

**Dissertationes legilinguisticae 3**

Studies in Legilinguistics 3

Studies in Legal Language and Communication

# Demokratyzacja języka urzędowego

*Współczesne tendencje polityki językowej  
w Szwecji i w Polsce*

**Milena Hadryan**

Wydawnictwo Naukowe  
CONTACT

**Dissertationes legilinguisticae 3**  
**Studies in Legilinguistics 3**

Studies in Legal Language and Communication

# **Dissertationes legilinguisticae**

## **Studies in Legilinguistics**

Studies in Legal Language and Communication

Edited by: Aleksandra Matulewska  
Karolina Gortych-Michalak  
Joanna Grzybek

Editor-in-chief: Aleksandra Matulewska

Co-editor: Joanna Nowak-Michalska

Editor of the volume: Joanna Nowak-Michalska

Adam Mickiewicz University

Volume 3

### ADVISORY BOARD

Marcus Galdia  
Fernando Prieto Ramos  
Hannes Kniffka  
Artur Kubacki  
Maria Teresa Lizisowa  
Judith Rosenhouse

**Dissertationes legilinguisticae 3**  
**Legilinguistic studies 3**

Studies in Legal Language and Communication

# Demokratyzacja języka urzędowego

Współczesne tendencje polityki językowej  
w Szwecji i w Polsce

Milena Hadryan

Wydawnictwo Naukowe  
CONTACT



# **Dissertationes legilinguisticae**

## **Studies in Legilinguistics**

Studies in Legal Language and Communication

Redaktorzy serii: Aleksandra Matulewska  
Karolina Gortych-Michalak  
Joanna Grzybek

Redaktor naczelny: Aleksandra Matulewska

Redaktor tematyczny: Joanna Nowak-Michalska

Redaktorzy tomu: Joanna Nowak-Michalska

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

Tom 3

### KOMITET REDAKCYJNY

Marcus Galdia  
Fernando Prieto Ramos  
Hannes Kniffka  
Artur Kubacki  
Maria Teresa Lizisowa  
Judith Rosenhouse

**Dissertationes legilinguisticae 3**  
**Legilinguistic studies 3**

Studies in Legal Language and Communication

# Demokratyzacja języka urzędowego

Współczesne tendencje polityki językowej  
w Szwecji i w Polsce

Milena Hadryan

Wydawnictwo Naukowe  
CONTACT

Copyright by Institute of Linguistics 2015

Projekt okładki: Zakład Legilingwistyki i Języków Specjalistycznych

Recenzent tomu: Prof. dr hab. Włodzimierz Gruszczyński

Praca naukowa finansowana ze środków budżetowych na naukę w latach 2010-2011  
jako projekt badawczy

ISBN 978-83-60251-95-9

Nakład 100 egz.  
Redakcja i skład: Wydawnictwo Naukowe CONTACT  
Redaktor językowy: Joanna Świercz  
Druk: Wydawnictwo Naukowe CONTACT  
Poznań 2015

# Spis treści

<b>Podziękowania</b> . . . . .	15
<b>Spis skrótów użytych w książce</b> . . . . .	17
<b>Wstęp</b> . . . . .	19
<b>Rozdział pierwszy</b>	
1. Demokracja jako tło rozwoju języka urzędowego w Szwecji i Polsce . . . . .	27
1.1. Demokracja w Szwecji . . . . .	27
1.2. Demokracja w Polsce . . . . .	31
1.3. Szwedzkie i polskie społeczeństwo według wskaźników socjologicznych . . . . .	33
1.3.1. Stosunek do rządzących . . . . .	33
1.3.2. Aktywność wyborcza . . . . .	34
1.3.3. Kapitał społeczny . . . . .	36
1.3.4. Dystans władzy . . . . .	39
1.4. Obywatel w urzędzie . . . . .	40
1.4.1. Obywatel w szwedzkim urzędzie . . . . .	40
1.4.1.1. Badania ankietowe obsługi klientów . . . . .	40
1.4.1.2. Wytyczne i kursy na temat obsługi klientów . . . . .	41
1.4.1.3. Urzędy 24-godzinne i e-administracja . . . . .	43
1.4.2. Obywatel w polskim urzędzie . . . . .	46
1.4.2.1. Administracja rządowa i samorządowa . . . . .	46
1.4.2.2. ZUS – nowa strategia i stary wizerunek . . . . .	50
1.4.2.3. Biurokracja, dezinformacja i deregulacja . . . . .	53
1.4.2.4. E-administracja . . . . .	57
1.5. Podsumowanie . . . . .	60
<b>Rozdział drugi</b>	
2. <i>Jasny język urzędowy (klarspråk)</i> w szwedzkiej polityce językowej . . . . .	65
2.1. Definicja i zasady <i>klarspråk</i> . . . . .	66
2.2. <i>Klarspråk</i> a zasady konwersacyjne H.P. Grice’a . . . . .	69
2.3. Argumenty za stosowaniem <i>klarspråk</i> . . . . .	73
2.4. Program <i>klarspråk</i> w szwedzkim systemie polityki językowej . . . . .	74
2.5. <i>Klarspråk</i> w aktach prawnych . . . . .	75
2.6. Historia <i>klarspråk</i> . . . . .	78
2.6.1. Początki idei <i>jasnego języka urzędowego</i> w Szwecji . . . . .	78
2.6.2. <i>Kanslîsvenska</i> . . . . .	79
2.6.3. Debata poprawnościowa wokół „Riktig svenska” Erika Wellandera . . . . .	80

2.6.3.1.	<i>Pisz jasno</i> . . . . .	81
2.6.3.2.	<i>Pisz prosto</i> . . . . .	81
2.6.3.3.	<i>Pisz krótko</i> . . . . .	83
2.6.3.4.	Wpływ Wellandera na stworzenie koncepcji <i>jasnego języka</i> <i>urzędowego</i> . . . . .	84
2.7.	Najnowsza polityka językowa i propagowanie <i>klarspråk</i> . . . . .	84
2.7.1.	Reforma języka aktów prawnych . . . . .	84
2.7.1.1.	Zasady redagowania ustaw . . . . .	86
2.7.2.	Oficjalne publikacje na temat <i>klarspråk</i> . . . . .	87
2.7.3.	Kształcenie konsultantów językowych . . . . .	89
2.7.4.	Propagowanie idei <i>klarspråk</i> w urzędach . . . . .	91
2.7.4.1.	<i>Klarspråksgruppen</i> . . . . .	91
2.7.4.2.	Szwedzka Rada Języka ( <i>Språkrådet</i> ) . . . . .	91
2.7.4.2.1.	<i>Klarspråkskristallen</i> . . . . .	92
2.7.4.2.2.	<i>Klarspråkstestet</i> . . . . .	93
2.8.	Czynniki sprzyjające reformie języka . . . . .	94
2.8.1.	Zmiana formy adresatywnej na <i>ty</i> ( <i>du-reformen</i> ) . . . . .	95
2.8.1.1.	Forma <i>ty</i> w urzędowym języku pisanim . . . . .	97
2.8.2.	Przesunięcia stylistyczne z języka mówionego do pisanego . . . . .	98
2.8.3.	Uproszczenie składni . . . . .	99
2.9.	Czynniki utrudniające reformę języka . . . . .	100
2.10.	<i>Jasny język urzędowy</i> w Unii Europejskiej . . . . .	103
2.10.1.	Tłumaczenia dokumentów unijnych . . . . .	103
2.10.2.	Działania Szwecji na rzecz <i>jasnego języka urzędowego</i> w Unii Europejskiej . . . . .	104
2.10.3.	Działania na rzecz <i>jasnego języka urzędowego</i> w Unii Europejskiej . . . . .	105
2.10.4.	<i>Jasny język urzędowy</i> na świecie i w Europie . . . . .	108
2.11.	<i>Klarspråk</i> w szwedzkich urzędach . . . . .	114
2.11.1.	Projekt kultury języka ( <i>Språkvårdsprojekt</i> ) . . . . .	115
2.11.1.1.	Akceptacja i przykład z góry jako warunek powodzenia reformy . . . . .	116
2.11.1.2.	Ton tekstu jako warunek skutecznej komunikacji . . . . .	117
2.11.1.3.	Wpływ języka prawa na język urzędu . . . . .	118
2.11.1.4.	Proponowane metody pracy w ramach projektów . . . . .	120
2.11.1.5.	Warunki organizacji prac w ramach projektów językowych . . . . .	120
2.11.1.6.	Podniesienie statusu pracy nad <i>jasnym językiem urzędowym</i> . . . . .	121
2.11.1.7.	Negatywne postawy wobec <i>jasnego języka urzędowego</i> . . . . .	122
2.11.1.8.	Reforma języka urzędowego obejmuje coraz więcej instytucji . . . . .	122
2.11.2.	Reforma językowa w Szwedzkim Urzędzie Skarbowym ( <i>Skatteverket</i> ) . . . . .	123
2.11.3.	Reforma językowa w Kasie Ubezpieczeń Społecznych ( <i>Försäkringskassan</i> ) . . . . .	125
2.11.3.1.	Oczekiwania klientów <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	126
2.11.3.2.	Wytyczne językowe <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	127
2.11.3.3.	Kursy kultury języka urzędowego . . . . .	128
2.11.3.4.	Szablony decyzji <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	131
2.11.3.5.	Skuteczne metody pracy <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	131
2.11.3.6.	Badania ankietowe i analiza tekstów . . . . .	132
2.11.3.7.	20 lat pracy nad językiem w <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	133
2.12.	Podsumowanie . . . . .	135

**Rozdział trzeci**

3. Polska polityka językowa a język urzędowy . . . . .	137
3.1. Polityka językowa i kultura języka . . . . .	137
3.2. Ustawa o języku polskim . . . . .	139
3.3. Rada Języka Polskiego . . . . .	141
3.3.1. Działalność Rady Języka Polskiego . . . . .	142
3.3.2. Czy Rada Języka Polskiego jest zainteresowana <i>jasnym językiem urzędowym</i> ? . . . . .	147
3.4. Polski a szwedzki system polityki językowej . . . . .	150
3.5. Polityka językowa wobec języka prawa i administracji . . . . .	151
3.5.1. „Zasady techniki prawodawczej” (ZTP) . . . . .	151
3.6. Dyskusja wokół zrozumiałości języka prawa i administracji . . . . .	153
3.6.1. Edukacja prawna w polskiej szkole . . . . .	157
3.6.2. Edukacja językowa prawników . . . . .	159
3.6.3. Podsumowanie dyskusji na temat zrozumiałości języka prawa . . . . .	159
3.7. Polski język urzędowy . . . . .	161
3.7.1. Historia języka urzędowego . . . . .	161
3.7.2. Komunikacja urzędowa . . . . .	162
3.7.3. Styl urzędowy . . . . .	163
3.7.4. Kultura języka urzędowego – działalność popularyzatorska . . . . .	169
3.7.5. Kultura języka urzędowego w pracach językoznawczych . . . . .	174
2.7.5.1. Kultura odmiany prawnej języka urzędowego . . . . .	174
2.7.5.2. Kultura odmiany kancelaryjnej języka urzędowego . . . . .	175
3.7.6. Aspekty pragmatyczne tekstów urzędowych . . . . .	180
3.8. Podsumowanie . . . . .	186

**Rozdział czwarty**

4. Badania na temat zrozumiałości tekstu . . . . .	191
4.1. Analfabetyzm funkcjonalny i czytelność w Polsce i Szwecji . . . . .	191
4.1.1. Analfabetyzm funkcjonalny . . . . .	191
4.1.2. Czytelność . . . . .	198
4.1.3. Podsumowanie . . . . .	203
4.2. Zrozumiałość . . . . .	204
4.2.1. Zrozumiałość a trudność tekstu . . . . .	204
4.2.2. Pojęcie zrozumiałości . . . . .	204
4.2.3. Proces czytania . . . . .	205
4.2.4. Czynniki mające wpływ na zrozumiałość tekstu . . . . .	206
4.2.4.1. Wiedza wstępna . . . . .	206
4.2.4.2. Sytuacja czytelnika . . . . .	206
4.2.4.3. Cele i strategia czytelnika . . . . .	206
4.2.5. Teorie na temat zrozumiałości tekstu . . . . .	208
4.2.5.1. Perspektywa odbiorcy i ukierunkowanie funkcji tekstu . . . . .	208
4.2.5.2. Teoria Gunnarsson . . . . .	210
4.2.5.3. Teoria Kachru i Smitha . . . . .	212
4.2.5.4. Wcześniejsze badania na temat zrozumiałości . . . . .	212
4.2.5.4.1. Badanie Gunnarsson . . . . .	212
4.2.5.4.2. Badanie Swahn . . . . .	213
4.3. Podsumowanie . . . . .	215

**Rozdział piąty**

5. Decyzje <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	217
5.1. Korpus . . . . .	217
5.2. Praktyka redagowania decyzji <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	218
5.2.1. Wytyczne na temat redagowania decyzji <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	218
5.3. Struktura decyzji . . . . .	220
5.3.1. Elementy struktury decyzji . . . . .	220
5.3.2. Struktura informacyjna decyzji <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	222
5.4. Analiza tekstów . . . . .	227
5.4.1. Metody analizy składniowo-leksykalnej . . . . .	227
5.4.2. Wskaźniki trudności tekstu dla języka szwedzkiego. . . . .	228
5.4.2.1. Wskaźnik czytelności tekstu LIX. . . . .	228
5.4.2.2. Wskaźnik trudności tekstu FOG . . . . .	228
5.4.2.3. Kwota nominalna NQ, długość frazy przedorzeczeniowej . . . . .	229
5.4.3. Metoda tłumaczenia tekstów . . . . .	229
5.5. Składnia i leksyka decyzji szwedzkich . . . . .	230
5.6. Zestawienie cech składniowo-leksykalnych tekstów decyzji <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	243

**Rozdział szósty**

6. Polskie decyzje administracyjne . . . . .	245
6.1. Korpus . . . . .	245
6.2. Praktyka redagowania decyzji . . . . .	246
6.2.1. Wywiady na temat komunikacji pisemnej w urzędach samorządowych i ZUS . . . . .	246
6.3. Struktura składników decyzji administracyjnej określona w k.p.a. . . . .	248
6.4. Pragmatyka gatunku decyzji administracyjnej . . . . .	250
6.5. Metoda analizy składni i leksyki . . . . .	252
6.5.1. Wskaźniki czytelności LIX i trudności tekstu FOG dla języka polskiego . . . . .	253
6.6. Analiza składni i leksyki . . . . .	253
6.7. Zestawienie cech składniowo-leksykalnych polskich decyzji administracyjnych . . . . .	262

**Rozdział siódmy**

7. Broszury i ulotki <i>Försäkringskassan</i> (Szwedzkiej Kasy Ubezpieczeń Społecznych) oraz <i>Skatteverket</i> (Szwedzkiego Urzędu Podatkowego) . . . . .	265
7.1. Korpus . . . . .	265
7.1.1. Metody analizy . . . . .	266
7.2. Ulotki <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	266
7.2.1. Treść i struktura tekstu . . . . .	266
7.2.1.1. Struktura informacyjna tekstu . . . . .	268
7.2.1.2. Tytuły i podtytuły . . . . .	270
7.2.1.3. Wyjaśnienia, środki konkretyzujące i odesłania . . . . .	272
7.2.2. Składnia i leksyka . . . . .	274
7.2.3. Konektory . . . . .	286
7.2.4. Forma graficzna ulotek <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	289
7.3. Broszura <i>Skatteverket</i> . . . . .	290
7.3.1. Treść i struktura tekstu . . . . .	291
7.3.2. Składnia i leksyka . . . . .	292

7.3.3. Konektory . . . . .	295
7.3.4. Forma graficzna . . . . .	296
7.4. Zestawienie cech składniowo-leksykalnych ulotek i broszury . . . . .	297
7.5. Czytelność i trudność ulotek i broszury według wskaźników LIX i FOG . . . . .	299
7.6. Dostosowanie ulotek <i>Försäkringskassan</i> i broszury <i>Skatteverket</i> do potrzeb odbiorcy . . . . .	300

## Rozdział ósmy

8. Broszury i ulotki ZUS oraz Ministerstwa Finansów . . . . .	303
8.1. Korpus . . . . .	303
8.2. Kategoria 1 – informator ZUS „Świadczenia pieniężne z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa” [PL9] . . . . .	305
8.2.1. Treść i struktura . . . . .	305
8.2.2. Środki konkretyzujące . . . . .	307
8.2.3. Składnia i leksyka . . . . .	307
8.2.4. Konektory . . . . .	317
8.3. Kategoria 1 – „Broszura informacyjna do załącznika PIT/O składanego wraz z zeznaniem PIT-28, PIT-36 lub PIT-37 za rok 2008” Ministerstwa Finansów [PL10] . . . . .	319
8.3.1. Treść i struktura . . . . .	320
8.3.2. Składnia, leksyka i konektory . . . . .	322
8.4. Kategoria 2 – broszury Ministerstwa Finansów z serii „Szybki PIT” [PL11 i PL12] . . . . .	324
8.4.1. Treść i struktura . . . . .	325
8.4.2. Składnia i leksyka . . . . .	328
8.4.3. Konektory . . . . .	332
8.5. Kategoria 3 – ulotka informacyjna ZUS na temat dodatku pieniężnego dla emerytów [PL13] . . . . .	333
8.5.1. Treść i struktura . . . . .	333
8.5.2. Leksyka i składnia . . . . .	335
8.5.3. Konektory . . . . .	338
8.6. Zestawienie cech składniowo-leksykalnych dla omawianych materiałów informacyjnych . . . . .	339
8.7. Różnice językowe między tradycyjnymi a zmodernizowanymi materiałami informacyjnymi . . . . .	342
8.7.1. Powiązanie cech nominalności, specjalistyczności i abstrakcji w języku urzędowym . . . . .	342
8.8. Forma graficzna materiałów informacyjnych . . . . .	343
8.9. Czytelność i trudność tekstu według wskaźników LIX i FOG . . . . .	344
8.10. Dostosowanie tekstów ZUS i Ministerstwa Finansów do potrzeb odbiorcy . . . . .	347
8.11. Porównanie szwedzkich i polskich materiałów informacyjnych . . . . .	349
8.11.1. Treść i struktura materiałów informacyjnych a <i>Zasada Współpracy</i> H.P. Grice’a . . . . .	352
8.11.2. Realizacja podobnych treści w szwedzkich i polskich materiałach . . . . .	353

## Rozdział dziewiąty

9. Parafrazy i ankiety . . . . .	359
9.1. Korpus tekstów oryginalnych i parafraz . . . . .	359
9.2. Założenia parafrazy . . . . .	360



9.3.	Ogólna charakterystyka tekstów oryginalnych i parafraz . . . . .	362
9.3.1.	Wskaźniki liczbowe tekstów oryginalnych i parafraz . . . . .	362
9.4.	Opis ankiet . . . . .	363
9.5.	Opis tekstów i wyników . . . . .	364
9.5.1.	Decyzja MOPR . . . . .	364
9.5.1.1.	Charakterystyka tekstu oryginału (wersja A) . . . . .	364
9.5.1.2.	Najważniejsze zmiany w parafrapie (wersja B) . . . . .	365
9.5.1.3.	Najważniejsze zmiany w parafrapie (wersja C) . . . . .	366
9.5.1.4.	Wyniki ankiety (test sprawdzający rozumienie treści i ocena tekstu) . . . . .	366
9.5.2.	Decyzja ZUS . . . . .	368
9.5.2.1.	Charakterystyka tekstu oryginału (wersja A) . . . . .	368
9.5.2.2.	Najważniejsze zmiany w parafrapie (wersja B) . . . . .	369
9.5.2.3.	Wyniki ankiety (test sprawdzający rozumienie treści i ocena tekstu) . . . . .	369
9.5.3.	Informacja ZUS o stanie konta ubezpieczonego . . . . .	371
9.5.3.1.	Charakterystyka tekstu oryginału (wersja A) . . . . .	371
9.5.3.2.	Najważniejsze zmiany w parafrapie (wersja B) . . . . .	372
9.5.3.3.	Wyniki ankiety (test sprawdzający rozumienie treści i ocena tekstu) . . . . .	373
9.5.4.	Ulotka ZUS dla emerytów . . . . .	375
9.5.4.1.	Charakterystyka tekstu oryginału (wersja A) . . . . .	375
9.5.4.2.	Najważniejsze zmiany w parafrapie (wersja B) . . . . .	375
9.5.4.3.	Wyniki ankiety (test sprawdzający rozumienie treści i ocena tekstu) . . . . .	376
9.5.5.	Projekt poradników ZUS. Fragment na temat pomocy publicznej . . . . .	377
9.5.5.1.	Charakterystyka tekstu oryginału (wersja A) . . . . .	377
9.5.5.2.	Najważniejsze zmiany w parafrapie (wersja B) . . . . .	378
9.5.5.3.	Najważniejsze zmiany w parafrapie (wersja C) . . . . .	378
9.5.5.4.	Wyniki ankiety (test sprawdzający rozumienie treści i ocena tekstu) . . . . .	379
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 . . . . .	381
9.5.6.1.	Charakterystyka tekstu oryginału . . . . .	381
9.5.6.2.	Pytania ankiety i zadanie z podkreśleniami . . . . .	382
9.5.7.	Broszura Ministerstwa Finansów „Ulga na dzieci” z serii „Szybki PIT” . . . . .	384
9.5.7.1.	Charakterystyka tekstu oryginału . . . . .	384
9.5.7.2.	Wyniki ankiety . . . . .	384
9.6.	Podsumowanie . . . . .	386

## Rozdział dziesiąty

10.	Wnioski . . . . .	389
10.1.	Porównanie gatunków . . . . .	389
10.1.1.	Szwedzkie i polskie decyzje administracyjne . . . . .	391
10.1.1.1.	Szwedzkie decyzje <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	391
10.1.1.2.	Polskie decyzje administracyjne . . . . .	392
10.1.2.	Broszury i ulotki . . . . .	394
10.1.2.1.	Szwedzkie broszury i ulotki . . . . .	394
10.1.2.2.	Polskie broszury . . . . .	395
10.2.	Parafrazy i ankiety . . . . .	396
10.2.1.	Parafrazy . . . . .	396

---

10.2.2. Ankiety . . . . .	398
10.3. Wskazówki redakcyjne dla osób piszących <i>jasne</i> teksty urzędowe . . . . .	399
10.3.1. Cechy wzorcowe tekstów urzędowych spełniające warunki języka <i>jasnego</i> . . . . .	400
10.4. Wnioski dla polityki wobec <i>jasnego języka urzędowego</i> . . . . .	401
<b>Bibliografia.</b> . . . . .	405
Źródła internetowe . . . . .	413
Spis schematów . . . . .	429
Spis diagramów . . . . .	429
Spis tabel . . . . .	430
Streszczenie . . . . .	433
Sammanfattning. . . . .	443
Summary . . . . .	453
Suplement . . . . .	461



## PODZIĘKOWANIA

Do powstania tej pracy przyczyniło się wiele znakomitych osób dzielących moją fascynację *jasnym językiem urzędowym* w Szwecji. Podziękować pragnę przede wszystkim Profesorowi Witoldowi Maciejewskiemu, który wspierał mnie w dotychczasowym rozwoju naukowym – najpierw jako wykładowca uniwersytecki, a potem promotor pracy doktorskiej, stanowiącej pierwotną wersję książki. Jego wiedza, doświadczenie i przekonanie o znaczeniu podjętego tu tematu inspirowały mnie nieustannie do pracy. Za owocne konsultacje naukowe wdzięczna jestem wielu badaczom, w tym szczególnie Profesor Catharinie Nyström-Höög, Profesor Barbarze Gawrońskiej i Profesorowi Włodzimierzowi Gruszczyńskiemu, którzy udzielili mi wielu cennych wskazówek ze szwedzkiej i polskiej perspektywy językoznawczej. Książka ta nie powstałaby bez naukowej zachęty i organizacyjnego wsparcia Doktor habilitowanej Aleksandry Matulewskiej, prowadzącej Zakład Legilingwistyki i Języków Specjalistycznych w Instytucie Językoznawstwa UAM i tworzącej liczne fora umożliwiające publikacje i wystąpienia naukowe.

