatyzacji procesu pisania czy też braku stylistycznej refleksyjności. Mit ten podważają jednak doświadczenia i sukcesy najlepszych popularyzatorów nauki, którzy potrafią mówić na każdy temat przystępnie i atrakcyjnie. Potwierdzają to także badania języka prasy, która – ze względu na treści reklamowe – utrzymuje podobny styl językowy niezależnie od tematu. Mit ten efektownie odrzuca Jan Miodek:

Powtarzam od lat, że nie ma takich elementów rzeczywistości, takich sfer naukowych – od rachunku różniczkowego przez budowę i skład chemiczny komórki do przegłosu polskiego i procesu stwardnienia spółgłosek c, dz, cz, dź, sz, ż, rz, o których nie można tzw. prostemu człowiekowi tak powiedzieć, że to zrozumie (Miodek, Zaśko-Zielińska 2002, 7).

Przykłady skutecznego upraszczania prawdopodobnie najtrudniejszego typu tekstów – tekstów prawnych – znaleźć można w pracy Natalii Zych (2016).

Mit 3. Prosty język to ulotna moda

Idea prostego języka sięga starożytności (Piekot, Maziarz 2014, 11) i można ją odnaleźć w retorycznej koncepcji stylu attyckiego (Licjusz, Demostenes czy Juliusz Cezar). Bezpośrednią inspiracją prostego języka była jednak prawdopodobnie koncepcja *Basic English* – do dziś z powodzeniem stosowana przez Wikipedię – Charlesa K. Ogdena (a wkrótce potem również Ivora A. Richardsa). Najważniejszym źródłem zasad pisania były z kolei anglosaskie organizacje, które w latach sześćdziesiątych i siedemdziesiątych XX wieku optymalizowały komunikację wewnętrzną, zwłaszcza komunikację z kadrą zarządzającą (Schriver 2017).

⁴ Przykładem mogą być dwa pozornie synonimiczne określenia „zalecenia” i „rekomendacje”. W języku urzędowym nie da się tej nadwyżki zredukować do potocznych „zaleceń”, ponieważ rekomendacje mają charakter propozycji (można je odrzucić), zaleceń zaś trzeba przestrzegać obowiązkowo.

Ze zbiorów zasad efektywnego pisania w organizacji korzystają najczęściej autorzy poradników walczący z niezrozumiałymi tekstami urzędowymi i prawniczymi.

Mit 4. Prosty język to styl komunikowania się z osobami słabo wykształconymi

Prosty język rzeczywiście jest dziś najczęściej wykorzystywany w kontaktach z osobami słabo wyedukowanymi. Trzeba jednak podkreślić, że poziom wykształcenia nie jest jedynym czynnikiem charakteryzującym grupę odbiorców tekstów w prostym języku. Używa się go bowiem w tych kontekstach, w których pojawiają się czynniki wewnętrzne lub zewnętrznie ograniczające czyjeś kompetencje komunikacyjne. Jednym z nich będzie słabe wykształcenie osoby dorosłej, innym jednak – brak czasu na czytanie (np. prezes zarządu, dyrektorka firmy), ale też słaba znajomość języka urzędowego danego kraju (np. w Polsce obcokrajowcy, głusi, Romowie) oraz różnego typu urazy czy choroby neurologiczne (afazja itp.). W sumie zatem zasięg prostego języka jest o wiele szerszy – obejmuje on bowiem różne grupy społeczne: od elit po osoby słabo wykształcone.

Mit 5. Prosty język to zbiór nieweryfikowalnych zasad

Trudno zgodzić się z tym stwierdzeniem, zwłaszcza że zasady prostego języka są weryfikowane na dwa sposoby. Po pierwsze – teksty te weryfikuje sam rynek, tzn. jeśli są one skuteczne, to przynoszą wymierne korzyści ich właścicielom. Wiele konkretnych przykładów takich rynkowych tekstów prostego języka opisał Joseph Kimble (2012) w książce *Writing for Dollars, Writing to Please. The Case for Plain Language in Business, Government, and Law*. Warto podkreślić, że dotyczą one zarówno komunikacji biznesowej, jak i administracji publicznej oraz prawa. Po drugie – teksty te weryfikowane są również w badaniach naukowych. W tym ujęciu można mówić o pośredniej i bezpośredniej weryfikacji zasad prostego języka. W pierwszym przypadku ocenia się efektywność tekstu zawierającego różne zjawiska (np. testem luk, testem pytań lub ilościowymi wskaźnikami trudności tekstu). W drugim wypadku prowadzi się badania konkretnych zjawisk gramatycznych i ich wpływu na czas przetwarzania informacji lub efektywność tego procesu (Broda i in. 2010, Broda i in. 2014, Charzyńska, Dębowski 2015).

Jak można sądzić, konsekwencje opisanych wyżej przekonań na temat prostego języka mogą być bardzo poważne. Przede wszystkim mogą się z nimi wiązać nieprawdziwe krytyczne oceny i interpretacje w stylu „prosty język jest zagrożeniem dla naszej kultury” (zuboża zbiorowe myślenie). Z tego powodu warto dokładniej przyjrzeć się najważniejszym zasadom prostej polszczyzny oraz inicjatywom,

które pojawiły się w polskiej sferze publicznej w ostatnich latach. Z powodów oczywistych skupimy się na doświadczeniach i badaniach Pracowni Prostej Polszczyzny UW.