Z pewnością nie byłoby tej książki bez pomocy osób, które zajmują się *jasnym językiem urzędowym* w praktyce. Najserdeczniej pragnę podziękować szwedzkim konsultantom językowym – Bricie Swahn i Agnecie Häggström, które przekazały mi niezliczone materiały i bogatą wiedzę na temat *klarspråk* oraz metod pracy *Försäkringskassan*. Podziękowania za materiały i informacje kieruję również do pomocnych pracowników polskich instytucji: Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Ministerstwa Finansów, Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Poznaniu, Powiatowego Urzędu Pracy w Poznaniu, Poznańskiego Centrum Świadczeń i Urzędu Marszałkowskiego w Poznaniu. Szczególnie wdzięczna jestem Centrali Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Warszawie za stworzenie mi okazji do współpracy ze specjalistkami Anną Onuchukwu i Małgorzatą Stefaniak, z którymi miałam przyjemność redagować materiały informacyjne ZUS. Za konsultacje prawne, konieczne przy tworzeniu tej monografii, dziękuję

bardzo sędzi Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Poznaniu Małgorzacie Góreckiej, a także prawnikom Aleksandrze Płowiec i Maciejowi Kiełbowskiemu. Na koniec chciałabym też wspomnieć o anonimowych ankietach i ankietowanych, którzy swym wysiłkiem przyczynili się do uzyskania kompleksowych wyników opisanych tu badań.

## Spis skrótów użytych w książce

Ds.	Seria publikacji ministerialnych ( <i>Departementsserien</i> )
k.p.a.	Kodeks postępowania administracyjnego
lp	liczba pojedyncza
lm	liczba mnoga
PM	Okólnik ( <i>Promemoria</i> )
Prop.	Rządowy projekt ustawy ( <i>Proposition</i> )
SB	Kancelaria Premiera ( <i>Statsrådsberedningen</i> )
SLOT	tłumaczenie zorientowane na język źródłowy ( <i>Source-Language Oriented Translation</i> )
TLOT	tłumaczenie zorientowane na język docelowy ( <i>Targed-Language Oriented Translation</i> )
SOU	Raporty państwowe ( <i>Statens offentliga utredningar</i> )
CSB	Centralne Biuro Statystyczne ( <i>Statistiska Centralbyrån</i> )



## Wstęp

Język urzędowy<sup>1</sup>, 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 uzyskiwania 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. Niektóre urzędy starają się sprostać temu wyzwaniu – poprawiają sposób obsługi klientów i organizują szkolenia dla swoich 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 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.

Cóż bowiem zmieniło się w języku urzędowym przez dwadzieścia pięć lat transformacji społecznej?<sup>2</sup> Wszedł z użycia charakterystyczny dla minionego ustroju zwrot adresatywny *Obywatel* i zastąpił go powszechnie akceptowany *Pan*. Wychodzi z użycia określenie *petent*, naznaczone negatywną konotacją zależności obywatela od ciemniącego go biurokraty, i zastępuje je neutralne określenie *klient*. Pod wpływem angielskojęzycz-

---

<sup>1</sup> Nie wszyscy badacze są zgodni, że spełnia on kryteria języka. Mówi się często o stylu urzędowym.

<sup>2</sup> Materiał do pracy zebrano w latach 2009-2012 i omówiono w rozprawie doktorskiej ukończonej w 2012 r. Książka ta jest zmienioną i uaktualnioną wersją tej rozprawy.



nych wzorców ginie urzędowy gatunek *podanie*, a jego miejsce zajmuje *wniosek*. Bardziej wnikliwa obserwacja jakości polskich tekstów urzędowych nie nastraja jednak optymistycznie<sup>3</sup>. Pisma, z którymi styka się obywatel na co dzień, są mało zrozumiałe – trudnemu urzędniczo-prawniczemu językowi towarzyszy nieprzyjemna forma graficzna. Nadawca komunikatu zwraca się często do odbiorcy w bezosobowym i autorytarnym tonie, prawa i obowiązki odbiorcy przedstawia w abstrakcyjnie sformułowanych pouczeniach. Trudno nie zauważyć, że nieprzyjemność tekstów urzędowych pozostaje w sprzeczności z postulowaną rolą urzędu jako usługodawcy. Bardzo dobrze, że urzędy ułatwiają kontakt z obywatelem, że tworzą się nowe kanały komunikacyjne (Internet, infolinie). Dlaczego jednak ciągle pisma, które przychodzą z urzędu, powodują negatywne reakcje u odbiorców? Czy zmiana języka urzędowego jest w ogóle możliwa?

Na to ostatnie 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 publikacji zebrano wiele zaleceń na temat redagowania tekstów urzędowych. Wskazówki te określają szczególnie model języka urzędowego, tzw. *klarspråk*, czyli *jasny język urzędowy*. O tym, że ten model języka jest przyjazny i skuteczny, mówią oficjalne raporty<sup>4</sup>. Jednak najlepiej świadczy o nim postawa szwedzkich obywateli, którzy nie obawiają się pisma z urzędu. Co przyczyniło się do sukcesu modelu, który przez ostatnie półwiecze prawie całkowicie wyrugował kancelaryjną odmianę języka szwedzkiego *kanslilvenska*?

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

---

<sup>3</sup> Konieczność poprawy jakości urzędowej polszczyzny wyrażono w deklaracji końcowej z I Kongresu Języka Urzędowego, który odbył się w 2012 r. w Warszawie.

<sup>4</sup> 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.

2. Po drugie: czynniki lingwistyczne – powiązanie modelu języka urzędowego z pojęciem perspektywy odbiorcy, czyli określanie treści i struktury komunikatu z maksymalnym nastawieniem na potrzeby odbiorcy. W tym 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 wypadku komunikacji między urzędem a obywatelem można mówić tylko o zakładanym modelu odbiorcy, swoistym *odbiorcy wirtualnym*<sup>5</sup>, bo urzędnik rzadko przecież zna konkretnego adresata na tyle, by móc określić jego indywidualne potrzeby. Tu napotykaemy 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.

Wśród polskich badaczy<sup>6</sup> administracyjno-prawnej odmiany języka dominuje natomiast postulat kształcenia odbiorcy w dziedzinie prawa i języka prawa. Jak pokazuje praktyka, realizacja tego postulatu napotyka

---

<sup>5</sup> Odbiorca założony teoretycznie (mogący istnieć), odbiorca wpisany w strukturę dzieła literackiego (Olinkiewicz, Radzyńska 1999).

<sup>6</sup> 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 (którego zresztą, w związku z jego odmianą prawną, nie da się oddzielić od języka prawa).

bariery już przy próbach wdrażania nauki podstaw 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 znajduje się 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 małej wiedzy wstępnej, a nawet małej motywacji do czytania. W polskim modelu komunikacji urzędowej nadawca zakłada, że to odbiorca musi dołożyć starań, by zrozumieć komunikat. Takie założenie pozwala nadawcy konstruować komunikat nieprzyjazny w tonie 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). „Poradnik językowy dla prawników” H. Jadackiej był dla mnie ogromną pomocą przy określaniu stopnia trudności stylu urzędowego w jego prawniczej odmianie. Charakteryzując polski styl urzędowy, korzystam głównie z prac E. Malinowskiej (1995, 1999) i M. Wojtak (1993, 1999). Opracowując model gatunkowy decyzji, posługuję się aparatem pojęciowym E. Malinowskiej (2001).

W odróżnieniu od ukierunkowania polskich prac w moim badaniu kładę nacisk na zrozumiałość tekstu i wspomagające ją czynniki. 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? Można je podzielić na dwa obszary: językoznawczy i polityczno-językowy.

### **Cel językoznawczy**

W 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 r. 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 także prowadzi aktywną politykę językową w dziedzinie *klarspråk*.

Po stronie polskiej analizuję decyzje administracyjne Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie 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.

Gatunki te zostały wybrane ze względu na ich zróżnicowaną 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. W wypadku tekstów szwedzkiej instytucji istnieją jedynie ograniczenia redakcyjne, wynikające z wewnętrznych wytycznych języko-

wych *Försäkringskassan*. Natomiast ulotki i broszury informacyjne są gatunkami wolnymi od takich ograniczeń i dającymi możliwość swobodnej redakcji – znajdują się zatem na przeciwnym biegunie regulacji.

Omawiane gatunki 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 zaszły w tradycyjnych (papierowych) i elektronicznych materiałach informacyjnych, oraz prognozowany kierunek rozwoju omawianych gatunków tekstów.

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 jaka 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 niespecialistyczne, abstrakcyjne lub konkretne;

- pragmatyki (reguły konwersacyjne Grice'a) i struktury informacyjnej tekstu;
- formy graficznej – określam, jak forma graficzna tekstu wpływa na zrozumiałość.

Warto tu wspomnieć, że – jak wykazują badania nad różnymi językami – takie cechy językowe jak werbalność (np. duża liczba czasowników wobec rzeczowników) i konkretność (np. rzeczowniki konkretne w opozycji do abstrakcyjnych nominalizacji) wpływają korzystnie na zrozumiałość tekstu. Nieco mniejszą rolę odgrywa specjalistyczny lub niespecialistyczny 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, związany z używaniem 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<sup>7</sup> określa, ilu lat kształcenia w ramach powszechnego systemu szkolnictwa wymaga zrozumienie danego tekstu.

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 *klarspraak*. Przedstawiam w tej części zmiany, jakie przeprowadziłam w parafrazach. Niektóre z tekstów (decyzja administracyjna, tekst informacyjny) prezentuję w dwóch wersjach parafrazowanych.

---

<sup>7</sup> Relewancję tego wskaźnika dla języka polskiego wykazano w pracy Maziarza, Brody, Piekota i Radziszewskiego (2010).

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 omawiam 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. Próby takich reform językowych skazane są jednak na porażkę, a zmiany wprowadzone w oddolny sposób mają krótkotrwały żywot. Po I Kongresie Języka Urzędowego z 2012 r. (patrz s. 149) wiadomo już, że podstawy do reformy przebiegającej *z góry* zostały stworzone, ponieważ gremia decydujące o polskiej polityce językowej dostrzegły pilną potrzebę zmian w języku instytucji publicznych. Mam nadzieję tą pracą wskazać możliwości tkwiące w szwedzkim modelu kształtowania komunikacji urzędowej i przybliżyć korzyści płynące *z jasnego języka urzędowego* dla społeczeństwa i demokracji.

## Rozdział pierwszy

# 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 powinien być przystępny dla wszystkich obywateli, niezależnie od ich wieku, poziomu wykształcenia, pochodzenia czy zdolności percepcyjnych. Dzięki przystępności języka urzędów władza usprawnia pracę administracji i wchodzi w demokratyczny dialog ze społeczeństwem. Powstaje pytanie, w jakim stopniu demokracja i społeczne uwarunkowania w Polsce mogą być podstawą do zmiany obecnej polityki państwa wobec języka urzędowego. W tym rozdziale przedstawiam zatem procesy demokratyzacyjne w obu krajach oraz przekonania szwedzkiego i polskiego społeczeństwa, bowiem jak twierdzi się w Szwecji – przystępny język urzędowy jest przede wszystkim kwestią społecznej postawy. W osobnym podrozdziale omawiam sposób funkcjonowania urzędów, procesy ich usprawniania i demokratyzacji. Uwagę poświęcam relacji urząd – obywatel oraz komunikacji urzędowej w dobie informatyzacji, ponieważ – jak wskazują wstępne obserwacje – cyfryzacja i kanał internetowy odgrywają znaczną rolę w językowym kształtowaniu komunikatów.

### 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 publikacji dla dzieci „Mała książka o demokracji”



(Buregren 2008)<sup>8</sup>. Motto to odzwierciedla podstawową treść demokracji w przekonaniu Szwedów – równość obywateli. Bohaterka książki, trzynastoletnia 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 82 lat (w tym nieprzerwanie od 1932 r. do 1976 r.). Za czasów jej rządów powstały w Szwecji pojęcia, które naznaczyły rozwój społeczeństwa i demokracji.

W 1928 r. socjaldemokratyczny przywódca Per Albin Hansson zapowiedział zbudowanie w Szwecji *domu ludu*<sup>9</sup>, 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”<sup>10</sup>. 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 r. Hansson stanął na czele socjaldemokratycznego rządu i przystąpił do realizacji idei *folkhemmet*, tworząc podwaliny obecnego *państwa dobrobytu*<sup>11</sup>. 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<sup>12</sup>. Stwo-

---

<sup>8</sup> Książka otrzymała w 2002 r. prestiżową nagrodę im. Linneusza przyznaną przez Związek Bibliotekarzy Szwedzkich.

<sup>9</sup> Wcześniej pojęciem *folkhem* posługiwał się polityk chłopski Alfred Petersson oraz – w innym znaczeniu – prawnik Rudolf Kjellén.

<sup>10</sup> Cytat z mowy P.A. Hanssona w czasie debaty w parlamencie w styczniu 1928 r.

<sup>11</sup> Określenie *państwo dobrobytu* nie jest zbyt trafne, lecz jest na tyle rozpowszechnione, że trudno wprowadzać nowe ekwiwalenty. Znaczeniu tego pojęcia odpowiada bardziej wyrażenie *państwo opiekuńcze*.

<sup>12</sup> W latach 1935-1945 zbudowano 12 000 mieszkań dla rodzin wielodzietnych (*barnrikehus*).

rzono system zabezpieczeń społecznych, nie tylko powszechny (np. zasiłki rodzinne), lecz także 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 się godzą, 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. XX wieku pod tym pojęciem rozumiano politykę społeczną (w tym opiekę nad ludźmi starymi i politykę mieszkaniową) oraz politykę zatrudnienia, jako wyznaczniki szwedzkiej drogi pomiędzy kapitalizmem i socjalizmem. Natomiast później *szwedzki model* bywał interpretowany jako dobre relacje między uczestnikami rynku pracy<sup>13</sup>. *Szwedzki model* w tym ujęciu symbolizuje przejście w latach 50. na system umów zbiorowych między pracodawcami a związkami zawodowymi. Tym samym zastąpiono koncepcję walki klas ideą współpracy i negocjacji.

W latach 50., 60. i 70. XX wieku szwedzkie *państwo dobrobytu* było nie tylko państwem socjalnym, lecz także krajem dosłownego dobrobytu, wyprzedzając państwa OECD<sup>14</sup> pod względem efektywności pracy i dochodu narodowego na głowę. Jednak kryzys gospodarczy lat 80. i 90. zmusił nawet socjaldemokratyczne rządy do zmniejszania wydatków socjalnych, a związki zawodowe – ważny partner negocjacyjny rządu – poparły te działania.

Postępująca globalizacja i wstąpienie Szwecji do Unii Europejskiej w 1995 r. zmieniły szwedzkie społeczeństwo i gospodarkę. Pojęcie *domu*

---

<sup>13</sup> W 1938 r. organizacja zrzeszająca pracodawców SAF i federacja związków zawodowych LO podpisały umowę w Saltsjöbaden (*Saltsjöbadsavtalet*) dotyczącą rozwiązywania konfliktów na rynku pracy. *Saltsjöbadsavtalet* dała podstawy do zawierania umów zbiorowych między pracodawcami a związkami zawodowymi.

<sup>14</sup> Efektywność pracy w tych latach wzrastała o 4 proc. w ciągu roku, a pod względem dochodu narodowego na głowę Szwecja była na trzecim miejscu wśród krajów OECD.

ludu popadło w zapomnienie<sup>15</sup>. W 2005 r. rządy przejęła centroprawica, co uznano w Szwecji za dekonstrukcję *domu ludu*. Dekonstrukcja ta nie miała bynajmniej charakteru rewolucyjnego<sup>16</sup>. Opinie o tym, czy idee *domu ludu* są w Szwecji nadal obecne, bywają bardzo podzielone. Część komentatorów ogłasza ich upadek (Larsson 2008), jednak niektórzy uważają, że centroprawica przejęła idee socjaldemokratów i pielęgnuje *szwedzki model* polegający na egalitaryzmie i hojności państwa (racjonalista.pl,01).

Idea *państwa dobrobytu* jest jednak dość zgodnie krytykowana. Podkreśla się, że idee *domu ludu* i *państwa dobrobytu* zmieniły na trwałe szwedzką mentalność, pozbawiając obywateli samodzielności (gazeta.pl,01). *Państwo dobrobytu* jest bowiem zbudowane na silnej akceptacji władzy państwa, a nawet jego 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 życie prywatne obywateli. Opiekuńcze państwo udostępnia jednostce środki, by mogła samodzielnie kształtować swoje życie, jednocześnie jednak zdejmuje z niej odpowiedzialność za siebie i najbliższych (Larsson 2008:12).

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

---

<sup>15</sup> W 1996 r. przywódca socjaldemokratów Göran Persson głosił hasło *zielonego domu ludu*. Młode pokolenie nie kojarzyło już tego hasła z ideą *domu ludu* (Larsson 2008:165).

<sup>16</sup> 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.

## 1.2. Demokracja w Polsce

Transformacja ustrojowa, którą Polska przeszła w 1989 r., pociągnęła za sobą konieczność zmiany konstytucji. Już w nowelizacji konstytucji z 1989 r.<sup>17</sup> określono ustrój Rzeczypospolitej jako „demokratyczne państwo prawa, urzeczywistniające zasady sprawiedliwości społecznej” (art. 2).

Sformułowanie to wywołało w Polsce dyskusję, przy czym najszerzej omawiana 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 r. 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 na 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.

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

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 od-

---

<sup>17</sup> Ustawa z dnia 29 grudnia 1989 r. o zmianie Konstytucji Polskiej Rzeczypospolitej Ludowej. To samo określenie ustroju Polski przeszło potem do Małej Konstytucji z 1992 r., a następnie do Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z 1997 r.

powiedzialnego kształtowania swoich praw w przekonaniu, że nie będzie ona zaskakiwana nieoczekiwanymi zmianami w systemie prawa.

(Wronkowska 1995:95)

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 r. stanowi nadal *novum* w stosunku do poprzednich ustaw zasadniczych. Pojęcie demokratycznego państwa prawa nie zostało jeszcze dostatecznie osadzone w polskiej kulturze politycznej i prawnej. Taki stan rzeczy nie oznacza jednak 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<sup>18</sup>.

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 dziedzinach 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” również nie mogło się stać wzorcem społeczeństwa obywatelskiego funkcjonującego w demokracji.

---

<sup>18</sup> Na przykład wybór Anny Grodzkiej, transseksualistki, do Sejmu w wyborach z 2011 r.

Pojęcia społeczeństwa obywatelskiego używa się obecnie w odniesieniu do działalności społecznej ukierunkowanej na realizację dobra wspólnego – działalności w organizacjach pozarządowych, samorządowych, wolontariatach oraz partiach politycznych. W sferach tych społeczeństwo polskie wykazuje dużą bierność, jak wynika z badań cytowanych w kolejnym podrozdziale. Po transformacji ustrojowej Polacy mieli nadzieję, „że powstanie państwo subsydiarne<sup>19</sup>, 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 socjologicznych**

#### **1.3.1. Stosunek do rządzących**

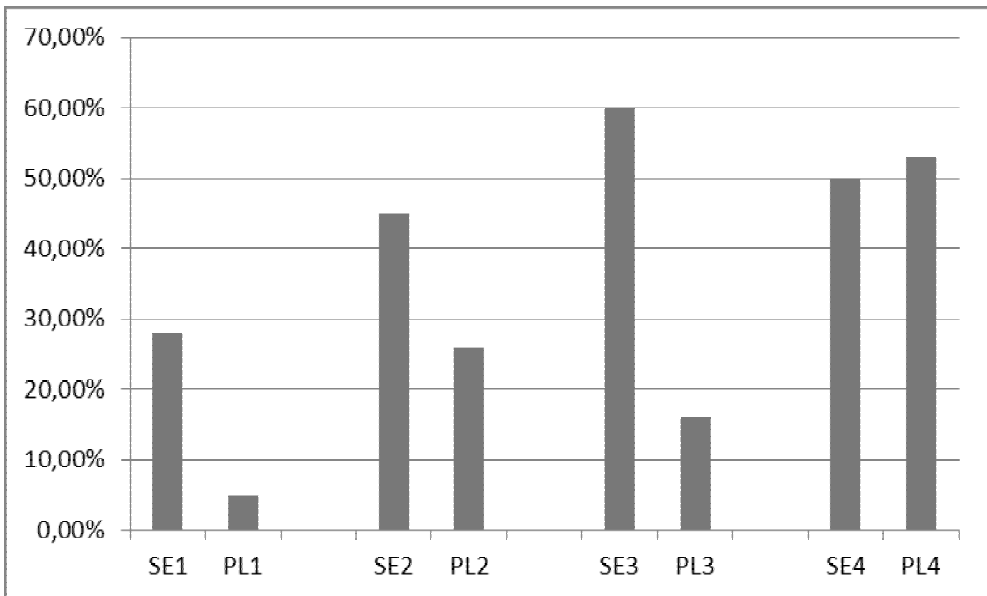
Badanie Eurobarometru 69 z 2008 r. (ec.europa.eu,01) koncentrowało się na społecznych postawach wobec unijnych i narodowych instytucji rządzących w poszczególnych krajach Unii Europejskiej. Wyniki na temat postawy Szwedów wobec władz krajowych potwierdziły wyższy poziom zaufania do instytucji krajowych niż do unijnych (zaufanie do partii – 28 proc., do rządu – 45 proc., do parlamentu – 60 proc., do instytucji UE – 50 proc.) (ec.europa.eu,01). W społeczeństwie polskim występowała natomiast postawa odwrotna – Polacy wykazywali zdecydowanie większe zaufanie do instytucji unijnych niż do władz krajowych (zaufanie do partii – 5 proc., do rządu – 26 proc., do parlamentu – 16 proc., do instytucji UE – 53 proc.)