Zasady prostej polszczyzny (model wrocławski)

Nie sposób tu omówić wszystkich zasad prostego języka, które mogłyby przeciętnemu polskiemu czytelnikowi ułatwić odbiór tekstów publicznych. Tak zwane listy kontrolne (ang. *checklist*) różnych światowych organizacji i instytucji zawierają ich od kilkunastu do kilkudziesięciu⁵, w sumie jednak zaleceń takich jest ponad sto. Zasady te obejmują zazwyczaj kilka pięt organizacji języka i tekstu. Najważniejsze z nich to:

- aspekt leksykalny, czyli dobór słownictwa;
- aspekt składniowy, czyli budowa zdań;
- aspekt kompozycyjny, czyli segmentacja tekstu;
- aspekt kognitywny, czyli organizacja treści;
- aspekt wizualny, czyli warstwa typograficzna i layout tekstu.

Co interesujące, niektóre z owych zasad mają charakter uniwersalny, ponieważ dotyczą podstawowych zjawisk gramatycznych. Inne są bardzo szczegółowe i odnoszą się do konkretnych gatunków, konwencji tekstowych lub sytuacji komunikacyjnych. Część z nich ma przy tym konstrukcję zaleceń, inne przybierają formę zakazów obrazujących zjawiska negatywne, por.:

Zasady uniwersalne	Zasady kontekstowe
Unikaj strony biernej	Zamknięte listy elementów poprzedzaj dwukropkiem i słowem „następujące”
Unikaj nominalizacji	Specjalistyczne terminy umieszczaj w nawiasach po ich parafrazie
Unikaj form bezosobowych	Nagłówki w formie pytań pozbawiaj znaku zapytania
Unikaj wyrazów wielosylabowych	W instrukcjach odwracaj szyk zdań warunkowych – zaczynaj zawsze od „jeśli...”
Twórz maksymalnie zdania trzykrotnie złożone	W tekstach komercyjnych unikaj słowa „klient” – zwłaszcza pisanego dużą literą

Jak widać, gromadzenie zasad efektywnego pisania nie jest najfortunniejszym sposobem stworzenia modelu prostego języka dla polszczyzny. Zasad jest zbyt wiele,

⁵ Checklistą to rodzaj formularza służącego do kontroli jakości tekstu. Ocenę jakości prowadzi się zwykle w formie ilościowej, por. np.: <https://plainlanguage.gov/howto/quickreference/checklist.cfm>, <https://centerforplainlanguage.org/5-steps-to-plain-language/>.

część z nich się powieliła, a część wyklucza. Konieczne wydaje się tworzenie modelu dedukcyjnego, dla którego punktem wyjścia będzie teoria lub przynajmniej hierarchia reguł tworzenia wypowiedzi.

W świetle tego założenia z naszej perspektywy w prostym języku najistotniejsze jest zapewnienie czytelnikowi:

1. dobrej orientacji w strukturze globalnej (tematycznej) tekstu;
2. szybkiego przetwarzania informacji na poziomie lokalnym (zdanie/akapit);
3. podejścia indywidualnego (personalistycznego), tzn. podejścia do czytelnika opartego na pozytywnych relacjach interpersonalnych.

Owe trzy pryncypia prostego języka można teraz zamienić w konkretne zasady stylistyczne i tekstotwórcze:

1. Przygotuj akapitowy plan tekstu (P1).
2. Każdy akapit poprzedź streszczającym nagłówkiem (P1).
3. Używaj krótkich zdań (P2).
4. Używaj wyrazów ogólnych (powszechnie znanych) (P2).
5. Unikaj nieprzyjemnej gramatyki (transformacji uabstrakcyjniających lub intelektualizujących tekst) (P2).
6. W całym tekście symetrycznie „ujawniaj siebie” i zwracaj się bezpośrednio do czytelnika (P3).

Jako że domena prostego języka – komunikacja publiczna – z natury obejmuje ogromne zbiory tekstów, niezwykle istotna staje się możliwość automatycznej oceny powyższych zasad stylistycznych. W tym celu dla każdej zasady należy dobrać odpowiednie wykładniki leksykalno-gramatyczne, które umożliwią ilościowe porównanie badanych (grup) tekstów. Najpopularniejszym i stosunkowo prostym przykładem badań tego typu jest oczywiście wskaźnik mglistości (Gunning 1952), który bierze pod uwagę średnią długość zdań oraz odsetek długich wyrazów w tekście. Bez problemu można jednak wskazać wiele innych wykładników: wzrost częstości rzeczowników odczasownikowych może sygnalizować większą abstrakcyjność tekstu (zasada 5), odsetek i rozkład form zaimkowych może posłużyć do oceny relacji interpersonalnych w tekście (zasada 6) itd. W ostatnich latach w Polsce badania przystępności tekstów z wykorzystaniem narzędzi takich dyscyplin, jak stylometria, lingwistyka kwantytatywna czy korpusowa (m.in. Sambor 1972, Kamińska-Szmaj 1990, Pawłowski 2003, Lewandowska-Tomaszczyk 2005), prowadzą przede wszystkim: Marek Maziarz z Politechniki Wrocławskiej (Maziarz i in. 2011, 2012) oraz zespół Włodzimierza Gruszczyńskiego z Uniwersytetu SWPS (Gruszczyński i in. 2015, Gruszczyński, Ogrodniczuk 2015).