---

<sup>19</sup> O zasadzie pomocniczości mówi Preambuła Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej.

(ec.europa.eu,02). Autorzy Diagnozy Społecznej 2011 podkreślają jednak, że we wszystkich nowych krajach członkowskich UE obywatele bardziej ufają Parlamentowi Europejskiemu niż krajowemu, w przeciwieństwie do krajów „starej” Unii.

**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

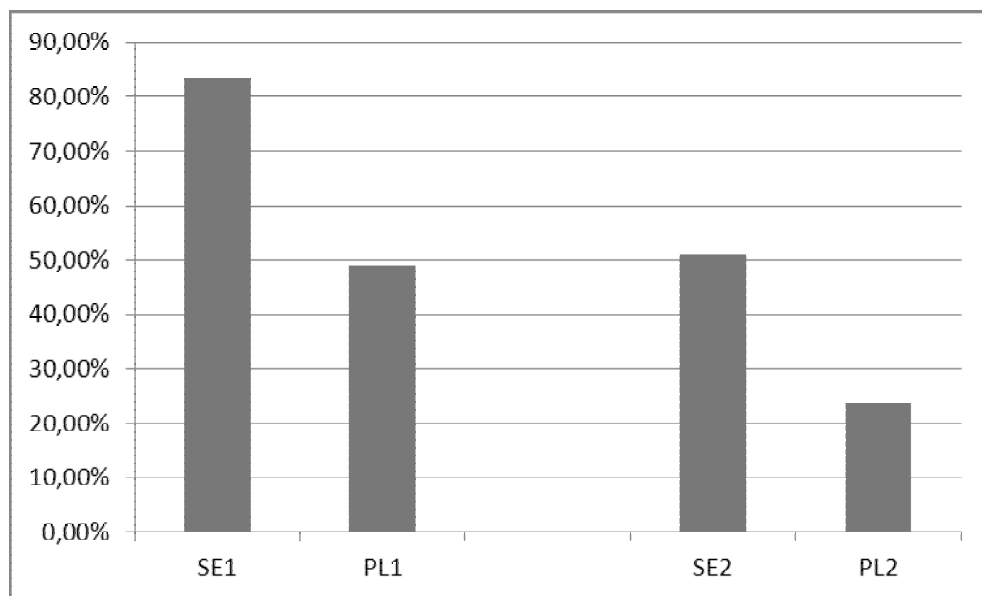
SE4/PL4 – zaufanie do organów Unii Europejskiej

### 1.3.2. Aktywność wyborcza

Szwedzi aktywnie korzystają z praw wyborczych. Frekwencja w wyborach parlamentarnych wynosi zwykle około 80 proc., w Polsce natomiast – poniżej 50 proc. W ostatnich wyborach do parlamentu krajowego w Szwecji (2014 r.) wzięło udział 83,3 proc. obywateli, w Polsce (2011 r.) – 48,87 proc. Natomiast w ostatnich wyborach do Parlamentu Europejskiego (2014 r.) wzięło udział w Szwecji 51 proc. obywateli, w Polsce – 23,83 proc. (średnia unijna

wynosiła 42,51 proc.) (europarl.europa.eu,01). Wysoka frekwencja wyborcza wynika m.in. z czynnego zainteresowania obywateli polityką. W Europejskim Sondażu Społecznym (ESS) 2008 i 2012 (ess,01) udział osób deklarujących działanie w partiach lub ruchach społecznych w ciągu ostatnich 12 miesięcy (przed badaniem) wynosił w Szwecji 4,4 proc., a w Polsce – odpowiednio 2,6 i 2,5 proc.

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



SE1/PL1 – frekwencja w ostatnich wyborach do parlamentu krajowego – Szwecja 2014 r., Polska 2011 r.

SE2/PL2 – frekwencja w wyborach do Parlamentu Europejskiego w 2014 r.

Aktywność wyborcza Szwedów jest zdecydowanie wyższa niż aktywność wyborcza Polaków. Nie dziwi zatem 4. pozycja Szwecji i 48. pozycja Polski w klasyfikacji najsprawniej działających demokracji świata według rankingu tygodnika *The Economist* z 2010 r.<sup>20</sup>. Warto poza tym wspomnieć, że w Polsce odsetek zwolenników poglądu, że demokracja ma

<sup>20</sup> W 2007 r. Szwecja zajmowała w tym rankingu pozycję pierwszą.



przewagę nad innymi formami rządów, utrzymuje się na niskim i ostatnio jeszcze obniżającym się poziomie – w 2003 r. 17 proc., w 2005 r. 21 proc., w 2007 r. i 2009 r. 24 proc., w 2011 r. 26,8 proc., a w 2013 r. 25,5 proc. (diagnoza.com,01).

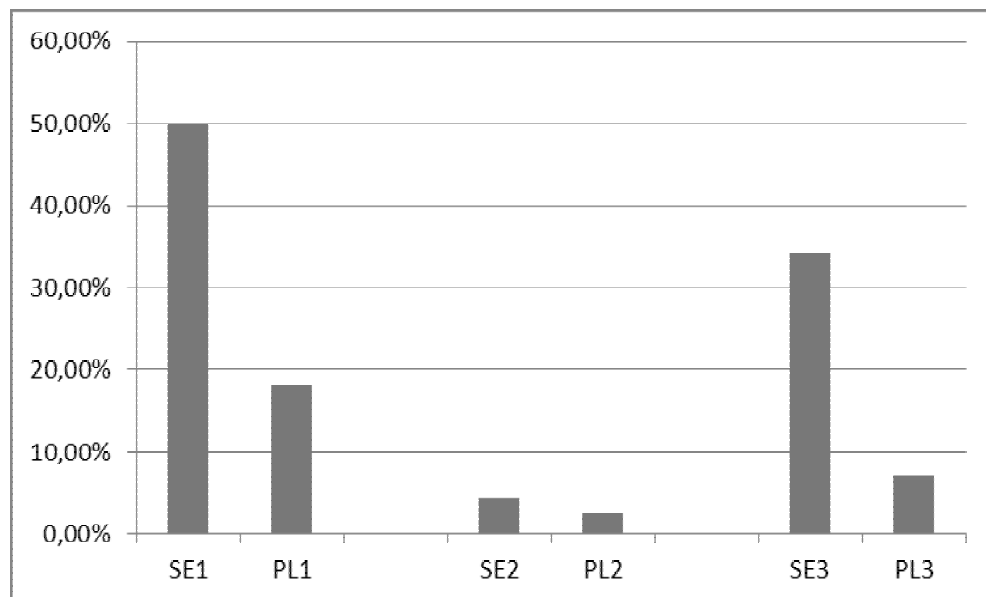
### 1.3.3. Kapitał społeczny

Kapitał społeczny to zgodnie z definicją Putnama (2008) ogół norm, sieci wzajemnego zaufania, lojalności i poziomych 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, że kapitał społeczny w obu ujęciach jest elementem koniecznym do rozwoju społeczeństwa obywatelskiego. Badanie ESS i raporty Diagnozy Społecznej 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 według badania Diagnozy Społecznej 10,5 proc. respondentów w 2003 r. i 2005 r., 13,4 proc. w 2009 r. i w 2011 r. oraz 12,2 proc. w 2013 r. (diagnoza.com,01:286). Natomiast w europejskim badaniu ESS (European Social Survey) zaufanie do „większości ludzi” zadeklarowało 19 proc. Polaków w 2008 r. i 18 proc. w 2012 r. (ess,01) oraz aż 50 proc. ankietowanych Szwedów (diagnoza.com, 01:286), zatem zaufanie do innych ludzi według badań ESS z 2008 r. i 2012 r. jest w Szwecji 2,5 razy większe niż w Polsce.

Według autorów Diagnozy Społecznej odsetek obywateli, którzy należą do organizacji dobrowolnych, jest najlepszą miarą społeczeństwa obywatelskiego. W Polsce w 2011 r. członkami „jakichś organizacji, stowarzyszeń, partii, komitetów, rad, grup religijnych, związków lub kół” było 14,8 proc. 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 proc.). W badaniu ESS z 2012 r. zapytano o działalność w organizacjach (nie: przynależność) w ciągu ostatnich 12 miesięcy i otrzymano następujące wyniki: w organizacjach podej-

mających działalność społeczną lub polityczną (w tym partiach) działało 2,5 proc. Polaków, a w organizacjach i stowarzyszeniach innego rodzaju – 7,1 proc. W Szwecji natomiast odpowiednie dane wynosiły – 4,4 proc. i 34,3 proc. (ess,01).

**Diagram 3.** Poziom zaufania do innych ludzi i działalność w organizacjach w Szwecji i Polsce w ciągu ostatnich 12 miesięcy wg badania ESS z 2012 r.



SE1/PL1 – odsetek osób ufających innym ludziom w Szwecji i w Polsce

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 (2002:175) analizował rozszerzoną gamę kryteriów wpływających na kapitał społeczny, opierając się na danych badania EVS (*European Value Study*) z 1999 r., 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 czterech kryteriów kapitału społecznego w Polsce i Szwecji wg wyników badania EVS z 1999 r.

	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 ważne 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 r. (Szwecja 59 proc., Polska 15 proc.) i badaniach z 2008 r. i 2012 r. (Szwecja 50 proc., Polska 19 proc. i 18 proc.). O możliwości zmiany kapitału społecznego w procesie zastępowalności pokoleń pisał już Pettersson. Wówczas wyniki oddzielnych badań 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 badań kapitału społecznego jest dość pozytywny, szczególnie dla krajów takich jak Polska. Kapitał społeczny w Polsce – choć nadal niski – minimalnie wzrósł. Stwarza to szansę na lepszą współpracę społeczną, wyższe wyniki gospodarcze oraz lepszą komunikację między państwem a obywatelami. Warto tu wspomnieć, że wysokie standardy komunikacji w tym zakresie były w Szwecji niejed-

nokrotnie skutkiem protestów obywateli przeciw niezrozumiałej informacji publicznej<sup>21</sup>. Zatem i w Polsce obywatele mogą coraz częściej dawać wyraz niezadowoleniu z niewłaściwej formy komunikacji państwo – obywatel, o ile wraz z rozwojem kapitału społecznego wzrośnie ich skłonność do protestu społecznego (mimo 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 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 państwowej. W społeczeństwach o małym dystansie władzy występuje niższa akceptacja dla nierówności społecznych oraz 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). Chociaż 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 zakładam, że mały dystans władzy można uznać za czynnik sprzyjający przejściu do bardziej przystępnych form komunikacji, natomiast duży – za element spowalniający, ale nie uniemożliwiający zmiany.

---

<sup>21</sup> Przypadek fali publicznego niezadowolenia wobec *Försäkringskassan* z 2005 r. opisuję w rozdziale 2.

## 1.4. Obywatel w urzędzie

Celem tego rozdziału nie jest przedstawienie pełnego obrazu działalności administracji w Szwecji i Polsce, lecz naświetlenie głównych trendów i zjawisk w obu kulturach urzędniczych, wynikających z tradycji i nowych rozwiązań 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 urzędników oraz ich przyjaznością wobec klienta i regularnie sprawdza się efekty podejmowanych działań. *Försäkringskassan* (Szwedzka Kasa Ubezpieczeń Społecznych), której działalności językowej poświęcę wiele uwagi w dalszej części tej pracy, przeprowadza od 1997 r. coroczne badania zadowolenia klientów. Badania te wykonuje się w formie ankiet wysyłanych pocztą lub wypełnianych na stronie internetowej (tam także w niektórych językach imigrantów). Z diagramu obejmującego lata 2004-2013 wynika, że zadowolenie klientów malało od 2004 r. (gdy zadowoleni klienci stanowili 67 proc.) do lat 2008-2010 (ok. 50 proc. zadowolonych klientów), po czym wzrastało od 2010 r. do 2013 r. (gdy osiągnęło 57 proc.)<sup>22</sup>. Dla orientacji, jak skonstruowane jest takie badanie, cytuję niewielki wybór stwierdzeń (z 2010 r.), według których klienci oceniali działalność *Försäkringskassan* w skali od 1 do 5:

- Łatwo skontaktować się z właściwą osobą (średnia ocena: 3,2).
- Otrzymuję informacje, 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).
- Łatwo jest się dodzwonić (średnia ocena: 2,4).
- 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).

---

<sup>22</sup> Wyniki dostępne są na stronie internetowej *Försäkringskassan* [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se) w zakładce *Kundundersökningar*.

W 2013 r. rozszerzono badanie o dodatkowe elementy. Klienci oceniali m.in. poziom swojego zaufania do *Försäkringskassan* i empatyczność urzędników (odpowiedzi w skali od 1 do 5):

- Mam zaufanie do *Försäkringskassan* (średnia ocena: 3,5).
- Urzędnicy są empatyczni (średnia ocena: 3,6).

Na podstawie odpowiedzi ankietowanych obliczono tzw. indeks zaufania i indeks łatwości kontaktu z *Försäkringskassan* (w obu wypadkach 59 proc.). Dodać jednak należy, że mimo ogólnie zadowolającej oceny wynikającej z ankiet można spotkać się w Internecie z wyrazami ostrej krytyki wobec *Försäkringskassan* – zarówno 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 *Försäkringskassan* są wewnętrzne wytyczne dla pracowników tej instytucji. „Wytyczne na temat obsługi klientów” w *Försäkringskassan* (*Riktlinjer för bemötande*<sup>23</sup> i *Försäkringskassan*, 2009) określają m.in. rolę urzędnika państwowego, język, jakim urzędnik powinien posługiwać się w kontaktach z klientem, oraz sposób zachowania urzędnika w trudnych sytuacjach (w przypadku konfliktów lojalnościowych, gróźb klientów itp.). Przy określaniu podstawowych wartości, którymi powinni kierować się urzędnicy państwowi, wymienia się pojęcia demokracji, legalności, równego traktowania oraz efektywności usług.

We wstępie zaznacza się, że w *Försäkringskassan* stosuje się zwykle określenie *ubezpieczony* (*den försäkrade*), jednak w wytycznych nazywa się go *klientem* (*kund*), by podkreślić usługową rolę urzędnika. Z kolei oczekiwaną postawę urzędnika wobec klienta określa się jako empatyczną – *empatyczny 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 w kontaktach z klientem:

---

<sup>23</sup> Czasownik *bemöta* oznacza *zachowywać się wobec kogoś, traktować kogoś*. Zastosowany tradycyjny ekwiwalent *obstuga* ma zatem szerszy zakres niż szwedzki czasownik, odnoszący się tylko do zachowania.

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.

(*Riktlinjer för bemötande i Försäkringskassan*, 2009:6)

Podkreśla się m.in. znaczenie rozmowy z klientem – rozmowy, która rozpoczyna się od uważnego wysłuchania klienta, co umożliwi odpowiednie dostosowanie się do jego indywidualnych potrzeb. Zwraca się także uwagę na znaczenie stosowanego tempa mówienia, słownictwa i mowy ciała. Omawiane są kwestie związane z wykorzystaniem tłumaczy w kontakcie z imigrantami i osobami posługującymi się językami mniejszości; przypomina się o konieczności równego traktowania 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 *Bemötandebildning* (krus.nu,01), stworzony we współpracy kilku urzędów państwowych, m.in. *Försäkringskassan* (Kasy Ubezpieczeń Społecznych), *Skatteverket* (Urzędu Skarbowego), *Migrationsverket* (Urzędu Migracyjnego) i szwedzkiej policji. Kurs składa się z filmów ilustrujących różne sytuacje między urzędnikami i klientami oraz pytań dotyczących ich treści, zawiera również fragmenty odnoszące się do komunikacji pisemnej. Kurs może być dostosowywany do aktualnych potrzeb korzystającego zeń urzędu. Zamierzeniem twórców kursu było, by zapoznali się z nim wszyscy szwedzcy urzędnicy, tj. około 500 tys. osób<sup>24</sup>.

Podsumowując treści materiałów szkoleniowych, można zauważyć, że łączą one warstwę ideową poświęconą demokracji z jasno wyłożoną praktyką. Aspekt praktyczny i poglądowy pojawia się szczególnie wyraźnie w kursach internetowych, które stopniowo zastępują tradycyjne materiały drukowane.

---

<sup>24</sup> Informacja z wywiadu z jedną ze współauterek 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. XX wieku. Udostępnienie e-usług traktowano przede wszystkim jako dalszy krok ku demokracji. Ten argument podnosiła w 1999 r. 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 korzystać z usług administracji w 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 r. *Statskontoret* (Biuro Państwa), rządowy organ do spraw racjonalizacji, zdefiniował kryteria dla urzędowych stron internetowych. Kryteria podzielono na cztery kroki:

- 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.

(24-timmarsmyndighet 2000:36)

Usługi elektroniczne urzędów służą z założenia usprawnieniu komunikacji – dzięki nim obywatele łatwiej realizują swoje demokratyczne prawo dostępu do władzy, zyskując jednocześnie status równy statusowi klientów na rynku komercyjnym.

Zgodnie z planami szwedzkiego Biura Państwa (*Statskontoret*) z 1999 r. całodobowe usługi urzędów zostały uruchomione przed 2005 r.



Wiele urzędów osiągnęło krok 3., umożliwiając np. przesyłanie danych za pośrednictwem stron internetowych, co wymagało m.in. językowego uproszczenia formularzy. Niektóre urzędy 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 r. prawie pół miliona Szwedów deklarujących swoje dochody. W roku 2010 było ich już 4,3 mln (59 proc. podatników) – w tym 2,6 mln skorzystało z Internetu, a 1,7 mln z telefonu lub SMS-a (*skatteverket.se,01*). *Riksskatteverket* wraz z ówczesnym *Riksförsäkringsverket* (Szwedzki Zakład Ubezpieczeń Społecznych), poprzednikiem *Försäkringskassan*, zainwestowały wiele setek milionów koron w stworzenie technicznych rozwiązań służących do bezpiecznej identyfikacji użytkowników<sup>25</sup>. Zadanie to realizowano we współpracy z bankami. W wyniku tych działań 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 ojczystych 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).

---

<sup>25</sup> Tzw. e-legitymację (*e-legitimation*), czyli szwedzki „bezpieczny podpis elektroniczny”, można uzyskać za pośrednictwem dowolnego banku. Jedyńm warunkiem uzyskania jest szwedzki numer ewidencyjny (odpowiednik PESEL-u).

Internet jest obecnie głównym kanałem przepływu informacji urzędowej do obywateli. Catarina Nyström Höög zwraca uwagę, że oznacza to przebudowę wzorca komunikacyjnego dla 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 korzystanie z nowych technologii, publikuje się oficjalne poradniki na temat komunikacji w Internecie, np. „Wskazówki na temat tworzenia całodobowych stron internetowych” (*Vägledning för 24-timmarswebben*) (eutveckling.se,01), podręcznik opracowany przez *Statskontoret*. Wskazówki uwzględniające potrzeby osób niepełnosprawnych zawiera oficjalny poradnik „Likwiduj bariery. Wytyczne ws. przystępności” (*Riktlinjer för tillgänglighet*) (handisam.se,01), opracowany przez *Handisam Myndigheten för handikappolitisk samordning* (Urząd koordynacji politycznej ds. niepełnosprawności „Handisam”).

## **E-administracja**

Rozwój e-urzędów doprowadził do podwyższenia poziomu usług administracyjnych. Wadą wprowadzanego systemu była jednak słaba integracja administracji jako całości. W 2007 r. 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 (działać) dla jak największej liczby użytkowników*. Dzięki temu systemowi dane już zgromadzone w systemie informatycznym mogą zostać pobrane przez kolejne urzędy, zatem obywatel czy przedsiębiorca nie musi ich dostarczać ponownie. Program miał też na celu zwiększenie możliwości korzystania z usług administracji dla tych obywateli, którzy nie mają dostępu do Inter-

netu. Jako przykład wymieniano wprowadzenie ogólnokrajowej telefonicznej informacji o służbie zdrowia. Dzięki realizacji tego modelu Szwecja została w 2009 r. uznana przez OECD za kraj przodujący w e-administracji (wraz z Danią i Norwegią) (oecd.org,01). Warto wspomnieć, że w 2007 r. w Szwecji z Internetu w celu uzyskania informacji od administracji publicznej korzystało niemal 30 proc. ludności, tzn. trzy razy więcej niż w Polsce (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 – pogardliwy stosunek wszechwładnego urzędnika do pokornego *petenta* był w społecznym odbiorze wyznacznikiem ówczesnej administracji. Satyryczny obraz tej relacji daje humoreska Teatryku Zielona Gęś pod tytułem „Nieśmiały petent”. Rok 1989 wyznaczył nową perspektywę w relacji 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 pojęć dominuje. Jeden z portali poświęconych e-administracji zwracał uwagę na rewolucyjny charakter nowych określeń adresata urzędowych działań:

Pojęcie *petent* wydaje się pomalu 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, 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:

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.

(urząd.nf.pl,01)

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 r., 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.

(blog.onet.pl,01)

Pozytywne przykłady rzeczowej i uprzejmej obsługi obywatela w instytucji publicznej (np. wiatr-we-włosach-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.

Z oficjalnych doniesień na temat rozwoju administracji w Polsce wynika jednak obraz zgoła inny. Główny impuls do działań na rzecz urzędów przyjaznych dla obywateli dało członkostwo Polski w Unii Europejskiej, choć konkursy na najbardziej przyjazny urząd administracji publicznej organizowano już wcześniej (mswia.gov.pl,01)<sup>26</sup>. Z funduszy europejskich – Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki finansuje się badania satysfakcji klientów i szkolenia dla urzędników. Z opisu programu na lata 2007-2015

---

<sup>26</sup> Informacja pt. „Czwarty raz rozstrzygnięto konkurs na najbardziej przyjazny urząd administracji publicznej”, 5.11.2004 [www.mswia.gov.pl](http://www.mswia.gov.pl).

(jakoscwurzecie.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.

(jakoscwurzecie.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 najszerzy 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<sup>27</sup> i grzeczność urzędników, gorzej natomiast ich kompetencje, zaangażowanie w pracę i umiejętności komunikacyjne. Tym niemniej około 8 proc. ankietowanych ocenia urzędników jako niemiłych i nieuprzejmych, 7 proc. uważa, że „brak im (urzędnikom) chęci do pracy”, a 6 proc. 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 między władzami

---

<sup>27</sup> Może to mieć związek z wprowadzeniem Europejskiego Kodeksu Dobrej Administracji (rpo.gov.pl; EKDA 2002), który w art. 12 zawiera „zasadę uprzejmości”.

lokalnymi i regionalnymi a obywatelami – realizowana przede wszystkim na drodze konsultacji społecznych – stała się jednym z głównych obszarów działań Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji. Natomiast najważniejszym celem najnowszej strategii „Sprawne Państwo 2011-2020” jest państwo otwarte na potrzeby obywatela.

Z kolei administracja rządowa objęta była w latach 2010-2012<sup>28</sup> programem „Klient w centrum uwagi administracji” (efs.kprm.gov.pl,01), prowadzonym przez Kancelarię Prezesa Rady Ministrów i finansowanym przede wszystkim ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Głównym celem projektu było usprawnienie pracy urzędów administracji rządowej w oparciu o zarządzanie satysfakcją klienta, które definiowano jako dostosowanie produktów i usług do potrzeb i oczekiwań klienta (administrare.org,01). Projektem objętych było 100 urzędów administracji rządowej. Przeprowadzono w nich m.in. szkolenia pracowników, badania satysfakcji klientów, udostępniano urzędom narzędzia do takich badań i wydawano tzw. karty usług i zbiory tzw. dobrych praktyk. Karty usług, które udostępniono klientom m.in. w Internecie<sup>29</sup>, 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” wydawał się bardzo obiecujący zarówno dzięki opisanym metodom pracy, jak i wysokości przeznaczonych na projekt środków (ok. 7 milionów zł).

<sup>28</sup> W czasie prowadzonych przez autorkę tej pracy badań nad językiem urzędowym.

<sup>29</sup> Karty usług są do dziś dostępne na stronach internetowych wielu urzędów miejskich i gminnych.

### 1.4.2.2. ZUS – nowa strategia i stary wizerunek

Zakład Ubezpieczeń Społecznych ogłosił w grudniu 2010 r., 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 była elementem nowej strategii ZUS na lata 2010-2012 (zus.pl,01)<sup>30</sup>. Strategia ta była finansowana ze środków UE w ramach programów operacyjnych Kapitał Ludzki i Innowacyjna Gospodarka. Najbardziej widocznymi dla klienta skutkami strategii miały być elektronizacja kontaktów klientów z ZUS oraz oddzielenie funkcji kontaktu z klientem od funkcji przetwarzania informacji, czyli stworzenie sal obsługi klientów. Strategia opierała się na koncepcji *New Public Management (NPM)*, przy czym wprowadzano pojęcie wartości dodanej usług publicznych, „czyli nie tylko tego, czego klient powinien oczekiwać od ZUS, ale także – czym mile zostanie zaskoczony” (zus.pl,02). Na przykład na wydanie niezbędnych przedsiębiorcom zaświadczeń o niezaleganiu w opłacaniu składek ZUS ma 7 dni, ale dzięki wprowadzeniu standardów *NPM* w 80 proc. przypadków zaczęto je wydawać „od ręki”, w sali obsługi klientów.

Równoległe z wprowadzanymi zmianami w obsłudze przeprowadzono badania satysfakcji klientów w trzech etapach i na bardzo dużej grupie respondentów (planowano w sumie objąć badaniami 83 tys. respondentów). Badania z 2. kwartału 2011 r.<sup>31</sup> wskazywały na bardzo wysoką satysfakcję klientów. Satysfakcja była tym większa, im częściej dana osoba kontaktowała się z ZUS – były to grupy świadczeniobiorców (emerytów i rencistów) i przedsiębiorców. Zakładano, że grupa ubezpieczonych (czyli pracowników), która najrzadziej kontaktuje się z ZUS, oceniała gorzej usługi tej instytucji, ponieważ nie miała okazji zweryfikować negatywnego stereotypu. Pod uwagę brane były trzy kanały komunikacyjne – kontakt listowny, telefoniczny i strona internetowa, z których stosunkowo najgorzej oceniany był kontakt internetowy. Wszystkie oceny zbliżały się jednak do „4” w skali 1-5

<sup>30</sup> W „Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015” zapowiedziano kontynuację przyjętego wcześniej kierunku działań.

<sup>31</sup> Informacja pisemna rzecznika prasowego ZUS z 3.11.2011 r.

(„1” było oceną najniższą). W porównaniu do pierwszego etapu badania (2010 r.) odnotowano poprawę jakości obsługi we wszystkich kanałach komunikacyjnych. Badania satysfakcji klientów finansowane były głównie z Europejskiego Funduszu Społecznego. Równocześnie przeprowadzono 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.

Dostępne wówczas wytyczne i materiały szkoleniowe ZUS pochodziły jednak z okresu sprzed wprowadzenia strategii. Dotyczyły one organizacji obsługi w oddziałach ZUS (2004 r. i 2007 r.) oraz zasad etyki dla pracowników bezpośrednio obsługujących klientów (2007 r.). „Kodeks postępowania pracowników ZUS” jako pożądane cechy pracowników wymieniał fachowość, rzetelność i uczciwość. Materiał opisywał zasady, którymi należy się kierować w kontaktach z klientami i instytucjami współpracującymi oraz współpracownikami i przełożonymi. Poza fachową obsługą wymieniano 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 posługiwał się przyjazną formą *my*, np. we fragmencie poświęconym empatycznej postawie wobec współpracowników: „Jesteśmy wrażliwi i reagujemy na wyrządzaną innym krzywdę”<sup>32</sup>.

ZUS ma powody, by walczyć o zmianę wizerunku. Urzędy w Polsce mają złą opinię, ZUS – przynajmniej do niedawna – fatalną. W 2009 r. ogłoszono ranking najbardziej prawdopodobnych marek w Polsce. ZUS znalazł się na ostatniej pozycji tego rankingu ([gospodarka.gazeta.pl](http://gospodarka.gazeta.pl),01). W późniejszych badaniach przeprowadzanych przez CBOS w 2012 r. i 2013 r. działalność ZUS była przez większość respondentów (54 proc.) również oceniana źle ([CBOS.pl](http://CBOS.pl),01:3, [CBOS.pl](http://CBOS.pl),02:6). Powszechne jest w Polsce przekonanie, że wysokość pobieranych składek jest nieproporcjo-

---

<sup>32</sup> Empatia była zatem w ZUS zalecana, na razie wobec współpracowników.



nalnie 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 niekiedy potwierdza Europejski Trybunał Sprawiedliwości) (tvn24.pl,01). Przykładem takich praktyk może być żądanie ZUS wobec prowadzących firmy kobiet przebywających na urloпах wychowawczych w latach 1999-2006, by zapłaciły zaległe składki (ostatecznie zmieniono ustawę 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](http://www.likwidujzus.pl). W realnym świecie zdarzają się w ZUS interesanci dochodzący swych praw za pomocą... siekiery (gospodarka.gazeta.pl,01). O niezyczliwym stosunku mediów do tej instytucji świadczą liczne tytuły prasowe: „Emeryt bez emerytury, bo ZUS zawałony 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 przed tymi atakami (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 – o ile nie zmieni się system emerytalny – dopłaty te będą rosły z przyczyn demograficznych (praca.gazetaprawna.pl,03). W tym kontekście prawnicy 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 ZUS 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 widoczne rezultaty. Świadczą o tym zarówno wyniki wewnętrznych badań

satysfakcji klientów przeprowadzanych w latach 2010-2013 (zus.pl,03), jak i sondaż GFK Polonia z 2010 r. (pit.onet.pl,01), w którym ustalono, że ZUS jest drugą instytucją finansową (po bankach), obdarzaną zaufaniem przez Polaków (co trzeci badany wskazywał ZUS jako instytucję, której ufa). ZUS przekształca się z pokomunistycznego, biurokratycznego molocha w instytucję nowoczesną – sprawną i zelektronizowaną, o czym wspomnę jeszcze w rozdziale na temat 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 proc. Polaków, którzy załatwiali w roku badania sprawy urzędowe, nie napotkało przy tym żadnych trudności. W opinii blogerów wypowiadających się w debacie o aluzyjnym tytule „Urzędem\_Polska\_stoi” 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.

(blog.onet.pl,01)

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, charakteryzujący się zbyt częstymi zmianami istniejących ustaw (wyborcza.biz.pl,01). „W ostatnich trzech latach najważniejsze ustawy i kodeksy zmieniano kilkaset razy” – jak podawał *dziennik.pl news* w 2010 r. (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 r., 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, a dostęp do interpretacji prawa jest niełatwy. Kompetentne urzędy nie zawsze chcą – lub potrafią – wyjaśnić przepisy, do których egzekwowania są zobowiązane. Jako przykład można tu przywołać regulację dotyczącą odpadów w przedsiębiorstwach<sup>33</sup>, która mimo obszernej korespondencji ze strony kompetentnego urzędu, nie została zinterpretowana w podstawowej kwestii – jakich firm dotyczy. Zamiast udzielić jednoznacznej informacji, urząd asekuracyjnie odpowiada, cytując zapisy ustawy.

Choć istnieją pozytywne przykłady instytucji udzielających bezpłatnie rzetelnych informacji (np. Krajowa Informacja Podatkowa), to kontrowersje budzi praktyka 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 interpretację prawa, jest hańbą dla ustawodawcy” (tokfm.pl,01). Zła praktyka na wyższym szczeblu nie jest dobrym przykładem dla urzędów skarbowych – tam często brakuje informacji, jest ona niekompletna lub odsyła do... wyższej instancji (gazetaprawna.pl,01). Trudno się jednak dziwić staraniom przedsiębiorców o uzyskanie interpretacji przepisów. Zasada *Ingorantia iuris nocet* w relacji urząd – przedsiębiorca może doprowadzić nawet do upadłości firmy, szczególnie jeśli nie można liczyć na bezbłędną pracę urzędów (biznes.onet.pl,02).

---

<sup>33</sup> Ustawa o z dnia 22 stycznia 2010 r. 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”.

Brak rzetelnej informacji i nieprzyjazne przepisy dokuczają nie tylko przedsiębiorcom, lecz także 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 wysłał 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 Nadzwyczajna Komisja Sejmowa „Przyjazne Państwo” do spraw związanych z ograniczaniem biurokracji, powołana w grudniu 2007 r. (obecnie: Komisja Nadzwyczajna do spraw związanych z ograniczaniem biurokracji). Jej głównym celem było zwalczanie absurdalnych przepisów. Założyciel komisji Janusz Palikot postulował w sierpniu 2008 r. 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. W listopadzie 2011 r. 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.

W lutym 2011 r. 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 np. przedkładać zaświadczeń o wpisie do ewidencji gospodarczej – wystarczy, że złożą oświadczenie. Ułatwienia dotyczą także obywateli – oświadczenia mają być honorowane przez urzędników, gdy obywatel będzie ubiegać się np. o zasiłek. Zamieniono również obowiązek przedkładania oryginałów, urzędowo poświadczonych odpisów świadectw, dyplomów, aktów stanu cywilnego itp. na możliwość przedkładania kopii dokumentów potwierdzających wykształcenie lub kopii odpisów aktów 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 wiąże się z pewnością z budowaniem zaufania państwa do obywateli, dzięki wprowadzeniu kultury oświadczeń.

W połowie 2011 r. weszła również w życie ustawa o odpowiedzialności majątkowej funkcjonariuszy publicznych. Wprowadziła ona odpowiedzialność majątkową urzędników do wysokości rocznego wynagrodzenia za wydanie wadliwej decyzji lub blokowanie decyzji. 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 trzeciej 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 z 2007 r. (określenie pakietu odwołuje się do nazwiska doradcy premiera ds. gospodarczych). Komisja „Przyjazne Państwo” wpisała ten postulat do znowelizowanej ustawy o swobodzie gospodarczej. Zgodnie z koncepcją „jednego okienka” do założenia firmy miał wystarczyć jeden wniosek złożony w urzędzie gminy lub miasta – zamiast poprzednich czterech (urząd miasta lub gminy, ZUS lub KRUS, urząd statystyczny i urząd skarbowy). Jednak przez długie lata założenia odbiegały od biurokratycznej rzeczywistości (np. każdy przedsiębiorca opodatkowany VAT musiał tak czy owak zgłosić się w urzędzie skarbowym i osobiście dopełnić formalności). Reforma dopuszczała również złożenie wniosku przez Internet, ale wiele gmin długo nie miało takich technicznych możliwości. Na przykład z przeglądu stron internetowych kilku miast przeprowadzonego w listopadzie 2011 r. wynikało, że w Poznaniu przedsiębiorca rozpoczynający działalność musiał odwiedzić od pięciu do siedmiu urzędów (poznan.pl,01).

Rejestracja firmy przez Internet była natomiast możliwa np. w Warszawie i Gdańsku. Duże nadzieje na uproszczenie procedury rejestracji firm wiązano z nowelizacją ustawy o Krajowym Rejestrze Sądowym, która weszła w życie 1 grudnia 2014 r. Według znowelizowanej ustawy podmioty rejestrujące się w KRS, w tym wszystkie spółki handlowe, uzyskują NIP i REGON od ręki. Miało to na celu usprawnienie procedury „jednego okienka”, jednak jeszcze pod koniec grudnia 2014 r. w wielu sądach rejestrowych skarżono się na nieprawidłowe działanie systemu (pulsbiznesu.pl,01).

Dla rozwoju elektronicznej administracji istotne znaczenie miał bezpieczny podpis elektroniczny, zastępujący podpis własnoręczny. Prawne i techniczne zasady jego stosowania ustalono już w 2001 r., 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 specjalistów: biznesmenów, właścicieli biur księgowych itd. Najbardziej dynamicznie rozwijają się usługi elektroniczne, które nie wymagają bezpiecznego podpisu elektronicznego – przede wszystkim zeznania podatkowe. W 2008 r., gdy katalog elektronicznych deklaracji podatkowych niewymagających podpisu był bardzo skromny, przesłano zaledwie 390 zeznań za pośrednictwem Internetu. Ministerstwo Finansów stopniowo rozszerzało katalog deklaracji podatkowych niewymagających podpisu kwalifikowanego. Między innymi dzięki temu liczba podatników składających zeznania przez Internet wzrosła w 2009 r. do 90 tys., w 2010 r. – do 328 tys., w 2011 r. prawie osiągnęła liczbę jednego miliona, w 2012 r. przekroczyła dwa miliony, a w 2013 r. wyniosła prawie 3,7 mln (finanse.mf.gov.pl,01). 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 (patrz rozdział 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 mel-dunkowych, 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 r. 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 tys. obywateli skorzystało z tej możliwości, natomiast do kwietnia 2014 r. założono już około 240 tys. profili zaufanych (epuap.gov.pl,01). Z platformy ePUAP korzystają zarówno obywatele, jak i podmioty publiczne (urzędy miast, ministerstwa, ZUS, urzędy skarbowe itp.). Te ostatnie mogą przyjmować np. wnioski przesyłane przez obywateli do Elektronicznej Skrzynki Podawczej (ESP).

Długotrwałe prace nad platformą ePUAP były wielokrotnie krytykowane w mediach. Platformie zarzucano np. brak integracji systemów poszczególnych resortów za pomocą tzw. brokera rejestrowego, który pierwotnie planowano. Broker łączyłby systemy administracji i aktualizował dane (np. zmianę adresu użytkownika) bez udziału człowieka. Wspominano też o problemach ze standaryzacją dokumentów w Repozytorium Wzorów Dokumentów (ESP), każdy urząd tworzy bowiem zwykle własne wzory dokumentów (tokfm.pl,02). Całą koncepcję e-administracji oceniano jako przestarzałą, ze względu na to, że łączy ona 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. Według Programu Zintegrowanej Informatyzacji Państwa



z 2013 r. platforma ePUAP ma się stać integratorem e-usług, czyli bazą dla wszystkich kierunków rozwoju e-administracji (gazetaprawna.pl,02).

Według badań przeprowadzanych dla Komisji Europejskiej w 2007 r. Polska była jednym z krajów o najmniejszej dostępności usług e-administracji w Europie (za nami były Czechy, Łotwa, Grecja, Bułgaria, Rumunia). Niespełna 10 proc. ludności polskiej korzystało 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 r. 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 (zus.pl;04). W 2012 r. ZUS uruchomił Platformę Usług Elektronicznych, poprzez którą można składać wnioski o świadczenia lub sprawdzić wysokość otrzymanych świadczeń (każdy użytkownik będzie miał tam swój profil). Na pytania użytkowników odpowiada awatar – wirtualny doradca. Podkreśla się, że tak dynamiczny rozwój e-usług w ZUS był możliwy dzięki wcześniejszemu uporządkowaniu procedur wewnętrznych (tokfm.pl,02).

## 1.5. Podsumowanie

Sposób funkcjonowania administracji w danym kraju zależy nie tylko od możliwości organizacyjnych, lecz także wynika z powszechnie uznawanych wartości i postaw społecznych. Szwedzka demokracja charakteryzuje się silnym poczuciem równości obywateli, które przekłada się na przyjazny obywatelom i sprawny aparat administracji. Idea *dobrego domu ludu*, choć już nieprzywoływana we współczesnej polityce, spełnia się w działaniu szwedzkich urzędów. Przyczynia się do tego wysoki kapitał społeczny, wy-

rażający się m.in. zaufaniem do innych ludzi i umiejętnością współpracy w organizacjach. Model, w którym obywatel to uprawniony do usług klient urzędu, jest już mocno osadzony w szwedzkiej kulturze administracji. Społeczeństwo stawia urzędowi wysokie wymagania, a instytucje publiczne starają się im sprostać, upraszczając procedury i badając stale poziom satysfakcji klientów.

Szwedzka administracja zdaje się nie borykać z problemem biurokracji. Po wpisaniu hasła *byråkrati* (biurokracja) w wyszukiwarce internetowej nie znajduje się w zasadzie krytycznych opinii mediów ani obywateli na temat administracji. Definicję „biurokratycznego urzędnika” usunięto z ostatniej zrewidowanej wersji wytycznych na temat obsługi klientów dla pracowników *Försäkringskassan*, rekomenduje się im natomiast postawę empatyczną. Empatię – umiejętność wczuwania się w położenie innej osoby – postrzegać można jako postawę bardziej zaangażowaną w kontakt z klientem niż uprzejmość i życzliwość, które to cechy zaleca się w polskich materiałach szkoleniowych. W szwedzkich wskazówkach mówi się też o powinności wyjaśniania, szukania rozwiązań i okazywania zrozumienia klientowi. Szwedzkiego urzędnika przygotowuje się zatem do dialogu z obywatelem, natomiast polskiego pracownika administracji uczy się przede wszystkim uprzejmości i życzliwości, choć niekiedy wspomina się również o zaspokajaniu potrzeb psychologicznych klienta, np. pragnienia szacunku, uznania, równego traktowania (administrare.org,01). Różnica ta wynika 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-potent winien być posłuszny władzy publicznej, do modelu *menedżerskiego zarządzania publicznego*, w którym obywatel jest klientem uprawnionym 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 urzę-

dy w modelu *menedżerskiego zarządzania publicznego*. Model administracji pozostaje zatem pod dwojakim naciskiem zewnętrznym – wolnego rynku i wzorca preferowanego w krajach Unii Europejskiej.

W Polsce od dawna krytykuje się rozbudowaną biurokrację. Likwidacja czy redukcja biurokratycznych barier nie należy do łatwych zadań, są one bowiem wzmacniane m.in. wysokim wskaźnikiem dystansu władzy w polskiej kulturze. Z rządowych analiz kierunków rozwoju Polski wynika jednak, że na najwyższych szczeblach władzy 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 usprawnienia pracy polskich urzędów mają szansę powodzenia – np. dzięki innowacyjnym metodom wypracowywania i upowszechniania dobrych praktyk w funkcjonowaniu urzędów. Przyjazna postawa wobec klienta i sprawna obsługa wprowadzane są do standardów pracy administracji, przeprowadza się szkolenia urzędników i bada poziom satysfakcji klientów. Jednak aby zmiany te osiągnęły wymiar reformatorski, konieczne jest wsparcie lokalnych działań administracji przez instytucję państwa, szczególnie przy deregulacji i derogacji nieprzyjaznego obywatelom prawa.

Niestabilne i skomplikowane prawo utrudnia życie nie tylko obywatelom, lecz także samym urzędnikom, których praca polega m.in. na udzielaniu obywatelom zrozumiałej informacji. W Polsce brak jeszcze kultury tworzenia przystępnych komunikatów, w przeciwieństwie do Szwecji, w której pytania o zrozumiałość przepisów, pism urzędowych i formularzy są częścią standardowych ankiet na temat poziomu usług urzędowych. Tymczasem polscy obywatele i przedsiębiorcy muszą mozolnie zabiegać o informację i interpretację prawa (niekiedy odpłatną) w publicznych lub prywatnych instytucjach. Sytuacja ta powoli zmienia się na korzyść pod wpływem projektów modernizacji urzędów, które zachęcają do posługiwa-

nia się przyjaznym językiem, np. w opisach procedur przeznaczonych dla klientów (tzw. karty usług).

Głównym stymulatorem tworzenia przystępnej informacji okazuje się jednak być informatyzacja. Wygodne i bezpłatne procedury informatyczne, opisane przystępnym językiem, zachęcają bowiem ogromne rzesze klientów do zastępowania tradycyjnych dokumentów elektronicznymi (przykład deklaracji podatkowych), co znacznie ułatwia pracę urzędnikom. Dzięki temu urzędy same zaczynają dostrzegać korzyści płynące z przystępnej komunikacji.

Polska pozostaje jeszcze daleko w tyle za Szwecją, jeśli chodzi o dostępność e-usług w administracji publicznej. Spora część ludności – z przyczyn technicznych lub z powodu swych uprzedzeń wobec techniki – nie korzysta z komputerów i Internetu. Początkowo przyczyną słabej popularyzacji usług elektronicznych w Polsce były także opłaty za korzystanie z podpisu elektronicznego. Wprowadzenie bezpłatnej formy potwierdzania tożsamości, tzw. profilu zaufanego, przyczyniło się do szybkiego wzrostu liczby użytkowników usług elektronicznych. Sądząc po liczbie użytkowników e-usług (e-podatników), już około 4 mln polskich obywateli jest przekonanych do tej formy urzędowej komunikacji. W obu krajach podstawowe instytucje zajmujące się ubezpieczeniami społecznymi – ZUS i *Försäkringskassan* – mają dobrze rozwinięte e-usługi. Z doświadczeń ZUS-u wysnuć można wniosek, że uporządkowanie wewnętrznych procedur administracyjnych jest podstawą dobrej informatyzacji, a z kolei sprawność usług teleinformatycznych i tradycyjnych form kontaktu z klientem przekłada się bezpośrednio na wysoki poziom satysfakcji klienta.