Praktyczne zastosowanie zasad efektywnej komunikacji dobrze ilustruje jeden z najskuteczniejszych tekstów opracowanych zgodnie ze standardem prostego języka. Jest to list (po angielsku) wysłany w roku 1991 przez amerykańskie

władze do weteranów. Pierwszą wersję tego listu otrzymało 750 osób, drugą – 710. Po otrzymaniu pierwszej amerykańskie władze otrzymały 1128 telefonów z pytaniami, po drugiej – 192 (Reva 1995, Kimble 2012). Różnice kompozycyjne widać już na pierwszy rzut oka (dodatkowo wyróżniamy pojedynczym podkreśleniem ujawnienie się podmiotu, a podwójnym – zwrot do czytelnika).

<p>Dear _____:</p> <p>Please furnish medical evidence in support of <u>your</u> pension claim. The best evidence to submit would be a report of a recent examination by <u>your</u> personal physician, or a report from a hospital or clinic that has treated <u>you</u> recently. The report should include complete findings and diagnoses of the condition which renders <u>you</u> permanently and totally disabled. It is not necessary for <u>you</u> to receive an examination at this time. <u>We</u> only need a report from a doctor, hospital, or clinic that has treated <u>you</u> recently.</p> <p>This evidence should be submitted as soon as possible, preferably within 60 days. If <u>we</u> do not receive this information within 60 days from the date of this letter, <u>your</u> claim will be denied. Evidence must be received in the Department of Veterans Affairs within one year from the date of this letter; otherwise, benefits, if entitlement is established, may not be paid prior to the date of its receipt. SHOW VETERAN'S FULL NAME AND VA FILE NUMBER ON ALL EVIDENCE SUBMITTED.</p> <p>Privacy Act Information: The information requested by this letter is authorized by existing law (38 U.S.C. 210 (c)(1)) and is considered necessary and relevant to determine entitlement to maximum benefits applied for under the law. The information submitted may be disclosed outside the Department of Veterans Affairs only as permitted by law.</p>	<p>Dear _____:</p> <p><u>We</u> have <u>your</u> claim for a pension. <u>Our</u> laws require <u>us</u> to ask <u>you</u> for more information. The information <u>you</u> give <u>us</u> will help <u>us</u> decide whether <u>we</u> can pay <u>you</u> a pension.</p> <p>What <u>We</u> Need</p> <p>Send <u>us</u> a medical report from a doctor or clinic that <u>you</u> visited in the past six months. The report should show why <u>you</u> can't work. Please take this letter and the enclosed Guide to <u>your</u> doctor.</p> <p>When <u>We</u> Need It</p> <p><u>We</u> need the doctor's report by January 28, 1992. <u>We'll</u> have to turn down <u>your</u> claim if <u>we</u> don't get the report by that date.</p> <p><u>Your</u> Right to Privacy</p> <p>The information <u>you</u> give <u>us</u> is private. <u>We</u> might have to give out this information in a few special cases. But <u>we</u> will not give it out to the general public without <u>your</u> permission. <u>We've</u> attached a form which explains <u>your</u> privacy rights.</p> <p>If <u>you</u> have any questions about this letter, <u>you</u> may call <u>us</u> at 1-800-827-1000. The call is free.</p>
---	---

Inny przykład pochodzi już z polskiego kręgu kulturowego. Oto fragment instrukcji wypełniania wniosku o dotację Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP)⁶.

⁶ Rok 2011 – jedna z pierwszych prób translatorskich wrocławskiego zespołu. Instrukcję dla konkursu *Rozwiązania jutra w HR* upraszczali Tomasz Piekot i Marcin Poprawa.

<p>Formularz wniosku należy wypełnić w sposób staranny i przejrzysty, aby ułatwić jego ocenę. W celu zapewnienia jasności i czytelności wniosku należy posługiwać się językiem precyzyjnym i dostarczyć wystarczającą ilość szczegółowych informacji, a w szczególności należy podać, w jaki sposób cele projektu będą osiągnięte, wykazać korzyści związane z jego realizacją oraz uzasadnić zgodność projektu z celami programu.</p>	<p>Formularz <u>wypełnij</u> starannie. Dzięki temu szybciej <u>ocenimy</u> Twój wniosek. <u>Pisz</u> przystępnie i <u>podaj</u> wszystkie ważne informacje. <u>Uzasadnij</u>, że <u>Twój</u> projekt jest zgodny z celami programu. Koniecznie <u>opisz</u>, jak <u>osiągniesz</u> cele projektu i jakie korzyści on przyniesie.</p>
--	---

Prosta polszczyzna w sferze publicznej

Od roku 2010, kiedy to Ministerstwo Rozwoju Regionalnego zamówiło badania tekstów o Funduszach Europejskich, prosta polszczyzna w coraz większym stopniu obecna jest w sferze publicznej. Poniżej przedstawiamy najważniejsze wydarzenia i projekty, których staliśmy się uczestnikami.