Jak podkreśla się w niektórych publikacjach, polska młoda demokracja skupiona jest na instytucjonalnych aspektach ustroju państwa, zaniebując przy tym kwestie związane ze swobodami obywatelskimi. Nie sprzyja to wykształceniu umiejętności współpracy w organizacjach. Z kolei dość silne w polskim społeczeństwie postawy autorytarne, wyrażające się we wspieraniu hierarchii, konserwują niesprawne, biurokratyczne struktury. Ostatecznie również pojęcie państwa, historycznie obciążone syndromem obcej, wrogiej władzy, powoduje niechęć i uprzedzenia obywateli do urzędów.

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. Państwo polskie angażuje się w procesy usprawniania urzędów i deregulacji prawa, jednak brak ciągle odpowiedniej polityki językowej, która powiększałaby grono obywateli rozumiejących procedury urzędów i uczestniczących w dialogu z państwem. Obserwując przykład Szwecji, można zakładać, że systematyczna demokratyzacja języka używanego w urzędowej komunikacji wsparłaby rozwój demokracji i nowoczesnego państwa.

## Rozdział drugi

### ***Jasny język urzędowy (klarspråk) w szwedzkiej polityce językowej***

Omawiana w poprzednim rozdziale demokratyzacja urzędów w Szwecji wpisała się w kontekst toczącej się od lat 40. debaty poprawnościowej, która rozwinęła się w reakcji na zawilość 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. opublikowano pierwszy raport ze wskazówkami, jak należy redagować dokumenty publiczne (*Kommittésvenska* 1950), a w latach 70. zajęto się już systematycznie 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 w urzędach i dostarczają *jasnych* wzorców tekstowych w postaci dokumentów publicznych. Rząd wdraża zasady *klarspråk* poprzez instytucje językowe (obecnie Szwedzką Radę Języka), kształcenie specjalistów językowych na uniwersytetach, oficjalne publikacje zawierające wskazówki poprawnościowe oraz ustawę językową z 2009 r. Reformie sprzyjają tendencje rozwojowe języka – zbliżenie pisemnej odmiany języka do odmiany ustnej, upowszechnienie formy adresatywnej *ty* i tzw. intymizacja języka. Jednak język prawny dalej stanowi pewną przeszkodę w rozwijaniu *klarspråk*. Trudności napotkały też 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 *klarspråk* w niektórych urzędach, a w szczególności w *Försäkringskassan* i *Skatteverket*.

## 2.1. Definicja i zasady *klarspråk*

Pisząc o *klarspråk*, używam w języku polskim ekwiwalentu *jasny język urzędowy*. Choć oczywiście jest, że *klarspråk* odpowiada anglojęzycznemu terminowi *plain language*, to określenie *jasny język urzędowy* ma bardziej neutralny wydźwięk niż polski ekwiwalent *plain language – prosty język*, który może być w polszczyźnie odbierany jako deprecjonujący. Przymiotnik *urzędowy* zawęża zakres użycia tego wariantu językowego do urzędów i instytucji, tak jak to ma w zasadzie miejsce w przypadku *klarspråk*.

Określenie *jasny język (klarspråk)* funkcjonuje w warstwie obrazowej języka szwedzkiego we frazeologizmie *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* pierwszorzędną rolę odgrywa treść i kontekst:

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?

(sprakradet.se\_01)

Pojęciami centralnymi w teorii i praktyce *klarspråk* są perspektywa odbiorcy (*mottagarperspektiv*) i dostosowanie tekstu do odbiorcy (*mottagaranpassning*). Tekst należy zawsze oceniać z perspektywy adresata. 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. Jednak, jak pisze *Språkrådet* na swoich stronach internetowych, istnieje zwykle jakiś główny odbiorca – swego rodzaju *odbiorca wirtualny*, na przykład przeciętny podatnik w przypadku tekstów podatko-

wych, 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:

Podczas planowania tekstu, nadawania mu struktury i jego opracowywania spróbuj spojrzeć na tekst oczami czytelnika.

(sprakradet.se\_01)

W poradniku „Klarspråk lönar sig” („Klarspråk się opłaca” [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 konektorów (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 (umieszczaj streszczenia na początku tekstu – dzięki temu 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 justowanie do lewej oraz taką odległość między wierszami i wielkość czcionki, która sprawiają, 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 wskazać, kto wykonuje którą czynność – by tekst był *zaludniony* (*klarpråkstestet*, por. rozdział 2.7.4.2.2). 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 umieszczanie najważniejszej treści 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 czy tematyczną (Ehrenberg-Sundin Lundin, Wedin, Westman 2003:37).

Z kolei jeden z najnowszych urzędowych materiałów instruktażowych włącza do szkolenia językowego kwestie postaw urzędniczych, traktując postawę empatyczną jako podstawę tworzenia 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*<sup>34</sup>.

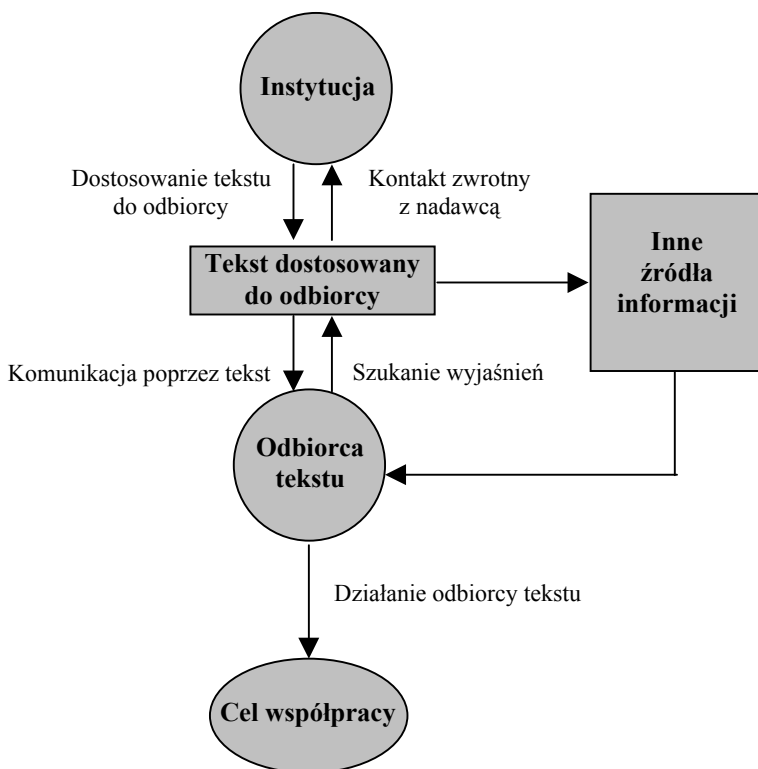
---

<sup>34</sup> Bardziej szczegółowych wskazówek dostarcza *klarspråkstestet* (patrz rozdział 2.7.4.2.2).

## 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, uznając, że konwersacja jest „przynajmniej do pewnego stopnia, współdziałaniem [...]”. Wychodząc z założenia Grice’a, można rozważać, czy a) interakcja, która zachodzi między nadawcą a odbiorcą tekstu w modelu *klarspråk* jest współdziałaniem (współpraca), oraz czy b) interakcja ta ma charakter zwrotny, czyli jest konwersacją. Żeby odpowiedzieć na te pytania, posłużę się schematem 1: *Współpraca nadawcy z odbiorcą w modelu klarspråk*.

Schemat 1. Współpraca nadawcy z odbiorcą tekstu w modelu *klarspråk*



Jak 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 interakcji są zainteresowane osiągnięciem celu – nadawca chce jak najefektywniej spełniać swoją funkcję jako urząd, odbiorca chce załatwić jakąś sprawę urzędową (lub dowiedzieć się, że już nic nie musi załatwiać). A zatem interakcja ta ma charakter kooperacji.

Poza tym odbiorca nie jest niemy uczestnikiem tej interakcji. W tekstach skonstruowanych według 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:

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

Tę zasadę można sformułować równie ogólnie, posługując się pojęciami *klarspråk*:

Dostosuj 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:

Uczyn swój udział tak informatywnym, jak to tylko możliwe (z punktu widzenia aktualnych celów rozmowy).

Nie czyn swego udziału bardziej informatywnym, niż to wymagane.

Za tę kategorię odpowiadają zasady *klarspråk* (*sprakradet\_01*):

Wybierz istotną treść (zależnie od potrzeb odbiorcy).

oraz

Wykreśl to, co niepotrzebne.

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 będzie musiał się dłużej angażować w procedury administracyjne (np. prostować informacje). Dlatego też nadawca stara się uwiażygodnić swoje informacje, np. powołując się na podstawy prawne lub/i sygnując pisma swoim podpisem.

Maksymę odniesienia:

Mów na temat.

lub inaczej:

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 nagłówki, 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* (reg.se\_Klarspråk lönar sig 2006:8):

Używaj czasowników w stronie czynnej.

dzięki czemu z tekstu jasno wynika, kto jest wykonawcą której czynności. Można tu też zacytować zasadę (reg.se\_Klarspråk lönar sig 2006:8):

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 2006:8)

Zróżnicowane środki, którymi dysponuje *klarspråk*, umożliwiają zatem efektywną współpracę między nadawcą a odbiorcą – 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 do końca nie wiadomo, 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 według 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, co wynika z długoletniej i żmudnej pracy wielu badaczy i praktyków *klarspråk*.

### 2.3. Argumenty za stosowaniem *klarspråk*

W poprzednim rozdziale ustaliliśmy, że model *jasnego języka urzędowego* to model konwersacyjny. 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 do zrozumiałej informacji, bo dzięki temu wzrasta bezpieczeństwo prawne obywateli. 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 według 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<sup>35</sup>.

---

<sup>35</sup> Publikacja „Klarspråk lönar sig” (reg.se\_Klarspråk lönar sig 2006:10) prezentuje dokładną kalkulację oszczędności 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 jednego pisma z 15 minut do 10 minut, to – jeśli odbiorcami takiego pisma w danym urzędzie jest 80 osób – oszczędność wynosi w sumie 2000 godzin rocznie.

## 2.4. Program *klarspråk* w szwedzkim systemie polityki językowej

Według informacji Rady Języka Szwedzkiego ([sprakradet.se\\_02](http://sprakradet.se_02)) program *klarspråk* klasyfikuje się w jednej z trzech części współczesnego systemu kultury języka (*språkvård*), przy czym kulturę języka rozumie się jako politykę językową (ang. *language planning*). Trzy obszary, które obejmuje aktualny model szwedzkiej polityki językowej, to:

- ochrona statusu języka (*språkvälsplanering, 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, 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 wzorców i wskazówek dla poszczególnych typów tekstu, pisemnych i ustnych. Wzorce i zalecenia dotyczą m.in. dostosowania języka i struktury pism oraz innych gatunków tekstów urzędowych do potrzeb odbiorców czy ustalenia takiego sposobu przeprowadzania zebrań pracowniczych, aby wszyscy uczestnicy mogli dojść do głosu.

Program *klarspråk* mieści się w obszarze kultury 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 doskonalić umiejętności w zakresie coraz bardziej wyspecjalizowanych gatunków.

## 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 r. 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 wymagała sformułowania nowej polityki językowej. Sytuację językową Szwecji charakteryzowały następujące czynniki:

- silna pozycja języka angielskiego na arenie międzynarodowej i w Szwecji, stanowiąca zagrożenie dla języka szwedzkiego w niektórych dziedzinach;
- wielojęzyczność Szwecji – dla ponad miliona z 9 milionów ogółu mieszkańców język szwedzki jest językiem drugim. Poza tym pięć języków (fiński, meänkieli<sup>36</sup>, lapoński, romski i jidysz) 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 zmian w życiu zawodowym.

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<sup>37</sup> i demokracji. W związku

<sup>36</sup> Język fiński używany w dolinie Tornedalen.

<sup>37</sup> Przez bezpieczeństwo prawne rozumiem pewność obywatela, że na fundamencie obowiązującego prawa może opierać swoją egzystencję (por. wypowiedzi Gizberta-Studnickiego i Kochanowskiego w rozdziale 3). Aby tę pewność mieć, obywatel musi prawo rozumieć.



z rozwojem e-urzędów wspomniano o znaczeniu zrozumiałego języka na oficjalnych stronach internetowych. Prace nad ustawą trwały długo – pierwsza propozycja ustawy z 2002 r. 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 jego rozumienie.

Zapis ten oznacza zaostrenie 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. Są one zobowiązane ułatwić obywatelowi kontakt z urzędem również na inne sposoby.

Wzrost statusu *jasnego języka urzędowego* wyraża się właśnie w przejściu od sformułowania „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 w przeciwieństwie do bardziej ograniczonego zasięgu ustawy administracyjnej, która nie obowiązywała np. w stosunku do rządu, parlamentu i sądów powszechnych.

Szwedzka Rada Języka podkreśliła w „Komentarzu do ustawy językowej z 2009 r.” (sprakradet.se\_Språkrådets uttolkning 2010), że tzw. „paragraf o *jasnym języku urzędowym*” (paragraf 11) dotyczy także grup osób o szczególnych potrzebach, np. osób, których językiem ojczystym jest język

inny niż szwedzki lub osób z ograniczoną sprawnością. W ramach ułatwiania obywatelom dostępu do języka urzędowego 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*) również dotyczą struktury tekstu, składni i słownictwa, jednak są bardziej restrykcyjne niż zasady tworzenia *jasnych tekstów urzędowych*. 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*)<sup>38</sup>, które m.in. redaguje informacje w wersji *łatwych tekstów*, umieszczanych w Internecie z ikoną *lättläst*.

Odnosnie 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 w językach innych niż szwedzki. Omawiane zalecenie ustawy językowej opiera się na paragrafie 2 rozporządzenia o odpowiedzialności urzędów państwowych za prowadzenie polityki integracyjnej:

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.

(notisum.se\_förordning 1986:856)

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<sup>39</sup> 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.

<sup>38</sup> www.lattlast.se

<sup>39</sup> W Szwecji pięć języków ma status języków mniejszości narodowych: fiński, meänkieli (jęz. fiński używany w dolinie Tornedalen), lapoński, romski i jidysz.

Ustawa językowa porusza także inne aspekty działalności urzędów w dziedzinie języka. W paragrafie 12 stanowi, że:

Na urzędach spoczywa szczególna odpowiedzialność za dostępność, stosowanie i rozwijanie szwedzkiej terminologii w zakresie ich specjalistycznej działalności.

Rozwój terminologii leży w kompetencjach dwóch instytucji w Szwecji. Pierwsza z nich – Centrum Terminologii TNC (*Terminologisentrum TNC*)<sup>40</sup> zajmuje się tworzeniem narodowej bazy terminologicznej *Rikstermbanken*, w której poszczególne urzędy mogą umieszczać specyficzną terminologię z zakresu swej działalności. Drugą instytucją jest Szwedzka Rada Języka, 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 wiek, kiedy to król Jan III Waza domagał się w liście do biskupa Jakuba ze Skary, 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. Na początku XX wieku zaczęto myśleć o zwięzłym i jasnym formułowaniu wypowiedzi – w 1907 r. 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 r.: „Należy dążyć do zwięzłego sposobu pisania”. Powodem tego nakazu był jednakże ówczesny brak papieru (Wellander 1974:59).

---

<sup>40</sup> [www.tnc.se](http://www.tnc.se)

## 2.6.2. *Kanslispenska*

Choć w I połowie XX wieku zgłaszano już oficjalne postulaty uproszczenia języka publicznego, w powszechnym użyciu była urzędowa odmiana języka, tzw. *kanslispenska* – 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 styl ten był bezosobowy, konserwatywny, ostrożny, jednoznaczny i skondensowany. Składnia *kanslispenska* pozostawała pod wpływami łaciny oraz języka niemieckiego i charakteryzowała się m.in. (Teleman, Wieselgren 1970:100-101):

- długimi zdaniami o skomplikowanej budowie, najczęściej podrzędnie złożonymi, z wtrąceniami i długimi frazami przedorzeczeniowymi<sup>41</sup>,
- częstym użyciem konstrukcji biernych (*s-passivum*),
- częstym użyciem rzeczowników odsłownych i odprzymiotnikowych,
- ciężkimi frazami nominalnymi (rozwinęte przydawki),
- schematycznym powielaniem archaicznego szyku wyrazów.

Archaiczny charakter miało nie tylko słownictwo, lecz także 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 *kanslispenska* reprezentują różny stopień trudności, w ekstremalnych przypadkach bywa to styl mało zrozumiały. Poniższy fragment<sup>42</sup> urzędowego tekstu pochodzącego z 1958 r. cechuje się średnim poziomem 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 *kanslispenska* są

---

<sup>41</sup> Tłumaczenie własne szwedzkiego terminu *fundament* – baza zdania, tzn. część zdania, która znajduje się przed orzeczeniem w zdaniu głównym (Teleman, 1999; *Språkriktighetsboken* 2007:389).

<sup>42</sup> Przykład zapożyczony z Lagerholm (2008:207).

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)

Tłumaczenie zorientowane jest na język źródłowy (SLOT) – np. zachowane są konstrukcje bierne, jednak dla czytelności zrekonstruowane zostały 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 r.)

### 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.)<sup>43</sup> oraz „Kommittésvenska” („Język komisji”,

<sup>43</sup> Omawiam tu wydanie z 1973 r.

pierwsze wydanie 1950 r.)<sup>44</sup>. Obie pozycje ukazały się po raz pierwszy wiele lat wcześniej niż omawiane tu – uaktualnione – wydania z lat 70. „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” przywoływana 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. 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 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 oraz obawę przed konkretnym wyrażeniem myśli. Winą za zbytne dążenie do abstrakcji obarczał wpływ niemieckiego języka urzędowego, jako przykład pozytywny podawał prosty styl

---

<sup>44</sup> Omawiam tu wydanie z 1974 r. Pierwsze wydanie tego raportu „Kommittésvenska. En undersökning och ett försök till riktlinjer” („Język komisji. Badanie i próba określenia wytycznych”) ukazało się w 1950 r. „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.

wypowiedzi brytyjskich. 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.

(Wellander 1973:51; podkreślenie autora)

Wellander zaleca używanie zwykłych wyrazów pochodzących z języka mówionego – na przykład czasownika *vara* (być), bez względu na ewentualne powtórzenia w najbliższym sąsiedztwie. Radzi też zastępować konstrukcje opisowe i inne wysublimowane zwroty prostymi i naturalnymi konstrukcjami.

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

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*.

Słonność 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* (*substantivjukan*). 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 <u>erhåller</u> en ytterligare <u>skärpning</u> ... Przepis ustawy otrzymuje dodatkowe zaostrzenie...	Lagbestämmelsen <u>skärps</u> ytterligare... Przepis ustawy jest dodatkowo zaostrzony...
Redan på hösten <u>inträdde</u> en <u>ökning</u> av arbetslösheten... Już jesienią nastąpiło zwiększenie bezrobocia...	Redan på hösten <u>ökades</u> arbetslösheten... Już jesienią zwiększyło się bezrobocie...
Mänskligheten <u>är</u> i <u>besittning</u> av de tekniska resurserna... Ludzkość jest w posiadaniu zasobów technicznych...	Mänskligheten <u>besitter/äger/har</u> de tekniska resurserna... Ludzkość posiada/ma zasoby techniczne...

#### b) Rzeczowniki odprzymiotnikowe i odprzysłówkowe:

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



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

Zasady *Pisz jasno. Pisz prosto. Pisz krótko* wraz z wieloma szczegółowymi zaleceniami 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”<sup>45</sup> 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), dzisiejsza praca poprawnościowa polega bowiem 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 ozdorników (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. wraz z pierwszym wydaniem „*Kommittésvenska*” (SOU 1950). Jednak bardziej systematyczną reformą zajęto się dopiero w latach 60. W Szwecji rozpoczęła się właśnie debata publiczna na temat

---

<sup>45</sup> Wellander (1974:61) podaje przykład „przesyłki” jako wyrazu abstrakcyjnego wobec „listu”, „kartki pocztowej” i „paczki”.

biurokracji. Krytyką objęto język urzędowy, który powszechnie odczuwano jako mało zrozumiały. Debata nad biurokacją objęła zatem kwestie językowe, które były szeroko komentowane po pierwszych wydaniach dzieł Wellandera.

Reforma języka ustaw i innych aktów prawnych rozpoczęła się w latach 60. na szczeblu rządowym. Kancelarię Rządu (*Regeringskansliet*) postrzegano jako instytucję szczególnie odpowiedzialną 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 r. 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. Kursy miały pomóc urzędnikom w 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 r.).

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 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 w stosunku do ustaw. Ustawy powinny spełniać takie same wymogi, jakie stawia się innym typom tekstów – cechować się jasnym językiem i przejrzystą strukturą. W strukturze tekstu wyróżniono trzy główne elementy:

- przed tekstem głównym należy umieszczać wstęp ze streszczeniem;
- tekst powinien być podzielony na rozdziały opatrzone nagłówkami;
- artykuły powinny zawierać najwyżej trzy ustępy.

Wobec 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 powinno się ono znaleźć 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 odzwierciedlała kierunek nadany 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. dotyczą unikania tradycyjnych cech stylu kancelaryjnego, a w raporcie z 2001 r. ocenia się już składnię i leksykę tekstów jako przyjazną. Z czasem pojawiają się nowe treści, np. w latach 90. 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](http://reg.se/Svarta_listan) 2011), zawierająca propozycje ekwiwalentów leksykalnych, doczekała się czterech wydań, „Myndigheternas skrivregler” („Zasady pisowni dla urzędów”; [reg.se\\_Myndigheternas,01](http://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	<p>„Att skriva bättre offentlig svenska” („Jak lepiej pisać szwedzkie teksty publiczne”), Westman M., Oskarsson O. Svenska språknämnden, Statens personalutbildningsnämnd.</p> <p>Publikacja Szwedzkiego Komitetu Językowego i Państwowej Komisji ds. Kształcenia Personelu na temat modernizacji języka publicznego.</p>
1985	<p>„Klarspråk – en grund för god offentlig service. Språkvårdsutredningens rapport” („Jasny język urzędowy – podstawa dobrych usług publicznych. Raport komisji kultury języka”) Civildepartementet. DC 1985:3.</p> <p>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.</p>
1988	<p>„Svarta listan. Ord och fraser som kan ersättas i författningsspråk” („Czarna lista. Wyrazy i zwroty, które można zastąpić w języku prawnym”), Regeringskansliet, SB PM 2004:1 (trzecie wydanie).</p> <p>Alfabetyczna lista wyrazów i wyrażeń reprezentujących tradycyjny język urzędowy z propozycjami ekwiwalentów używanych w zmodernizowanych tekstach prawnych. Zaleca się zastępowanie wyrazów archaicznych, np. <i>avskrift</i> (odpis) przez <i>kopia</i> (kopia), <i>eljest</i> przez <i>annars</i> (w przeciwnym razie); wyrazów nieużywanych w języku mówionym, np. <i>erhålla</i> (otrzymać) przez neutralne <i>få</i> (dostać); wyrazów z rejestru urzędowego <i>föreligga</i> (występować) przez <i>finnas</i> (być) oraz wyrazów, które w języku mówionym mają inne znaczenie niż w języku urzędowym, np. <i>bestrida</i> (m.in. zaprzeczyć) w wyrażeniu <i>bestrida något</i> (opłacić coś) przez jednoznaczne i neutralne <i>betala</i>, <i>bekosta</i> (opłacić, opłacić koszty).</p>
1991	<p>„Myndigheternas skrivregler” („Zasady pisowni dla urzędów”), Regeringskansliet Statsrådsberedningen. Ds. 2009:38 (siódme wydanie).</p> <p>Zasady ortograficzne i interpunkcyjne ze szczególnym uwzględnieniem tekstów urzędowych.</p>
1993	<p>„Visst går det att förändra myndighetsspråket! En rapport från Språkvårdsprojektet” („Oczywiście, można zmienić język urzędowy! Raport z projektu Språkvårdsprojektet”), Ds 1993:61. Finansdepartementet.</p> <p>Opis prac prowadzonych w różnego typu instytucjach publicznych w ramach projektu poświęconego kulturze języka urzędowego (m.in. urząd skarbowy, komenda policji). Wymienia się mankamenty tekstów i stwierdza przyczyny stosowania przez urzędy perspektywy nadawcy. (Patrz też rozdział 2.11.1 tej monografii).</p>
1994	<p>„Några riktlinjer för författningsspråket” („Kilka wytycznych wobec języka prawnego”), Statsrådsberedningen. PM 1994:4.</p> <p>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 <i>han</i> (on) i <i>hon</i> (ona).</p>

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. Przykładowo wspomina się, że nie należy używać wyrazu <i>anvisningar</i> (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 na temat języka i struktury w wyrokach i postanowieniach sądowych. Przeznaczona do kształcenia językowego sędziów i innych pracowników wymiaru 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 wypadła zadowolająco na poziomie leksykalnym, mniej zadowolająco na poziomie składniowym – szczególnie w tekstach o bardziej złożonej tematyce (np. podatki i emerytura), gdzie dominował tradycyjny język urzędowy. Ogólnie stwierdzono pewne braki w dostosowaniu tekstów do odbiorców oraz – w kontekście społecznym – niski status pracy przy redakcji tekstów. Na podstawie wyników opracowano narzędzie diagnostyczne pomocne przy ocenie i redagowaniu tekstów urzędowych ( <i>klarspråkstestet</i> ). (Por. rozdział 2.7.4.2.2 tej monografii).
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 <i>Försäkringskassan</i> . (Patrz też rozdział 2.10.3 tej monografii).
2007	„Klarspråk i socialtjänsten. Hur man skriver lättlästa beslut och journaler” („Jasny język urzędowy w służbach socjalnych. Jak pisać 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 itp. Rekomendowano np. pisanie w pierwszej osobie tekstów w diariuszach.

### 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, „misjonarskiej”<sup>46</sup> postawie oraz

<sup>46</sup> Olle Josephson, wykładowca na kierunku *språkkonsultlinje* od czasu jego założenia, wykład na konferencji *Plain* 2011, Sztokholm.

długoletniej pracy w dziedzinie kultury języka<sup>47</sup> teksty obecne w sferze publicznej odpowiadają zwykle standardom *klarspråk*. Studia dla konsultantów językowych wprowadzono w 1978 r. na uniwersytecie w Sztokholmie. Początkowo były one studiami dwuletnimi (1978-1991), następnie 2,5-letnimi (1991-2006), a obecnie są to studia 3-letnie kończące się licencjatem (180 punktów szwedzkich). Od 2006 r. studiować można również na uniwersytecie w Umeå, od 2008 r. oferuje się poza tym 6-miesięczny program na Uniwersytecie im. Linneusza w Kalmarze i Växjö.

Do powstania tego kierunku kształcenia w Sztokholmie przyczyniły się intensywny rozwój sektora publicznego i proces demokratyzacji w latach 70., stąd też studia były początkowo ukierunkowane na działalność instytucji państwowych. W następnych latach uwzględniono też możliwości pracy w firmach prywatnych, a następnie na program studiów wpłynęły komputeryzacja rynku pracy oraz zwiększająca się rola języka angielskiego w związku z globalizacją<sup>48</sup>. W 2011 r. program studiów obejmował następujące przedmioty teoretyczne i praktyczne: gramatyka, analiza tekstu, socjologia i psychologia języka, pedagogika, retoryka, język szwedzki jako język drugi<sup>49</sup>, tłumaczenie, 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, w sektorze prywatnym lub zakładają własne firmy. Niektórzy spośród absolwentów zrzeszają się w stowarzyszeniu zawodowym Dyplomowani Konsultanci Języka Szwedzkiego (*Examinerade språkkonsulter i svenska – ESS*), które liczy obecnie około 40 członków. Konsultanci językowi zajmują się naj-

---

<sup>47</sup> Poza określeniem *språkkonsult* (konsultant językowy) używa się również nazwy *språkvårdare* (specjalista w dziedzinie kultury języka).

<sup>48</sup> Informacja od Olle Josephsona, wykładowcy na kierunku *språkkonsultlinje*, uzyskana w czasie wykładu na konferencji *Plain* 10.06.2011.

<sup>49</sup> Język przyswajany jako drugi po języku ojczystym, w środowisku, w którym język ten jest używany jako ojczysty (np. w związku z imigracją lub w społeczeństwie wielojęzycznym).

częściej 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 r. 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 r. przyznawano coroczną nagrodę *Klarspråkskristallen* za osiągnięcia w dziedzinie jasnego języka urzędowego. W 2006 r. zadania te przejęła Szwedzka Rada Języka.

### **2.7.4.2. Szwedzka Rada Języka (*Språkrådet*)**

W 2006 r. utworzono Szwedzką Radę Języka (*Språkrådet*) jako następczynię Szwedzkiego Komitetu Językowego (*Svenska Språknämnden*). W skład nowo powstałej Rady włączono Grupę ds. *Jasnego Języka Urzędowego* (*Klarspråksgruppen*). Przeprowadzono także ankietę wśród około 200 urzędów i gmin ([sprakradet.se\\_enkäter](http://sprakradet.se_enkäter)). Z ankiety wynikało, że 87 proc. badanych zetknęło się z działalnością *Klarspråksgruppen*, 50 proc. przyznało, że miała ona duże znaczenie dla ich pracy, a 50 proc. zajmowało się *jasnym językiem urzędowym* w swojej działalności zawodowej. W 2009 r., a zatem po wprowadzeniu ustawy językowej, *Språkrådet* przeprowadziła kolejną ankietę w Internecie ([sprakradet.se\\_Klarspråk 2010/1](http://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* odgrywały ważną rolę w reformie języka urzędowego.

Na działalność *Språkrådet* składa się publikowanie biuletynu *Klarspråk. Bulletin från Språkrådet* (cztery numery rocznie), organizowanie konferencji i wykładów, przyznawanie nagrody *Klarspråkskristallen* za osiągnięcia na polu zrozumiałego języka urzędowego, poradnictwo językowe i rozwijanie sieci współpracy między urzędami działającymi na rzecz poprawy języka urzędowego. W 2011 r. w sieci tej współpracowało około 400 osób reprezentujących urzędy państwowe i samorządowe<sup>50</sup>.

*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 w zakresie rozwijania *jasnego języka urzędowego*. Wśród laureatów nagrody znajdują się różnego typu instytucje. Poniżej wymieniam laureatów z ostatnich lat:

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

<sup>50</sup> Informacja uzyskana 28.11.2011 od Nathalie Parès, konsultantki językowej odpowiedzialnej za współpracę z urzędami w *Språkrådet*.

2009	Bank <i>Riksbanken</i> – za prace nad językowym kształtem raportów banku.
2008	<i>Försäkringskassan</i> – za sformułowane w zrozumiały sposób decyzje administracyjne.
2006	CSN ( <i>Centrala Studiestödsnämnden</i> ), Centralna Komisja Stypendialna – za projekt udoskonalenia języka korespondencji elektronicznej.
2005	Urzędy skarbowe w Västerås i Örebro – za projekt <i>Dialog językowy</i> , 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)*<sup>51</sup>, 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 trzy wersje testu – jedna służy do weryfikacji decyzji administracyjnych, druga do weryfikacji raportów, które są bardzo rozpowszechnionym gatunkiem wśród pism szwedzkiej administracji, a trzecia – do sprawdzania przystępności wyroków sądowych.

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?)

<sup>51</sup> <http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak/att-skriva-klarsprak/klarsprakstestet.html>

- 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 charakteryzują się prostą budową? Czy w tekście występują zdania wtrącone? Czy wyróżnia się poszczególne elementy za pomocą 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* jest dostępny w wersji interaktywnej i w wersji do wydruku.

## 2.8. Czynniki sprzyjające reformie języka

Styl szwedzkich wypowiedzi urzędowych stał się w XX wieku 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 sprzyjały spontaniczna oddolna tendencja do uproszczenia języka, zbliżenie języka pisanego do mówionego i zacieranie się różnicy między poszczególnymi odmianami (Mårtensson 1988:101). Dzięki upowszechnieniu i wydłużeniu okresu kształcenia język pisany stał się narzędziem większej liczby ludzi, co przy-

czyniło się do zmiany wzorców. Dla osób posługujących się biegle pismem w XIX wieku wzorcami były m.in. teksty łacińskie i niemieckie. Użytkownicy języka pisanego w XX wieku czerpali natomiast wzorce głównie z mówionego języka szwedzkiego. Powstawały nowe media – radio (lata 20.) i telewizja (lata 50.) 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 r. i reforma systemu fleksyjnego czasowników z 1945 r. Przesunięcia stylistyczne między odmianą mówioną a pisaną języka oraz zmiany syntaktyczne i leksykalne były zaledwie komentowane przez instytucje zajmujące się poprawnością języka. W tym okresie doszło do istotnej zmiany w zakresie pragmatyki językowej, polegającej na przejściu od form adresatywnych wyrażających dystans do form wyrażających bliskość. Wbrew stosowanej dziś nazwie (*du-reformen*) zmiana ta miała charakter z gruntu spontaniczny. Z kolei początek XXI wieku to 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. XX wieku. Jeszcze w latach 40. system adresowania wypowiedzi był bardzo chwiejny. Według badania Instytutu Gallupa z 1944 r. do nieznanej osoby 37 proc. ludności zwracało się *ni* (wy), 24 proc. używało form *frun* (pani), *herrn* (panie), *fröken* (panienko), 17 proc. – formy *du* (ty), a 15 proc. *damen* (pani), *min dam*

(moja pani), *min herre* (mój panie) (Mårtensson 1987:110). Forma *ni* (wy) ostatecznie się nie przyjęła. Najbardziej prawdopodobną przyczyną odrzucenia było to, że odczuwano tę formę jako poniżającą – stosowano ją bowiem głównie wobec osób, które nie nosiły żadnych tytułów. Pod koniec lat 60. upowszechniła się natomiast forma *du* (ty) – prawdopodobnie pod wpływem popularnych w Szwecji ruchów ludowych (np. organizacji sportowych, robotniczych) oraz studenckiej rewolty. Zmianę tę nazwano *reformą ty* (*du-reformen*), choć zjawisko miało charakter spontaniczny (ang. *change from below*) (Einarsson 2010:141). Podstawy powszechnego przejścia na *ty* upatrywano w nacechowaniu formy *wy* statusem i dystansem, w opozycji do bliskości i solidarności wyrażanej przez formę *ty*. W latach 60. 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 traktowane jest jako symbol odformalizowania stosunków społecznych i demokratyzacji Szwecji (Löfgren, Orvar 1988:174).

Warto zauważyć, że forma *ty* w dalszym ciągu rozszerza swój zasięg. *Språkrådet* zaleca co prawda, żeby nie zwracać się do króla Szwecji na *ty* nawet w mniej formalnych okolicznościach, rekomendując zwroty w 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?*)

(Sprakradet.se\_7439)

Jednak społeczna dyskusja na ten temat trwa w mediach do dziś i forma *ty* wobec króla znajduje wielu zwolenników<sup>52</sup>. Warto również wspomnieć, że masowemu przejściu na *ty* towarzyszyły inne zmiany z zakresu pragmatyki – np. przyjęcie bardziej bezpośrednich i swobodnych form

<sup>52</sup> 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”.

pozdrowień. W latach 50. witano np. spotkanego sąsiada formalnym zwrotem zawierającym nazwisko:

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

(Mårtensson 1987:143)

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

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

(Mårtensson 1987:143)

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 przejściu przez administrację zasad i cech stylistycznych języka sfery intymnej. Przejście urzędów na *ty* z obywatelami było zatem według badaczki jednym z przejawów intymizacji języka publicznego.

### 2.8.1.1. Forma *ty* w urzędowym języku pisanym

Mårtensson (1987) prześledziła stosowanie form adresatywnych w języku pisanym dwóch ważnych instytucji – *Försäkringskassan* (Szwedzka Kasa Ubezpieczeń Społecznych) i *Skatteverket* (Szwedzki Urząd Skarbowy). W 1984 r. oddział *Försäkringskassan* w Kalmarze zwrócił się do swoich klientów z zapytaniem, jakiej formy adresatywnej oczekują ze strony tej instytucji. 92 proc. respondentów wybierało formę *ty*, jedynie 6 proc. preferowało oficjalną formę *ni* (Pan/i, dosł. *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 adresatywnych w broszurach informacyjnych *Försäkringskassan*. Przełom lat 60. i 70. okazał się okresem granicznym. Do końca lat 60. unikano bezpośrednich form adresatywnych. Po 1970 r. tylko jedna piąta broszur nie zawierała bezpośrednich form adresatywnych, dominowała przy tym forma *ty*. Tendencja ta nie była tak wyraźna w broszurach *Skatteverket*, co tłumaczy się silniejszym wpływem języka prawnego na język tego urzę-

du – rola urzędów skarbowych polega przede wszystkim na egzekwowaniu prawa, natomiast informacje *Försäkringskassan* miały charakter bardziej doradczy. 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 składni, np. czasowników nierozdzielnie złożonych (*utbetalat* zamiast *betalat ut*: wypłacić). Badaczka zauważyła jednak tendencję do nadużywania formy *du* (*ty*) w znaczeniu zaimka nieokreślonego *man* (w jęz. polskim forma bezosobowa), co prowadziło do neutralizacji bezpośrednich form adresatywnych. Wyrażała przypuszczenie, że pewien powrót do stosowania formy *ni* (*wy*) w społeczeństwie lat 80. 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 utorał 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 zarówno przez 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 szwedzczyzny oraz poszczególnymi gatunkami tekstów. 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

– formę *dom* traktuje się jako poprawną w tekstach „codziennych”. Inaczej rzecz miała się z zapisem czasownika posiłkowego *skall* (powinien). Od 2007 r. 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. 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 negację *ej* i *icke*. Jednak i w tych odmianach języka *inte* zostało ostatecznie przyjęte w roku 1979 („Några riktlinjer för författningsspråket”).

O przejściach form z ustnej odmiany języka do pisemnej nie rozstrzygały jednoznacznie organy ds. poprawności języka, inaczej niż w przypadku reformy ortograficznej z 1906 r. czy reformie likwidującej końcówki liczby mnogiej przy czasownikach w 1945 r. Kwestie te pozostawiano spontanicznemu rozwojowi języka i akceptowano po dostatecznym rozpowszechnieniu.

### 2.8.3. Uproszczenie składni

W zakresie składni następowało w języku szwedzkim skracanie zdań, co potwierdzają liczne badania różnych gatunków tekstów przeprowadzane od lat 60. I tak zdania w prasie z 1890 r. i 1964 r. (badanie Grahna) wykazywały przeciętną długość – odpowiednio około 24 i około 18 wyrazów (Mårtensson 1988:192). Ze skracaniem zdań związane było zmniejszenie liczby zdań podrzędnych. Te same tendencje występowały w pisemnych pracach studentów (badanie Lindberga 1973). Jednocześnie jednak stwierdzono procentowy przyrost liczby długich wyrazów – np. w raportach rządowych z 32 proc. w 1951 r. do 34 proc. w 1972 r. i 1981 r. (badanie Margarety Westman z 1981 r.). Westman tłumaczyła, że wzrost liczby długich wyrazów (głównie złożzeń rzeczownikowych), czyli specjalistycznych terminów, wynika właśnie ze skracania zdań. Teksty oddalały się w ten sposób od języka mówionego i stawały się według 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 różne przeszkody. Nawet w egalitarnej kulturze szwedzkiej znaleźć można przeciwników idei upraszczania języka. Twierdzi się na przykład, że *klarspråk* sprzyja tendencji do ubożenia słownictwa Szwedów ([spraktidningen.se](http://spraktidningen.se)\_Gustafsson). Barbro Ehrenburg-Sundin (2000:192) uważa, że przeszkody do rozwoju idei prostego języka są w wielu krajach bardzo podobne. Autorka podaje za Robertsem (1998), że wprowadzanie *klarspråk* utrudniają 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. Ekspersi piszą przede wszystkim dla kolegów po fachu lub swych zwierzchników, zapominając o prawdziwych odbiorcach swoich tekstów – szerokiej publiczności. Uważają również często, że na wszelki wypadek bezpieczniej jest napisać za dużo niż za mało.

- obawa przed odbieganiem od wzorców

Jeśli w danej dziedzinie istnieją ukształtowane wzorce tekstów, to niewiele osób zdobywa się na odwagę odbiegania od nich. Nacisk środowiska na trzymanie się przyjętych szablonów budzi obawy przed krytyką i koniecznością obrony swoich sformułowań. Jeśli podstawą redagowanego tekstu są skomplikowane sformułowania prawne, dołącza się do tego lęk 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 problemy przy upraszczaniu języka. 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 (czyli w 3. osobie lp), zamiast używania bezpośrednich zwrotów. Ehrenburg-Sundin wspomina, że również w Szwecji zaczęto formułować rządowe rozporządzenia w 2. osobie lp dopiero w połowie lat 90.

- 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 ich jakości, 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 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.

(„Språket i lagar och andra författningar” 1967:3)

Wskazuje się przy tym, że trudna materia prawa nie może być usprawiedliwieniem dla zawiłego języka, szczególnie jeśli materia ta dotyczy dziedzin bezpośrednio dotykających spraw obywateli:

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

(„Språket i lagar och andra författningar” 1967:4)

W raporcie „På väg mot ett bättre myndighetsspråk” Catharina Nystrom wspomina o zjawisku intertekstualności zachodzącym między tekstami prawnymi i urzędowymi oraz konieczności współpracy językoznawców z prawnikami:

Wpływ tekstów prawnych na różnego typu teksty jest silny. W procesie powstawania 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 spodziewanym wynikiem (badań nad tekstami urzędowymi – przyp. tłum.). Z jednej strony wskazuje to, jak ważne jest, aby o kulturę języka dbali specjaliści językowi we współpracy z prawnikami, a z drugiej strony – usprawiedliwia stosowanie środków polityki językowej przy redagowaniu tekstów prawnych, prowadzące do wzrostu ich zrozumiałości.

(statskontoret.se\_På\_väg\_mot\_ett\_bättre\_myndighetsspråk\_2001, s. 105)

Współpraca ekspertów językowych z prawnikami wydaje się prostym, choć rzadko stosowanym sposobem rozwiązywania problemów związanych z językiem prawniczym. Szwecja należy według 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 znaczenie 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 Blücker w pracy z 2010 r. – 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 wyrażań 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 r. koniecznością stało się tłumaczenie dokumentów unijnych na język szwedzki. Ze względu na zawłość 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. W związku z tym tłumacze posługiwali się złożonymi i mało przejrzystymi konstrukcjami, wychodzącymi już z użycia w szwedzkim języku pisanym (Melander 2000:7). Niektó-

rzy 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 Unii Europejskiej**

W czasie swojej ostatniej prezydencji unijnej w drugiej połowie 2009 r. 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 temu 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 poczyniono już pewne kroki ku uproszczeniu tych tekstów. W 1998 r. 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 co do prostego i jasnego redagowania unijnych aktów prawnych. Mowa tam była przykładowo o tym, że należy w miarę możliwości 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, by unikać nadmiernie długich artykułów i zdań, niepotrzebnie zawiłych sformułowań i zbyt częstych skrótów. Poza tym – ze względu na wielojęzyczny charakter prawodawstwa wspólnotowego – napominano, żeby ostrożnie stosować pojęcia lub terminologię właściwą dla krajowych systemów prawnych.

Podczas przewodnictwa Wielkiej Brytanii w Unii Europejskiej w 1998 r. angielscy tłumacze pracujący w Komisji Europejskiej rozpoczęli kampanię *Fight the Fog*, skierowaną przeciwko biurokratycznemu językowi unijnemu. W ramach kampanii wydano w 1998 r. zbiór wskazówek „How to write clearly” ([ec.europa.eu\\_How to write clearly](http://ec.europa.eu/How_to_write_clearly)) – polskojęzyczna wersja tej publikacji „Jak pisać zrozumiale” powstała podczas drugiej kampanii na rzecz prostego języka *Clear writing* w 2010 r. 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 kalk 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 przywołana w bibliografii.

W 2001 r. sformułowano obszernie wskazówki dotyczące 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 sześć ogólnych zasad redagowania tekstów legislacyjnych, obejmujących m.in. zrozumiałość sformułowań oraz dostosowanie tekstów do odbiorcy i danego gatunku aktu prawnego.

W 2001 r. 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 r. wraz 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 opatrzone „streszczeniem dla obywatela” (*citizen's summary*), napisanym językiem zrozumiałym dla osoby bez wiedzy specjalistycznej na dany temat. „Streszczenia

dla obywatela” wprowadzono jako element aktów prawnych Komisji Europejskiej w 2008 r.