Język tekstów o Funduszach Europejskich

Analizę, pod kierownictwem Jana Miodka, przeprowadzili lingwiści z Uniwersytetu Wrocławskiego oraz specjaliści od przetwarzania języka naturalnego z Politechniki Wrocławskiej. Analiza polegała na ilościowej ocenie przystępności tekstów o Funduszach Europejskich z wykorzystaniem technik komputerowych (Broda i in. 2010). W jej ramach opracowano m.in. polską wersję wskaźnika mglistości Roberta Gunninga (1952) oraz udostępniono publicznie aplikację umożliwiającą sprawdzenie wartości tego indeksu w dowolnym tekście⁷. Wyniki badań kwantytatywnych uzupełnione zostały o analizę jakościową wielkich manier stylistycznych tekstów o funduszach, w tym – wpływu komunikacji perswazyjnej (propagandowej i marketingowej) na współczesny dyskurs urzędowy (Piekot, Poprawa 2011, Poprawa 2012). Efektem badań był też pierwszy w Polsce poradnik zorientowany ściśle na przystępność komunikacji – *Jak pisać o Funduszach Europejskich* (Miodek i in. 2010), a ich wyniki posłużyły do wielu szkoleń pracowników sektora publicznego związanych z obsługą środków unijnych.

Badania te miały swą kontynuację w roku 2014, gdy Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju zleciło przegląd języka dokumentów adresowanych do osób, które chcą skorzystać lub korzystają z dofinansowania unijnego (tzw. potencjalnych beneficjentów i beneficjentów). Analiza ilościowo-jakościowa objęła kilka typów dokumentów: ogłoszenia o naborach, instrukcje wypełniania, formularze

⁷ Aplikacja dostępna jest pod adresem internetowym <http://logios.pl/>.

wniosków, regulaminy konkursów oraz manual dotyczący działań informacyjno-promocyjnych. Na jej podstawie powstał m.in. poradnik z najważniejszymi rekomendacjami dla autorów (Moroń i in. 2015).

Język raportów ewaluacyjnych

Pod koniec 2010 roku Ministerstwo Rozwoju Regionalnego zleciło kolejne badania, tym razem skoncentrowane na zupełnie innym pasmie komunikacji. Przedmiotem analizy były teksty specjalistyczne – naukowe i eksperckie raporty ewaluacyjne. Celem badań była ocena języka i struktury tych tekstów z perspektywy ich komunikatywności i skuteczności. Chodziło zwłaszcza o sprawdzenie, czy język i budowa raportów nie utrudniają ich odbioru decydentom i dziennikarzom. W badaniach ponownie zastosowano metody ilościowe i jakościowe. Istotne było także określenie stopnia rozwlekłości stylu, jak również analiza kompozycji raportów. Szczególną uwagę poświęcono strategiom streszczania badań, formułowania wniosków i rekomendacji (Piekot 2010). Najważniejszym zaobserwowanym problemem była nieumiejętność dostosowania raportu do wymagań i kompetencji komunikacyjnych zakładanych odbiorców (decydentów i dziennikarzy). Typowy polski raport ewaluacyjny pozbawiony był poprawnego streszczenia wykonawczego (ang. *executive summary*), a strategiczne fragmenty tekstu (streszczenia, wnioski i rekomendacje) napisane były językiem nieprzystępnym i niezrozumiałym. Wyniki badań w formie syntetycznej znajdują się w artykule z roku 2011 (Maziarz i in. 2011). Pełny raport w formie książkowej opublikowany został w 2012 roku (Maziarz i in. 2012).

Wzory dokumentów urzędowych

Z końcem 2013 roku w ramach projektu pl.ID Pracownia Prostej Polszczyzny otrzymała zlecenie przygotowania warstwy językowej projektów wzorów dokumentów urzędowych, które docelowo trafiły do zintegrowanego Systemu Rejestrów Państwowych. Zlecenie obejmowało ponad 120 najpopularniejszych formularzy pochodzących z Rejestru PESEL, Rejestru Dowodów Osobistych, Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców, Centralnej Ewidencji Wydanych i Unieważnionych Dokumentów Paszportowych, Bazy Usług Stanu Cywilnego oraz Centralnego Rejestru Sprzeciwów (Malicki, Bartosiewicz 2014). Formularze obejmowały m.in. wnioski o wydanie dowodu osobistego, prawa jazdy oraz akty: urodzenia, zawarcia małżeństwa, nadania obywatelstwa, zgonu. W ramach zlecenia we współpracy z Centralnym Ośrodkiem Informatyki MSW przetłumaczono lub zweryfikowano teksty pod kątem szybkiego przetwarzania informacji (Piekot,

Zarzewny, Moroń 2015). Ewaluacja nowego wzoru wniosku o wydanie dowodu osobistego potwierdziła skuteczność podjętych działań.

W przypadku nowego wzoru wniosku wszystkie wyniki wypadają lepiej. Wniosek wypełniany jest szybciej, zajmuje to średnio 5 minut i 7 sekund (dla porównania obecny wniosek wypełniano średnio przez 7 minut i 11 sekund). Badani popełniają mniej błędów, wypełniając nowy wniosek: robią średnio tylko 0,75 błędu, zaś w przypadku starego wniosku – średnio 2 błędy. Co więcej, podczas wypełniania nowego wniosku badani praktycznie nie zostawiają niewypełnionych pól (wynik to średnio 0,33 pustego pola), natomiast w starym wniosku nie uzupełniano średnio 3,5 pola (Malicki, Bartosiewicz 2014).

Warto podkreślić, że powyższe wyniki osiągnęły dorosłe osoby z wykształceniem jedynie podstawowym.