W 2010 r. zorganizowano drugą w historii UE kampanię na rzecz zrozumiałych tekstów unijnych, pod nazwą *Clear Writing* (*Clear Writing ec.europa.eu\_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 ta objęła pięć departamentów Komisji Europejskiej (w tym *Secretariat General, the Legal Services, DG Translation*), wspierana była przy tym przez Parlament i Radę Europejską. Akcję skierowano do użytkowników wszystkich 23 języków unijnych, w oparciu o tłumaczenia wspomnianych wskazówek „How to write clearly”. Stworzono także specjalną stronę wewnętrzną (intranet), opublikowano 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 decydom, że teksty przeznaczone do publikacji powinny przejść fachową korektę. Cele te ustalono na podstawie ankiety przeprowadzonej wśród 6000 pracowników Komisji Europejskiej w listopadzie 2009 r. W ankiecie 85 proc. respondentów stwierdziło, że dokumenty zawierały zbyt wiele żargonu unijnego. Zdaniem ankietowanych na jakość dokumentów wpływały przede wszystkim niewystarczające kompetencje językowe ich autorów, brak odpowiedniego przygotowania, zbyt duża liczba osób redagujących te same dokumenty, presja czasu, pod którą tworzy się dokumenty, i zmiany wprowadzane w ostatniej chwili. W celu poprawy sytuacji domagano się solidnej korekty tekstów (92 proc. ankietowanych) – chociażby z tego powodu, że 95 proc. dokumentów Komisji Europejskiej powstaje w języku angielskim, choć tylko dla 13 proc. twórców dokumenty jest to język ojczysty. 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 r. konferencję pod tą samą nazwą. Według relacji recenzentki (*ec.europa\_Bielich 2011*) przedstawiono na niej postępy w upraszczaniu



języka stosowanego w przepisach prawa i urzędowych dokumentach w wybranych państwach Unii Europejskiej. Wystąpił na niej 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 ona do zubożenia języka. Najślabiej oceniono wystąpienie przedstawicielki Polski:

[...] mówczynie 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 tym śladem. Warto tu wspomnieć o intensywnych działaniach norweskiej Rady Języka (*Språkrådet*), która koncentrowała się dotychczas na języku i efektywności administracji, jednak od 2011 r. planowała położyć nacisk na język prawny<sup>53</sup>.

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

<sup>53</sup> Ulotka norweskiej *Språkrådet* (2011) „A brief history of Plain Language in Norway”.

administracji zajmującej się zwykłymi sprawami obywateli. W USA od 13 października 2010 r. 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 Klar-språk 2011/3:2).

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. Prace zapoczątkowała organizacja broniąca praw konsumentów *Organisation National Consumer Council (NCC)* – wraz z firmą konsultingową *The Plain English Campaign* (1979 r.) doprowadziła m.in. do przeredagowania około 50 tys. formularzy przeznaczonych dla konsumentów. Firma ta nadal zajmuje się kształceniem w zakresie *plain language*, działalnością edytorską oraz 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. uproszczone wersje 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 wzmocnienie 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 r., 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 przykładają 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) oraz wydaje instrukcje, z których wynika obowiązek zwięzłego formułowania tekstów administracyjnych (par. 34 *Gemeinsame Geschäftsordnung I der Bundesministerien*). Początek XXI wieku zaowocował w Niemczech szeregiem projektów łączących kwestie usprawniania administracji z modernizacją jej języka. Od 2005 r. działa organizacja *IDEMA (Internetdienst für eine moderne Amtssprache)*, *Gesellschaft für verständliche Sprache* (*moderne.de\_01*). Główną dziedziną jej działalności jest tworzenie 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 r. 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 usługowej roli administracji wobec obywateli (art. 98). Jednak dopiero w latach 90. podjęto we Włoszech działania modernizujące zawły język administracji. W 1993 r. rozpoczęto 5-letni projekt zmierzający do uproszczenia języka urzędowego. Rząd Romano Prodiego silnie wspierał te działania. Podkreślano ich znaczenie dla zwiększenia zaufania obywateli do władzy państwowej, które uznawano we Włoszech za zbyt niskie.

W Hiszpanii przyjęto już w 1992 r. ustawę mówiącą o tym, że administracja publiczna powinna odgrywać 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 rezygnowania 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 powstawała konieczność tworzenia terminologii w tych językach. W XXI w. doszło jednak do przełomu w hiszpańskiej polityce językowej – w 2009 r. powołano Komisję ds. Modernizacji Języka Prawnego, która dwa lata później opublikowała sprawozdania ze stanu języka prawnego w Hiszpanii oraz wynikające z nich zalecenia językowe (Nowak-Michalska, 2015).

W Portugalii – według informacji tamtejszych specjalistów ([ec.europa.eu/dgs/translation\\_Fisher](http://ec.europa.eu/dgs/translation_Fisher)) – istnieje co prawda ustawa z 1999 r. 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 proc. ludności ma słabą umiejętność czytania ze zrozumieniem). Obecnie działa program rządowy *Simplex*, ułatwiający dostęp obywateli do usług administracyjnych. Do programu tego wprowadza się kwestie prostego języka administracji – przy udziale organizacji *Portugues Claro* i współpracującego z organizacją Martina Cuttsa.

Ehrenberg-Sundin (2000:149-169) 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 wskazówka, by używać języka neutralnego płciowo. W języku niemieckim i francuskim zaleca się stosowanie żeńskich odpowiedników 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 np. określenia, np. *die Lehrperson* (osoba ucząca) zamiast alternatywy *die Lehrerin* lub *der Lehrer*. Podobne porady sformułowano dla języka włoskiego i angielskiego, w którym zalecano nieseksistowskie określenie zawodu *business people* zamiast *businessmen* i *business-women*.

Ehrenberg-Sundin zwracała uwagę na odmienne niż w krajach anglosaskich i nordyckich podejście do języka prawa w innych krajach europejskich. Powoływała się m.in. na sformułowania zawarte we włoskiej publikacji z 1993 r. na temat pisemnej komunikacji („Codice di stile”), gdzie wskazano co prawda, że niezrozumiały język prawny uniemożliwia obywatelom odwoływanie się od decyzji administracyjnych, jednak wymieniono 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 tys., co porównuje się z liczbą około 7000 we Francji i 5000 w Niemczech (dane z 1990 r.).
- 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, opatrując podręczniki odpowiednimi słowniczkami.

Podobne nastawienie do języka prawa Ehrenburg-Sundin odnalazła w Hiszpanii, w artykule hiszpańskiego prawnika Gonzaleza-Seco (1996), który stwierdzał, 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” (Ehrenburg-Sundin 2000:166).

Ehrenberg-Sundin stwierdziła, że poradniki i wytyczne wydawane we Włoszech, Francji, Belgii, Hiszpanii i Niemczech nie zawierają w związku z opisaną postawą żadnych wskazówek dotyczących modernizacji języka prawniczego. Dalszy rozwój polityki językowej w tych krajach ogólnie potwierdzał 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 r., dostrzegała możliwość promocji *jasnego języka urzędowego* w UE w nawiązaniu do hasła tej prezydencji, którym była przejrzystość polityki UE. Jak wiadomo z dzisiejszej perspektywy, nadzieje te okazały się płonne. Współpraca międzynarodowa odbywa się obecnie bardziej poprzez krajowe i międzynarodowe organizacje zajmujące się reformowaniem języka administracji (np. *Plain, Clarity*) i reprezentujących je ekspertów niż poprzez polityki poszczególnych państw.

Metody przekonywania polityków do podjęcia kwestii językowych, które wówczas wydawały się autorce najbardziej efektywne, sprawdziły się jednak w wielu krajach. Na konferencji poświęconej prostemu językowi administracji w Rzymie w 1998 r. opowiadano się za połączeniem kwestii językowych z efektywizacją administracji i akcentowaniem jej usługowej roli wobec obywateli-klientów. Jak podkreślała Ehrenberg-Sundin, kwestie zorientowania administracji na klienta miały przekonać polityków do podję-

cia 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 ewentualnych niezgodności uproszczonego języka z terminami urzędowymi, postaw pracowników i ich zwierzchników wobec reformy. Podsumowuję tutaj te doświadczenia, które mogą pomóc w 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., a w *Försäkringskassan* początki tej działalności sięgają lat 60. Jak pokazują doświadczenia *Försäkringskassan*, reforma językowa jest ustawiczną pracą, wymagającą coraz to nowszych metod, na przykład w związku z powstawaniem 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. był to Instytut Rozwoju Personelu (*Statens institut för personalutveckling – SIPU*), od 1993 r. Grupa ds. *jasnego języka*

urzędowego (*Klarspråksgruppen*), a od 2006 r. – Szwedzka Rada Języka (*Språkrådet*). Instytucje te realizują projekty językowe, organizują sieci współpracy między 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. instytucją wspierającą reformę języka urzędowego był Państwowy Instytut Rozwoju Personelu (*Statens institut för personalutveckling – SIPU*), który w latach 1989-1992 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 szerokie kontakty 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 w projekcie 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 myndighets-språket* 1993:14):

- Urzędnikowi łatwiej opisywać procedury z perspektywy urzędu, z pominięciem sytuacji odbiorcy, szczególnie jeśli procedury są niedogodne dla odbiorcy.
- Perspektywę urzędu uznaje się powszechnie za neutralną i rzeczową. Urzędnik nie chce sprawiać 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 myndighets-språket* 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, która opatrzyła wezwanie odręcznie narysowanym sercem (wezwanie wysłano w walentynki). Komentarz był następujący:

Niektórzy będą uważać, że [...] było to zbyt osobiste i być może wywołało u odbiorcy brak respektu dla sądu. 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.

(Ds. 1993:61:27)

### 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) – zwrotom *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*. Według 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 wariantów czasowników pochodzących z języka ogólnego. Podkreśla się jednak, że niektóre określenia ogólnojęzykowe mają w języku prawnym kilka odpowiedników o różnicowanym znaczeniu<sup>54</sup>. W takich wypadkach nie można rezygnować z precyzyjnych określeń prawnych.

Analogiczny proces przenoszenia sformułowań prawnych stwierdzono między tekstami prawnymi a językiem używanym w Urzędzie

---

<sup>54</sup> Określenie z języka ogólnego *bilstöld* (kradzież samochodu) ma w języku prawnym trzy odpowiedniki o różnicowanym znaczeniu: *tillgrepp av fortskaffningsmedel* (zabór środka komunikacji), *olovligt brukande* (niedozwolone użytkowanie), *stöld av fordon* (kradzież pojazdu).

Komorniczym (*Kronofogdemyndigheten*) i Krajowym 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., posługiwano się w nim dość przestarzałym językiem – np. używano określenia *pismo główne* (*huvudskrift*) i *odpis* (*avskrift*), zamiast współczesnego *oryginał* (*original*) i *kopia* (*kopia*). Tymczasem, dzięki oddziaływaniu publikacji „Czarna lista” (reg.se\_Svarta listan 2011), wiele sformułowań kodeksu egzekucyjnego zostało już w latach 80. w innych aktach prawnych zastąpionych przez określenia zmodernizowane, np. *förelbringa uppgift* przez *lämna uppgift* – oba w znaczeniu *dostarczyć dane* (*Visst går det att förändra myndighetspråket* 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<sup>55</sup>, określały zatem rutynowe działania, którym podlegała dana sprawa. Autorzy raportu podkreślali, że było to wyjątkowe odstępstwo od reguły, według której należy stosować określenia zrozumiałe dla obywatela, choćby nawet nie były kodeksowe<sup>56</sup>.

---

<sup>55</sup> *Betalningsuppsmaning* i *betalningsanmaning* (oba określenia oznaczają wezwanie do zapłaty). Pierwsze określenie pochodzi z ustawy o upadłości (*konkurslagen*), drugie – z ustawy egzekucyjnej (*utsökningsbalken*).

<sup>56</sup> Np. w zmodernizowanych tekstach urzędowych preferuje się wyraz pochodzący z języka ogólnego *meddelande* (zawiadomienie) przed określeniem ustawowym *underrättelse* (powiadomienie).

#### 2.11.1.4. Proponowane metody pracy w ramach projektów

W podsumowaniu raportu stwierdza się, że praca nad *jasnym językiem urzędowym* powinna odbywać się według 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<sup>57</sup>;
- kontynuowanie pracy po kursie, np. przegląd dalszych tekstów, redagowanie kącika językowego w wewnętrznej gazecie danej instytucji;
- 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:

---

<sup>57</sup> 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 r., ponieważ niebawem wejść miała w życie ustawa językowa.

- 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 informację 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 ograniczenie zasięgu, szczególnie w przypadku pierwszych prac projektowych.

(reg.se\_Klarspråk lönar sig 2006)

#### **2.11.1.6. Podniesienie statusu pracy nad jasnym językiem urzędowym**

Problemem reformy językowej okazał się niski status pracy nad *jasnym językiem urzędowym*, o czym pisze Catharina Nyström w raporcie „På väg mot ett bättre myndighetsspråk”:

Kwestie językowe w urzędzie łatwo stają się kwestią marginalną. Z wielu urzędów płyną raporty o nieformalnych sieciach współpracy i nieformalnych konsultantach językowych. Wielu zapaleńców utrzymuje te sprawy 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.

(statskontoret.se\_På\_väg mot ett bättre myndighetsspråk 2001:105)

Proponuje się zatem różne działania w celu podniesienia statusu pracy nad *jasnym językiem urzędowym*:

- 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 przyznawać określone kwoty i wyznaczać czas pracy,
- konieczna jest praca długofalowa i ustawiczna; nie wystarczą działania doraźne.

(reg.se\_Klarspråk lönar sig 2006)

### 2.11.1.7. Negatywne postawy wobec *jasnego języka urzędowego*

Za przeszkody we wprowadzaniu *jasnego języka urzędowego* uważa się następujące negatywne postawy wobec reformy języka:

- 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”).

(reg.se\_Klarspråk lönar sig 2006:13)

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, takich jak:

- Szwedzka Kasa Ubezpieczeń Społecznych (*Försäkringskassan*),
- Urząd ombudsmiana 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*).

(reg.se\_Klarspråk lönar sig 2006)

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 prawn językowe. Urzędy zatrudniają konsultantów językowych w pełnym wymiarze godzin i wpisują kwestie językowe w politykę instytu-

cji 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 analizuję w części badawczej tej pracy – 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 r. 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](http://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 czterech poziomach, przy czym informacje na poziomie 1. są najbardziej ogólne, a następnie 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 (poziomy 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 (*kanslislvenska*) charakteryzuje się jako styl „bardziej skomplikowany, niż to jest potrzebne”. Odróżnia się wyraźnie *kanslislvenska* 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 prze-



łomie lat 2009 i 2010 ponownie udoskonalono strukturę strony i uproszczono około 500 tekstów<sup>58</sup>.

W 2003 r. 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 mają długą tradycję tworzenia tekstów na podstawie języka prawa i stylu kancelaryjnego<sup>59</sup>, zatem język prawa był tam kwestią szczególnie diskutowaną podczas reformy.

W 2005 r. 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 według testu *klarspråkstestet*. Według informacji uzyskanej od konsultantki językowej *Skatteverket* w pracy nad *jasnym językiem urzędowym* skoncentrowano się na tekstach przeznaczonych dla szerokiej publiczności (brozurach i tekstach w Internecie) i chociaż język pism indywidualnych bywa jeszcze niezgodny<sup>60</sup> z zasadami *klarspråk*, to rozwój języka w tej instytucji podąża we właściwym kierunku.

---

<sup>58</sup> Korespondencja z konsultantką językową *Skatteverket* Camillą Lindholm, 16.03.2010.

<sup>59</sup> Wspomina o tym Mårtensson w kontekście nieużywania formy adresatywnej *ty* w brozurach *Skatteverket* w latach 40., 50. i 60., kiedy to ta forma pojawiała się już w brozurach *Försäkringskassan* (Mårtensson, 1987:114).

<sup>60</sup> Np. spotyka się często formę czasownika *skall* zamiast rekomendowanego *ska* – korespondencja z konsultantką językową *Skatteverket* Camillą Lindholm, 16.03.2010.

### 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. ówczesny Związek Kas Ubezpieczeń Społecznych (*Försäkringskassornas förbund*) tworzył komisje, których zadaniem było opracowanie prostych i zrozumiałych formularzy i szablonów<sup>61</sup>. W latach 60. 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 r. Sven Bohrman, dyrektor Kasy Ubezpieczeń Społecznych w Sztokholmie, pisał, że „pisma należy formułować w sposób niebiurokratyczny, osobisty i prosty” oraz że ważniejsze jest, by „odbiorca rozumiał, o co naprawdę w danym piśmie chodzi, niż aby Kasa zabezpieczała się pełnym formalnoprawnym opisem”. Poza tym ówczesna Kasa Ubezpieczeń Społecznych była pierwszym szwedzkim urzędem, który kończył swoje pisma grzecznościowym zwrotem „z poważaniem” (*med vänlig hälsning*)<sup>62</sup>.

W 2008 r. *Försäkringskassan* otrzymała nagrodę *klarspråkskristallen* za zrozumiale sformułowane decyzje. Jednak zanim do tego doszło, instytucja ta kilka lat wcześniej poniosła spektakularną porażkę z powodu źle sformułowanych tekstów (*reg.se\_Klarspråk lönar sig* 2006:33-36). Na przełomie lat 2002 i 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

<sup>61</sup> *Dagens Socialförsäkring* podaje tę informację za Ingvarem Nordinem, ówczesnym dyrektorem Socialförsäkringsförbundet, który opublikował artykuł na ten temat w czasopiśmie *Språkvård* (nr 4/1981).

<sup>62</sup> Zwrot ten stosuje się nadal w mniej formalnej korespondencji (nie wolno go stosować np. w decyzjach administracyjnych).

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. Obliczono, 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 opatrzona wyjaśnieniem, 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 r. – opracowywanie nowych wersji było bardzo czasochłonne, wymagało współpracy trzech grup ekspertów (prawników, specjalistów z zakresu emerytur i z zakresu informacji). W 2005 r. ponownie przetestowano zrozumiałość pisma w grupie 200 respondentów – także i oni uważali pismo za zrozumiałe, niezbyt długie i opatrzone odpowiednimi wyjaśnieniami. Koszty wynikające z tego źle sformułowanego pisma szacowano na kilka milionów koron, same badania ankietowe kosztowały 200 tys. koron.

### **2.11.3.1. Oczekiwania klientów *Försäkringskassan***

Doświadczenie z pracy nad pismem w sprawie przeliczania emerytury spowodowało zmianę nastawienia *Försäkringskassan* do kwestii językowych. Uznano, że podstawową kwestią jest uwzględnienie perspektywy odbiorcy. Wszystkie teksty przeznaczone dla masowego odbiorcy miały być weryfikowane pod względem językowym. Jednak ponieważ *Försäkringskassan* wysyła rocznie około 10 mln decyzji, postanowiono skoncentrować się właśnie na tym gatunku. Przed sformułowaniem zasad redagowania tekstów przeprowadzono wśród klientów urzędu ankietę na temat ich oczekiwań

wobec tekstów *Försäkringskassan* (Häggström, Agneta, 2011). Oczekiwania klientów są odzwierciedlane również w corocznych badaniach klientów oraz uwagach zgłaszanych *Försäkringskassan* na stronie internetowej (załączka „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 r.:

- wskazówki ogólne („Wytyczne językowe w *Försäkringskassan*” [„Riktlinjer för språket i *Försäkringskassan*”, serienummer 2005:13]) i
- wskazówki na temat 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, szczególnych wymogach dla tekstów w Internecie i e-maili, przy czym podkreśla się, że teksty przeznaczone do czytania na monitorze powinny spełniać zastrzone kryteria *jasnego języka urzędowego* (np. powinny zawierać krótsze zdania i mieć czytelniejszą strukturę). Wskazówki na temat redagowania decyzji rekomendują perspektywę odbiorcy, zawierają poza tym wskazówki redakcyjne i szczegółowy opis modelu decyzji *Försäkringskassan*<sup>63</sup>.

---

<sup>63</sup> Treść wytycznych na temat formułowania decyzji administracyjnych referuję w rozdziale 4.

Pracowników zobowiązano do przestrzegania wskazówek, jednak szybko okazało się, że treści tego podręcznika pozostały bez odzewu. Z tego powodu zdecydowano przeprowadzić szkolenia dla około 11 tys. pracowników *Försäkringskassan* w całej Szwecji. Kursy, które rozpoczęto wiosną 2006 r., były prowadzone najczęściej przez dwóch specjalistów – prawnika i konsultanta językowego, przy czym szkolono przede wszystkim osoby odpowiedzialne za redagowanie decyzji. Agneta Häggström, jedna ze szkoleńców, wspomina, jak trudno było przekonać niektórych pracowników, by zerwali z tradycją języka prawniczego:

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 everyday 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.

(Häggström, Agneta, 2011:8)

### 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<sup>64</sup>:

- 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:

---

<sup>64</sup> 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 r.

- pracownicy *Försäkringskassan* powinni stosować jednolite zasady językowe;
- zasady te powinny odpowiadać regułom współczesnego języka urzędowego;
- współczesny język urzędowy jest jasny i jednoznaczny;
- celem współczesnego języka urzędowego jest efektywna komunikacja<sup>65</sup>.

Ponieważ argumentacja jest ważną częścią pracy na rzecz *jasnego języka urzędowego* (*reg.se\_Klarspråk lönar sig 2006*), powoływano się również na fakt, że wielu mieszkańcom Szwecji (20-25 proc.) trudność sprawia czytanie prostych tekstów prasowych. Co za tym idzie, grupa ta wymaga zrozumiałych tekstów urzędowych<sup>66</sup>. Do tej grupy zalicza się:

- 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. osoby chore lub w 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

---

<sup>65</sup> W scenariuszu do kursu („Utbildningsmanus för utbildare. Att skriva beslut och Dokumentation, Försäkringskassan, HR-direkt, kompetensutveckling” – maszynopis, s. 7) używa się nawet sformułowania: „osoba, która pisze w skomplikowany sposób, kradnie czas innym, tzn. czas, który inni muszą poświęcić na czytanie tekstów sformułowanych w niepotrzebnie skomplikowany sposób”.

<sup>66</sup> Przypominano także o 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*).

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*, s. 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 bez sięgania do podstawy prawnej.

Po tym teoretycznym wstępie następowała część praktyczna. Uczestników dzielono na grupy (3-5 osób). Zadaniem każdej grupy 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 według wytycznych językowych *Försäkringskassan* z perspektywy odbiorcy decyzji. Opracowane uzasadnienia prezentowano i omawiano na forum.