W 2016 roku Ewelina Moroń powtórzyła badania na wzorze wniosku o wydanie zaświadczenia o stanie cywilnym. Dwie grupy osób z wyższym wykształceniem (102 i 103 respondentów) wypełniały dwie wersje wniosku. Stary wniosek wypełniono najszybciej w 4 minuty i 12 sekund, najdłużej – powyżej 18 minut. Średnio we wniosku znalazły się trzy błędy, jedynie trzy (!) wnioski w tej grupie były wypełnione bezbłędnie. Nowy wniosek był wypełniany przez wszystkich respondentów nie dłużej niż 3 minuty, w tej grupie jedna osoba w jednym miejscu popełniła błąd, zatem 102 wnioski były wypełnione poprawnie.

Obywatel.gov.pl i Gov.pl

Rok później członkowie pracowni wzięli udział w próbie dostosowania polskiego języka urzędowego do specyfiki komunikacji elektronicznej, w tym – mobilnej. W ramach szkoleń dla redaktorów Centralnego Ośrodka Informatyki opracowano zasady tworzenia treści do serwisu Obywatel.gov.pl. Następnie w ramach pilotażu powstało kilkadziesiąt kart informacyjnych na temat usług dla obywateli. Redaktorzy mieli za zadanie dostosować język kart do kompetencji komunikacyjnej tzw. przeciętnego obywatela – w zakresie kompozycji tekstu, jego składni i leksyki oraz funkcji interpersonalnej. Wyniki ich pracy zostały następnie zweryfikowane przez lingwistów pracowni, wszystkie zaś wersje tekstów (oryginalna, redaktorów COI oraz językoznawców PPP) poddano ilościowej analizie porównawczej. W efekcie wypracowano zestaw zasad tworzenia kolejnych treści na stronę oraz potwierdzono skuteczność przyjętego modelu szkoleniowego (Piekot, Zarzewny, Moroń 2017).

Następstwem projektu był cykl szkoleń centralnych zorganizowanych przez COI w 2016 r. na zlecenie kancelarii premiera. Jego uczestnikami byli przedstawiciele wszystkich ministerstw, którzy mieli wypracować wspólne zasady tworzenia treści na zintegrowany serwis polskiego rządu – Gov.pl.

Prosty język w Krajowej Szkole Administracji Publicznej

Ważnym ośrodkiem promocji prostego języka w administracji państwowej stała się od końca 2015 roku Krajowa Szkoła Administracji Publicznej⁸. W latach 2015–2018 uczelnia ta zrealizowała szereg szkoleń z zakresu efektywnej komunikacji zarówno w ramach programu szkoleń centralnych, jak i na zlecenie poszczególnych urzędów. Między innymi w 2016 roku na zlecenie KPRM przeprowadzono szkolenia we wszystkich urzędach wojewódzkich w Polsce, a w 2017 roku na zlecenie Ministerstwa Rozwoju przeszkolono pierwszych liderów prostego języka w urzędach (około 30 osób). Ważnym elementem tego ostatniego projektu jest cykl poradników wideo poświęcony efektywnej komunikacji autorstwa Tomasa Piekota.

W aktualnej ofercie semestralnej KSAP oferuje urzędnikom pięć szkoleń poświęconych w całości lub części prostej polszczyźnie:

- Prosta polszczyzna w tekstach urzędowych,
- Prosta polszczyzna w urzędzie – poziom zaawansowany,
- Ambasador prostego języka w urzędzie,
- Prosta polszczyzna w tekstach prawniczych,
- Poprawność języka w tekstach urzędowych.

Prosto po polsku – przyjazne upomnienia

W 2016 roku powstał raport poświęcony monitom, jakie firmy przesyłają klientom zalegającym z opłatami. Analizie poddano 74 pisma upominawcze. Część z nich pochodziła od firm, które zgodziły się wziąć udział w diagnozie, pozostałe przesłali sami konsumenci. Badania miały dwa cele. Po pierwsze – sprawdzenie, czy pisma upominawcze są spójne z pozostałą komunikacją firm (np. z reklamami, pismami powitalnymi czy mejłami obsługowymi). Po drugie – czy komercyjne teksty tego typu różnią się pod względem efektywności od monitów urzędowych.

Za pomocą listy potencjalnie niepożądanych zjawisk wskazano takie miejsca w tekstach, które szczególnie pogarszają relacje z klientami, wydłużają czas lektury albo utrudniają interpretację informacji. Raport kończy się zestawieniem badanych marek. Jest to wynik porównania 3–4 próbek pism każdej z firm, które zgodziły się publicznie poddać ocenie.

⁸ Od 14 września 2016 r. Krajowa Szkoła Administracji Publicznej im. Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej Lecha Kaczyńskiego.

Prosto z ZUS

W 2016 roku rozpoczął się projekt zmiany języka Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Inicjatywa ta – pod nazwą *Prosto z ZUS* – rozpoczęła się od badań 900 podstron strony internetowej ZUS. Szczegółowe badania ilościowo-jakościowe pozwoliły opracować dziesięć zasad efektywnej komunikacji internetowej. Drugim etapem projektu było wykształcenie trenerów prostego języka, którzy potrafiliby prowadzić szkolenia językowe na poziomie podstawowym. Na początku 2018 roku ZUS miał już około 200 trenerów, którzy samodzielnie przeszkolili ponad 20 000 urzędników w całej Polsce.

W dalszej kolejności inicjatywa *Prosto z ZUS* objęła też zmianę języka pism i formularzy, w tym również pism wchodzących w zakres postępowania administracyjnego (m.in. decyzji i postanowień).

Certyfikat prostej polszczyzny

Na początku roku 2017 Pracownia Prostej Polszczyzny UW r opracowała zasady przyznawania certyfikatu prostego języka. Idea przyznawania certyfikatów za teksty spełniające wymagania standardu *plain language* nie jest niczym nowym – na świecie istnieje sporo nagród czy wyróżnień za przystępnie napisane teksty, np. *Crystal Mark* (Plain Language Campaign), *Clear English Standard* (Plain Language Commission) czy *ClearMark Award* (Center for Plain Language). Wyjątkowe jest jednak oparcie wyniku na restrykcyjnych badaniach ilościowych i jakościowych. Certyfikat prostej polszczyzny mogą uzyskać instytucje publiczne i komercyjne dla tekstów lub zbiorów tekstów. Do analizy można zgłosić pismo, umowę, regulamin, stronę internetową, broszurę, ale także portal internetowy czy aplikację mobilną.

Pierwszy certyfikat prostej polszczyzny zdobył ING Bank Śląski za przystępny język systemu bankowości mobilnej i internetowej. Kolejne certyfikaty zdobyła Grupa PZU za ogólne warunki ubezpieczenia oraz internetowy serwis obsługi klienta.

Przystępność tekstów urzędowych w internecie

Ostatnie badania pracowni to analiza stron internetowych polskich urzędów z lat 2015–2017. Pod uwagę wzięto teksty aktualności z serwisów www prezydenta, premiera, wszystkich ministerstw oraz urzędów wojewódzkich i marszałkowskich. Teksty te zostały przebadane pod kątem trzech właściwości języka, które świadczą o jego przystępności: odsetka długich wyrazów, średniej długości zdań oraz

indeksu mglistości. Parametry te pozwalają obiektywnie ocenić, na ile sposób prowadzenia wyводу na stronach internetowych urzędów sprzyja efektywnemu przetwarzaniu zdań. Dla każdego z urzędów wskazano też przykładowe zdanie, które w szczególnie rażący sposób narusza zasady przystępnej komunikacji. Poniżej przykład ze strony Ministerstwa Skarbu Państwa⁹:

Zgodnie z propozycjami przedstawionymi przez MSP ogłoszenia dotyczące przeprowadzenia konkursu, postępowania kwalifikacyjnego na członka zarządu spółki, trybu zbywania akcji Skarbu Państwa, sprzedaży przedsiębiorstwa, a także analizy przedsiębiorstwa państwowego dokonywanej przed wydaniem zarządzenia o prywatyzacji bezpośredniej, sposobu i trybu gospodarowania składnikami rzeczowymi majątku ruchomego, w który wyposażone są jednostki budżetowe, zasad podziału uprawnionych pracowników na grupy, ustalania liczby akcji przypadających na każdą z tych grup oraz trybu nabywania akcji przez uprawnionych pracowników oraz sposobu i trybu organizowania przetargu na sprzedaż składników aktywów trwałych przez spółkę powstałą w wyniku komercjalizacji mają być publikowane w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotu wykonującego w spółce uprawnienia wynikające z praw majątkowych Skarbu Państwa oraz na stronie internetowej spółki.

Na podstawie wyników opracowano również ranking przystępności tekstów poszczególnych urzędów. Całość została opublikowana w formie książkowej (Zarzeczny, Piekot 2017) oraz udostępniona bezpłatnie w sieci.

Inne badania

Przystępna polszczyzna staje się współcześnie coraz popularniejsza, warto jednak wspomnieć, że nie jest zjawiskiem zupełnie nowym. Pierwsze próby wykorzystania wskaźników czytelności tekstu prowadzone były jeszcze w latach sześćdziesiątych XX wieku przez Walerego Pisarka (1965, 1966, 1969). Badania przystępności tekstów obecne są w pedagogice (Iluk 2012, Gąsiorek 2013), w tym – w nauczaniu języka polskiego jako obcego (Rudziński 2004, Seretny 2008, Banach 2011, Zarzeczny 2014). Wprost do założeń ruchu *Plain English* odwoływał się w swoich badaniach języka biznesu Piotr Mamet (2005, 2008, 2011). W 2012 roku Milena Hadryan obroniła rozprawę doktorską, w której porównała język urzędowy w Szwecji i Polsce. Szwedzkie doświadczenia z prostym językiem wykorzystwała następnie do analizy tekstów ZUS-u (Hadryan 2009, 2015). W tym samym roku zespół pod kierownictwem Włodzimierza Gruszczyńskiego otrzymał z NCN finansowanie grantu *Mierzenie stopnia zrozumiałości polskich tekstów użytkowych (pozaliterackich)*, w ramach którego powstała kolejna aplikacja do mierzenia

⁹ <http://msp.gov.pl/pl/media/aktualnosci/31034,Oszczednosci-przy-publicacji-ogloszen.html>.

przystępności tekstów w języku polskim (Gruszczyński i in. 2015, Gruszczyński, Ogrodniczuk 2015). W ostatnich latach komunikatywność stała się też istotnym tematem językoznawczych badań tekstów urzędowych (Malinowska 2012, 2016a, 2016b, Czerwińska 2016). Można przypuszczać, że złoty wiek prostej polszczyzny dopiero się zaczyna.

Bibliografia

Banach M., 2011: Tekst trudny, czyli... jaki? O czynnikach wpływających na trudność tekstu. *Polonica*, 31, 27–35.

Broda B., Maziarz M., Piekot T., Radziszewski A., 2010: Trudność tekstów o funduszach europejskich w świetle miar statystycznych. *Rozprawy Komisji Językowej*, 37, 23–40.

Charzyńska E., Dębowski Ł., 2015: Empirical verification of the Polish formula of text difficulty. *Cognitive Studies*, 15, 125–132.

Czerwińska E., 2016: Stylistyczne wykładniki niekomunikatywności tekstów urzędowych. *Poradnik Językowy*, 6, 20–36.

Gąsiorek K., 2013: Ocena komunikatywności tekstu w wybranych podręcznikach do języka polskiego (dla klas IV–VI szkoły podstawowej Wydawnictwa Rozak i dla klasy I gimnazjum Wydawnictwa Nowa Era). *Z Teorii i Praktyki Dydaktycznej Języka Polskiego*, 22, 149–160.

Gruszczyński W., Broda B., Nitoń B., Ogrodniczuk M., 2015: W poszukiwaniu metody automatycznego mierzenia zrozumiałości tekstów informacyjnych. *Poradnik Językowy*, 2, 9–22.

Gruszczyński W., Ogrodniczuk M. (red.), 2015: *Jasnopis, czyli mierzenie zrozumiałości polskich tekstów użytkowych*. Warszawa: ASPRA-JR.

Gunning R., 1952: *The technique of clear writing*. New York: McGraw-Hill.

Hadryan M., 2009: Achievements of the Plain Swedish Movement from the Polish Perspective. *Comparative Legilinguistics. International Journal for Legal Communication*, 1, 19–33.

Hadryan M., 2015: *Demokratyzacja języka urzędowego. Współczesne tendencje polityki językowej w Szwecji i w Polsce*. Poznań: Contact.

Huijsen W.O., 1998: Controlled Language – An Introduction. W: *Proceedings of the Second International Workshop on Controlled Language Applications*, 1–15. Pittsburgh: Carnegie Mellon University.

Iluk J., 2012: Wpływ czytelności tekstów edukacyjnych na efektywność nauczania w warunkach szkolnych. *Kształcenie Językowe*, 10, 73–89.

Kamińska-Szmaj I., 1990: *Różnice leksykalne między stylami funkcjonalnymi polszczyzny pisanej*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.

Kimble J., 2012: *Writing for Dollars, Writing to Please. The Case for Plain Language in Business, Government, and Law*. Durham: Carolina Academic Press.

Lewandowska-Tomaszczyk B. (red.), 2005: *Podstawy językoznawstwa korpusowego*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.

Malicki M., Bartosiewicz M., 2014: *Koniec urzędowego koszmaru? – elektroniczna tożsamość i wzornictwo dokumentów państwowych. Studium przypadku*, referat wygłoszony na konferencji *Dokumenty a prawo* (24.11.2014), Warszawa: Uniwersytet Warszawski.

Malinowska E., 2012: Językowe przeszkody i ułatwienia w komunikowaniu się obywatela z sądami i urzędami. W: A. Markowski, R. Pawelec (red.): *Oblicza polszczyzny*, 280–281. Warszawa: Narodowe Centrum Kultury.

Malinowska E., 2016a: Dyskurs instytucjonalny w Polsce – dobre i złe praktyki komunikacyjne. *Res Rethorica*, 3, 33–43.

Malinowska E., 2016b: Komunikatywność współczesnych dokumentów urzędowych. W: D. Kondratczyk-Przybylska, A. Niewiadomski, E. Walewska (red.): *Język polskiego prawa. Nowe wyzwania*, 145–152. Warszawa: Uniwersytet Warszawski.

Mamet P., 2005: *Język w służbie menedżerów – deklaracja misji przedsiębiorstwa*. Katowice: Wydawnictwo UŚ.

Mamet P., 2008: Czy język specjalistyczny musi być trudny? Próba adaptacji założeń Plan English Campaign do tekstów w języku polskim. W: Ł. Karpiński (red.): *Kulturowy i leksykograficzny obraz języków specjalistycznych*, 49–62. Warszawa: Uniwersytet Warszawski.

Mamet P., 2011: Plain language – a lesson to be learned by major operators in Poland? *Papers on Language, Culture and Literature*, 3, 307–320.

Maziarz M., Piekot T., Poprawa M., Broda B., Radziszewski A., Zarzeczny G., 2012: *Język raportów ewaluacyjnych*. Warszawa: Ministerstwo Rozwoju Regionalnego.

Maziarz M., Piekot T., Poprawa M., Zarzeczny G., 2011: Evaluation language. W: A. Haber, M. Szałaj (red.): *Evaluation at strategic level of governance*, 51–70. Warszawa: PARP.

Miodek J., Maziarz M., Piekot T., Poprawa M., Zarzeczny G., 2010: *Jak pisać o Funduszach Europejskich?* Warszawa: Ministerstwo Rozwoju Regionalnego.

Miodek J., Zaśko-Zielińska M. (red.), 2002: *O trudnym łatwo. Materiały sesji poświęconej popularyzacji nauki*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.

Moroń E., Piekot T., Zarzeczny G., Maziarz M., 2015: *Prosto o konkursach Funduszy Europejskich*. Warszawa: Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju.

Pawłowski A., 2003: Lingwistyka korpusowa – perspektywy i zagrożenia. *Polonica*, 22–23, 19–32.

Piekot T., 2010: Rekomendacje w raportach ewaluacyjnych jako wyspecjalizowane porady. W: W. Żarski, B. Staniów (red.): *Dobra rada nie zawada. Rady, porady, poradniki w języku, literaturze i kulturze*, 93–104. Koszalin: Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Koszalinie.

Piekot T., Zarzeczny G., Moroń E., 2015: Upraszczenie tekstu użytkowego jako (współ)działanie. Perspektywa prostej polszczyzny. W: S. Niebrzegowska-Bartmińska, M. Nowosad-Bakalarczyk, T. Piekot (red.): *Działania na tekście. Przekład – redagowanie – ilustrowanie*, 99–116. Lublin: Wydawnictwo UMCS.

Piekot T., Zarzeczny G., Moroń E., 2017: Prosta polszczyzna w praktyce. Standaryzacja języka serwisu Obywatel.gov.pl. W: K. Kłosińska, R. Zimny (red.): *Przyszłość polszczyzny – polszczyzna przyszłości*, 251–265. Warszawa: Narodowe Centrum Kultury.

Piekot T., Maziarz M., 2014: Styl „plain language” i przystępność języka publicznego jako nowy kierunek w polskiej polityce językowej. *Język a Kultura*, 24, 307–324.

Piekot T., Poprawa M., 2011: Nowy język władzy – sprawozdanie z badań tekstów o Funduszach Europejskich. W: A. Filipczak-Białkowska (red.): *Dyskursy komunikacji medialnej*, 101–115. Łódź: Primum Verbum.

Pisarek W., 1965: Czytelność. *Zeszyty Prasoznawcze*, 2, 88–90.

Pisarek W., 1966: Recepty na zrozumiałość wypowiedzi. *Zeszyty Prasoznawcze*, 2–3, 38–53.

Pisarek W., 1969: Jak mierzyć zrozumiałość tekstu? *Zeszyty Prasoznawcze*, 4, 35–48.

Poprawa M., 2012: Kancelaryjna rutyna czy niezamierzona propaganda? – rozmywanie się wzorców gatunkowych i stylistycznych we współczesnej komunikacji administracyjnej. *Język a Kultura*, 23, 223–241.

Reva D., 1995: Revising Letters to Veterans. *Technical Communication*, 42, 1, 69–75.

Rudziński G., 2004: *Charakterystyka językowa tekstów naukowych a glottodydaktyka (na materiale prac sozologicznych)*. Łódź: Wydawnictwo UŁ.

Sambor J., 1972: *Słowa i liczby. Zagadnienia językoznawstwa statystycznego*. Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich.

Schrifer K.A., 2017: Plain Language in the US Gains Momentum: 1940–2015. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 60, 4, 343–383.

Seretny A., 2006: Wskaźnik czytelności tekstu jako pomoc w określaniu stopnia jego trudności. *LingVaria*, 1, 2, 87–98.

Zarzeczny G., 2014: *Leksyka w ujęciu ilościowym (na materiale wybranych wrocławskich podręczników)*. W: A. Dąbrowska, U. Dobesz (red.): *40 lat wrocławskiej glotto-dydaktyki. Teoria i praktyka*, 367–377. Wrocław: Oficyna Wydawnicza ATUT.

Zarzeczny G., Piekot T., 2017: *Przystępność tekstów urzędowych w internecie*. Wrocław: Oficyna Wydawnicza ATUT.

Zych N., 2016: Idea plain language a teksty prawne. *Przegląd Legislacyjny*, 3, 65–90.

Abstract

Plain language is a way of organizing a text, which provides citizens with quick access to information within the text, enables to understand it and work effectively on its basis. This is an example of what is called the controlled language, which uses numerous stylistic and text-forming principles. These rules apply to the organization of the text's thematic structure, effective information processing at the level of sentences, and the use of positive interpersonal relations between the sender and recipient of the text at the language level.

Since 2010 plain language has been an object of interest for Polish public institutions that see the need to simplify the language of official texts. The most important projects of this type in which the Plain Polish Lab has participated include:

- analyses of texts on European Funds (2010), assesment reports (2011), payment requests (2016) and news at official web-sites (2017),
- training officials in effective communication (since 2013),
- editing official document forms (2014),
- developing language principles for the websites Obywatel.gov.pl (2014) and Gov.pl (2016) and the Social Insurance Institution (Zakład Ubezpieczeń Społecznych) (2016),
- Plain Polish Certificate (2017).

Keywords: plain language, plain Polish, official language, Plain Polish Lab

Tomasz Piekot – Instytut Filologii Polskiej, Wydział Filologiczny, Uniwersytet Wrocławski. ORCID: 0000-0002-3653-4907

Grzegorz Zarzeczny – Instytut Filologii Polskiej, Wydział Filologiczny, Uniwersytet Wrocławski. ORCID: 0000-0002-5259-6753

Ewelina Moroń – Instytut Filologii Polskiej, Wydział Filologiczny, Uniwersytet Wrocławski. ORCID: 0000-0002-3125-6557