W części poświęconej wewnętrznej dokumentacji zwracano uwagę, że choć dokumentacja ta 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, którymi uczestnicy posługują się w codziennej pracy.

Kursy według powyższego schematu prowadzono w oddziałach *Försäkringskassan* od 2006 do 2010 r. Szkoleniami objęto około tysiąca pracowników rocznie, szkolenia prowadziło w sumie 8 osób (jeden kurs prowadziło najczęściej dwóch nauczycieli)<sup>67</sup>. 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 języko-

---

<sup>67</sup> Informacje z maja 2011 r. od Agnety Häggström, konsultantki językowej prowadzącej kursy w *Försäkringskassan* w ostatnich latach szkoleń.

wymi *Försäkringskassan*, zakłada się bowiem, że zasady te znane są już pracownikom z tradycyjnych kursów i publikowanych 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 tego typu podsumowania był *klarspråkstestet*).

#### **2.11.3.4. Szablony decyzji *Försäkringskassan***

Szablony stosowane w *Försäkringskassan* (*Wimi-mallar*) to trzeci element (po wytycznych i kursach), który miał uzupełnić program propagowania *jasnego języka urzędowego* w tej instytucji (Häggström, 2011). Jak wiadomo, osoba pisząca pozostaje pod wpływem innych dostępnych jej tekstów na ten sam temat. Szablony miały być zatem bezpośrednim wsparciem oraz źródłem inspiracji dla pracowników sporządzających różnego rodzaju 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 stworzono we współpracy trzech rodzajów specjalistów: konsultantów językowych, doradców prawnych i specjalistów z danego zakresu ubezpieczeń społecznych. 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 r., trzy lata po rozpoczęciu systematycznej pracy nad językiem używanym w *Försäkringskassan*, pojawiły się wymierne efekty. *Försäkringskassan* otrzymała nagrodę *klarspråkskristallen* za zrozumiałe 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 suk-



ces *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 stale udoskonalane. Dostrzeżono, jak duży wpływ na język ma postawa urzędników. Opracowano zatem „Wytyczne na temat obsługi 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 r. 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 nich rezygnuje z dalszego czytania, co przekłada się na zmniejszenie zaufania wobec *Försäkringskassan* (forsakringskassan.se\_tack: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 r. tzw. *Värstingprojekt*, w ramach którego uproszczono około 600 formularzy.

W 2009 r. 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., tak podsumowała swoją dwudziestoletnią pracę na rzecz *jasnego języka urzędowego*:

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, by *zechcieli* zmieniać swój język. Innym wyzwaniem było usuwanie anglicyzmów, które przeniknęły (do języka szwedzkiego) poprzez język technologii informatycznych i język menedżerski.

(forsakringskassan.se\_alltför 2011, 30)

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 r. (*lagen.nu\_Språklag 2009*) i najnowsza wersja Kodeksu ubezpieczeń społecznych (*Socialförsäkringsbalken*)<sup>68</sup>. Swahn przypomina, że ustawa językowa – poza zaleceniem, by stosować *jasny język urzędowy* – wzywa również urzędy do rozwijania szwedzkiej terminologii. *Försäkringskassan* spełnia ten obowiązek, tworząc katalog pojęć z zakresu ubezpieczeń społecznych.

---

<sup>68</sup> W najnowszej wersji Kodeksu ubezpieczeń społecznych (*Socialförsäkringsbalk 2010:110*) zmodernizowano język, np. zastąpiono czasownik *otrzymać* (*erhålla*) przez *dostać* (*få*).

Podsumowanie Brity Swahn brzmi skromnie. Warto zestawić powyżej opisany status *jasnego języka urzędowego* z lat 90. z sytuacją obecną:

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.

(Swahn, Brita, 1997:58)

Konsultanci *Försäkringskassan* stworzyli nie tylko nowe szablony i wytyczne dla swojej instytucji. W 2010 r. 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](http://sprakradet.se_Skriva_på_myndighet) 2010).

Językoznawcy doceniają walory komunikacyjne współczesnych tekstów *Försäkringskassan*. Można stwierdzić, że instytucja ta stworzyła własny profil językowy, o którym mówiła Swahn w 2007 r. ([forsakringskassan.se\\_alltför](http://forsakringskassan.se_alltför) 2007, 14) – „jednoznaczny język bez biurokratycznych zwrotów”, który sygnalizuje, że dany tekst pochodzi właśnie z *Försäkringskassan*.

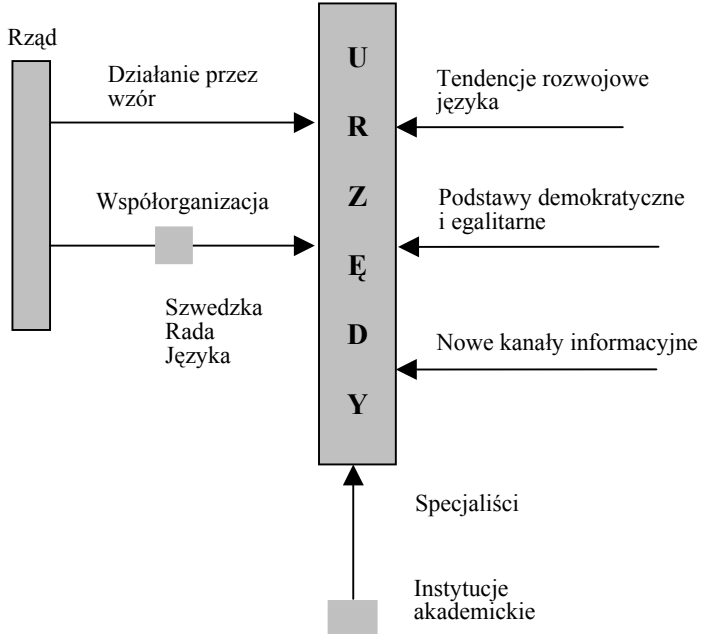
Od niedawna *Försäkringskassan* komunikuje się z obywatelami nie tylko poprzez pisma, druki i stronę internetową, lecz także przez media społecznościowe (Facebook), interaktywne przewodniki i filmy. Sytuacja ta jest jednocześnie nowym wyzwaniem. Jak twierdzi Martin Lind, specjalista ds. informacji w *Försäkringskassan* ([sprakkonsult.se\\_Lind](http://sprakkonsult.se_Lind) 2011), te same teksty publikowane za pośrednictwem wielu 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 powsta-

wania 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. Uniwersytety kształcą poza tym specjalistów – konsultantów językowych, którzy działają bezpośrednio w urzędach lub jako zewnętrzni komentatorzy i współpracownicy. Reformę wspierają tendencje rozwojowe języka, zmierzające do uproszczenia składni i leksyki oraz do stosowania 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 w Szwecji



## Rozdział trzeci

# 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<sup>69</sup> 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. poczuciem zagrożenia dla tożsamości polszczyzny. Poczucie zagrożenia wiązało się z coraz częstszym używaniem anglicyzmów oraz obniżaniem sprawności i poprawności językowej w kontaktach publicznych (Markowski 2006:73). Gdy w 1998 r., czyli na rok przed uchwaleniem ustawy, dyskutowano na temat polskiej polityki językowej, jej cele określano jako przygotowanie użytkowników języka do udziału we współczesnej komunikacji:

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).

(Gajda 1999:182)

---

<sup>69</sup> Pisarek wymieniał następujące instytucje zajmujące się kulturą i ochroną polszczyzny: Komisja Kultury Języka przy Komitecie Językoznawstwa Polskiej Akademii Nauk, Towarzystwo Miłośników Języka Polskiego, Towarzystwo Kultury Języka, Stowarzyszenie „Bristol” oraz Rada Języka Polskiego przy Prezydium Polskiej Akademii Nauk.

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:

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.

(Lubaś 1999:27)

Termin *kultura języka* jest współcześnie używany w kilku znaczeniach<sup>70</sup> (Markowski 2006:15-17). Najdłuższą tradycję – sięgającą 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 form językowych – z tego względu Zenon Klemensiewicz nazywał tę dyscyplinę *pedagogiką językową*. Kulturowanie poprawnej polszczyzny w formie doradzania, a także wskazywania i tępienia błędów przetrwało do dziś i postrzegane jest przez znaczną część społeczeństwa jako podstawowe zadanie językoznawców. Jednak obecnie 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

---

<sup>70</sup> Markowski wyróżnia cztery znaczenia terminu *kultura 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 stosują – jak wskazuje Markowski – H. Kurkowska w tomie I podręcznika „Kultura języka polskiego” (Warszawa 1971) i M. Bugajski w „Językoznawstwie normatywnym” (Warszawa 1993).

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 na wydziałach polonistycznych).

Najczęściej jednak 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);
- etyka słowa, zakładająca podmiotowe (nie instrumentalne) traktowanie odbiorcy tekstu, szanowanie jego przyzwyczajzeń 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 r. (isip.sejm.gov.pl,01)<sup>71</sup>. Ustawa ta ustala status języka polskiego jako języka urzędowego konstytucyjnych organów pań-

---

<sup>71</sup> 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 proc. ogółu (Ustawa z 6 stycznia 2005 r. o mniejszościach narodowych i etnicznych oraz o języku regionalnym).



stwa, 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”.

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 jakiegokolwiek skonkretyzowanej sankcji karnej na wypadek niezastosowania się do tego wezwania” (Mostowik, Żurowski 2001:45). Sankcję karną w postaci kary grzywny<sup>72</sup> 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).

---

<sup>72</sup> 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.

### 3.3. Rada Języka Polskiego

Rada Języka Polskiego została powołana w 1996 r. 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 r. 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 prze-strzeganiu 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 spra-wach używania języka polskiego (art. 14).

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

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 sporządza-niu 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 r. „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](http://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 uznali przeciwdziałanie ekspansywnym, a niepotrzebnym zapoży-

czeniu, głównie anglicyzmom (MON), uproszczenie i ujednoznaczenie 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 ujednoznaczenia stylu pism urzędowych”.

Dwa lata później przeprowadzono podobne badanie<sup>73</sup>. W „Sprawozdaniu o stanie ochrony języka polskiego za lata 2003-2004” ([rjp.pan.pl](http://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 proc.). Oznaczało to postęp wobec ankiety z 2002 r., gdy odpowiedziało zaledwie 25 proc. urzędów centralnych.

Otrzymano następujące odpowiedzi:

- w danej instytucji „zawsze” (63 proc. ankietowanych) lub „często” (28 proc.) przy redagowaniu pism i rozporządzeń brano pod uwagę przepisy ustawy o języku polskim, czyli dbano o poprawność językową tych pism;
- w większości instytucji (57 proc.) nie było osoby, która byłaby odpowiedzialna za nadzór nad poprawnością językową pism i rozporządzeń. Pracownicy zasięgali porad językowych u swoich przełożonych lub kolegów, rzadko zaś zwracali się z zapytaniami do poradni specjalistycznych;
- instytucje rzadko też zatrudniały 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 najważniejszych działań w zakresie języka polskiego. Zdaniem Rady na uwagę zasługiwały postulat szkoleń z zakresu języka polskiego w instytucjach państwowych oraz po-

---

<sup>73</sup> Było to też – jak do tej pory – ostatnie badanie ankietowe Rady dotyczące języka w urzędach.

statut pracy 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.

Powołano się również na wyniki kontroli 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 r. Na podstawie wyników kontroli częściowych, opracowanych przez wyznaczonych przez Radę Języka Polskiego ekspertów, NIK przygotował całościowy raport i opublikował go w maju 2004 r. Kontrola objęła pisma, akty normatywne i umowy z kontrahentami zagranicznymi w urzędach (w tym trzech ministerstwach, 9 urzędach wojewódzkich), Telewizji Polskiej S.A. i Polskim Radio S.A. (nik.gov.pl,01). Jak wynika z informacji Rady:

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*<sup>74</sup> posłużę się przykładem zdania wadliwego pod względem syntaktycznym (korekta eksperta Rady w nawiasie kwadratowym):

---

<sup>74</sup> Celem powyższej prezentacji jest przybliżenie koncepcji *jasnego języka urzędowego*. Pojęcia *perspektywy odbiorcy* i *dostosowania* tekstu omawiam szczegółowo w rozdziale 4 „Badania nad zrozumiałością tekstu”.

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 pytania pozwalają ustalić *perspektywę odbiorcy* i najlepszy w danym przypadku 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. osoby 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 przeniesimy [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) zbyt sformalizowane 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) niespójność tematyczna – brak precyzji wskazywania na omawiany przedmiot (niejasne wyłożenie tematu pisma, użycie wypowiedzi eliptycznych, zastosowanie niewłaściwych wskaźników zespolenia).

Podsumowując działalność 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 r. Jak wynika z mojego omówienia, sposoby weryfikacji tekstów zastosowane przez ekspertów Rady oraz metody i cele polskich normatywistów są zbliżone do *zasad jasnego języka urzędowego*. Uzupełnienie tych metod pojęciem dostosowania tekstu do odbiorcy dałoby polskim poprawnościowcom praktycznym dodatkowe narzędzie, które mogliby wykorzystać w pracy dydaktycznej w zakresie kultury języka, szczególnie w urzędach publicznych.

Należy podkreślić, że postulat zróżnicowania komunikatów ze względu na różnorodnych odbiorców pojawił się w dokumentach RJP około<sup>75</sup> 10 lat później – w „Sprawozdaniu ze stanu ochrony języka polskiego w latach 2010-2011” (rjp.pan.pl,07). Przedmiotem badań tego raportu były strony internetowe siedmiu ministerstw i jednej instytucji centralnej. Posłużmy się cytatem z podsumowania tego sprawozdania autorstwa Ewy Kołodziejek:

Osoby odwiedzające strony internetowe instytucji państwowych łączy potrzeba informacji, różni natomiast wykształcenie, status społeczny, poziom sprawności językowej. Tacy **różnorodni odbiorcy wymagają komunikatów zróżnicowanych pod względem językowo-stylistycznym. Tymczasem zdecydowana większość analizowanych tekstów ma charakter oficjalny.**

---

<sup>75</sup> Data publikacji tego sprawozdania to 23.01.2013 r.

Autorzy analizowanych tekstów są widocznie przekonani o tym, że zadaniem instytucji państwowej jest tworzenie komunikatów o najwyższym stopniu oficjalności, odwołujących się do źródeł prawnych. **Nie umieją bądź nie chcą albo się boją pisać językiem prostym. Tworzą teksty hermetyczne, przesycone informacją, szablonowe, trudne w odbiorze**, bardzo rzadko zróżnicowane w zależności od adresata, co obniża ich skuteczność komunikacyjną. Językiem urzędowym są pisane nawet teksty o bieżących wydarzeniach. Może to osobę mniej sprawną językowo skutecznie zniechęcić do stałego korzystania ze stron internetowych tych instytucji.

(rjp.pan.pl,07:10, wytłuszczenia oryginalne)

W opisywanym dziesięcioleciu widać zatem ewolucję w podejściu Rady do tekstów urzędowych – od dążenia do poprawności gramatyczno-ortograficznej do dostrzeżenia zróżnicowanych potrzeb językowych odbiorców. Uwzględnienie pojęcia zróżnicowanego odbiorcy może przynieść istotne zmiany w przyszłej polskiej polityce językowej wobec języka urzędowego.

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

Na to pytanie odpowiedzi poszukiwała w 2010 r. szwedzka studentka Silvia Bengtsson, zbierająca materiały do pracy magisterskiej na temat polskiego języka urzędowego z perspektywy tłumacza. W pracy tej (lu.se,01\_Bengtsson 2010:16) opisała swoją korespondencję, którą prowadziła z Radą drogą elektroniczną w lutym i marcu 2010 r. Wysyłając swoje zapytanie<sup>76</sup>, 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 podejmuje się kroki 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 wyraziła w swej pracy domniemanie, że Rada nie jest zainteresowana

---

<sup>76</sup> Bengtsson, jako osoba dwujęzyczna, komunikowała się z RJP w języku polskim.



dyskusją na temat *jasnego języka urzędowego* i nie planuje żadnych działań na tym polu. Bengtsson (lu.se,01, 2010:17) zakładała, że Radzie Języka Polskiego temat *jasnego języka urzędowego* nie był 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 r. (Pisarek 2001) i między innymi poruszała kwestie języka publicznego oraz jego zrozumiałości. Dla ścisłości należy jednak dodać, że pokonferencyjne sprawozdanie Walerego Pisarka nie zawierało żadnej wzmianki na temat *jasnego języka urzędowego*, prawdopodobnie z tej przyczyny, że pojęcie *plain language* (lub jego szwedzkiego ekwiwalentu) było w Polsce w tym czasie zupełnie nieznan<sup>77</sup>.

Warto zauważyć, że tak jak polska polityka językowa długo pozostawała obojętna na sposób traktowania języka administracji w Unii Europejskiej i w Szwecji, tak po stronie szwedzkiej zainteresowanie polską polityką językową istniało już na początku XXI wieku. Na przykład przy opracowywaniu projektu szwedzkiej ustawy językowej w 2002 r. streszczono w jednym z dokumentów przygotowawczych m.in. treść polskiej ustawy o języku polskim (regeringen.se\_02; Mål i mun 2002:455-456).

Unijne i szwedzkie podejście do języka administracji zaczęło przenikać do Polski dopiero w drugim dziesięcioleciu XXI wieku. Jak wskazuje wspomniane „Sprawozdanie ze stanu ochrony języka polskiego w latach 2010-2011” (rjp.pan.pl,07), postulat zróżnicowania tekstów ze względu na różne kompetencje ich odbiorców zdaje się już odgrywać pewną rolę w polskim językoznawstwie normatywnym oraz polskiej polityce językowej. Agnieszka Kula, jedna ze współauterek sprawozdania, powołuje się nawet na „budzącą kontrowersje, lecz wartą uwagi koncepcję *plain language*” wyrosłą „z potrzeby tworzenia tekstów jasnych, jednoznacznych, zrozumiałych (przy pierwszej lekturze) dla odbiorcy o przeciętnych kompetencjach komunikacyjnych” (rjp.pan.pl,07:234).

---

<sup>77</sup> 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 r.

W 2012 r., z inicjatywy Rzecznika Praw Obywatelskich, Senatu RP, Wojewody Mazowieckiego, Szefa Służby Cywilnej, Rady Języka Polskiego oraz Narodowego Centrum Kultury i Fundacji Języka Polskiego, zorganizowano kampanię społeczną *Język urzędowy przyjazny obywatelom*<sup>78</sup>. W ramach kampanii w październiku 2012 r. odbył się dwudniowy I Kongres Języka Urzędowego, na którym językoznawcy i urzędnicy wymienili się wiedzą i poglądami na temat języka administracji. Spotkali się specjaliści reprezentujący przynajmniej kilka grup – prawnicy, którzy w swej pracy najbardziej dostrzegają skutki niezrozumiałości pism urzędowych<sup>79</sup>, prawnicy dążący do precyzji urzędowej wypowiedzi, językoznawcy z nurtu poprawnościowców i – już istniejąca, acz nieliczna – grupa lingwistów opracowujących polskie standardy prostego języka<sup>80</sup>. W deklaracji końcowej kongresu uczestnicy m.in. wyrazili przekonanie, „że potrzebna jest poprawa jakości polskiego języka urzędowego pod względem zrozumiałości, przystępności oraz kultury wypowiedzi”. Kongres wywołał szereg działań poświęconych językowi urzędowemu, w postaci np. studiów podyplomowych na Uniwersytecie Warszawskim, debaty w Pałacu Prezydenckim czy serii artykułów prasowych w prasie codziennej<sup>81</sup>. Kampanię postrzegam jako istotny moment w polskiej polityce językowej. Rada Języka Polskiego dała wyraz zainteresowaniu poprawą jakości języka urzędowego i można mieć nadzieję, że celem jej działania stanie się urzędowa odmiana polszczyzny odpowiadająca standardom *jasnego języka urzędowego*.

---

<sup>78</sup> Kampania ma swoją stronę internetową <http://www.jezykuurzedowy.pl>.

<sup>79</sup> Rzecznik praw obywatelskich, dr hab. Irena Lipowicz, powołuje się na bardzo liczne przypadki obywateli, którzy zaprzepaścili swoją szansę na dochodzenie sprawiedliwości, ponieważ nie zrozumieli pisma urzędowego (I Kongres Języka Urzędowego, 2013:14).

<sup>80</sup> Wymienić tu należy dr. Tomasza Piekota z Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego.

<sup>81</sup> Np. *Dziennik Gazeta Prawna*, *Gazeta Wyborcza*.

### 3.4. Polski a szwedzki system polityki językowej

Warto na zakończenie tej części opracowania wskazać, co różni i co łączy omawiane 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, np. „Zasady techniki prawodawczej” (isap.sejm.gov.pl,0), i poradniki na temat poszczególnych gatunków tekstu, także tekstów urzędowych (Jadacka 2002), ale nie prowadzi się aktywnej polityki językowej w polskich urzędach. Kultura tekstu w szwedzkim systemie polityki językowej wykształciła teoretyczne podstawy 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.

<p><b>Polska polityka językowa</b> (inaczej: <b>planowanie językowe</b>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ochrona statusu języka polskiego jako urzędowego i języków mniejszości narodowych</li> <li>• kultura języka – kodyfikacja normy oraz działalność ogólnojęzykowa (w tym kultura tekstu)</li> </ul>	<p><b>Szwedzka polityka językowa</b> (inaczej: <b>kultura języka</b>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ochrona statusu języka szwedzkiego jako języka głównego, języków mniejszości narodowych i szwedzkiego języka migowego</li> <li>• ochrona korpusu (leksyki, gramatyki, ortografii) – kodyfikacja normy</li> <li>• kultura tekstu – kodyfikacja normy (np. <i>klarspråkstestet</i>), wsparcie procesu implementacji normy przez Szwedzką Radę Języka</li> </ul>
--	---

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 wyekspozowane w polskiej ustawie, która wymienia tylko poprawność

językową. Jednak należy zauważyć, 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 się stan polszczyzny i zajmuje szeroko pojętą działalnością opiniodawczą. Natomiast Szwedzka Rada Języka – poza tym rodzajem działalności – koordynuje działania urzędów na rzecz *jasnego języka urzędowego*. Jest to możliwe m.in. dzięki 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 pracy 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, czyli 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, mające charakter norm prawnie wiążących. Zbiory takie wydano w Polsce już kilkakrotnie<sup>82</sup>. Obecnie obowiązują

---

<sup>82</sup> Tradycję tę zapoczątkował okólnik Ministra Spraw Wewnętrznych Nr 99 (OL.2048/2) z dnia 2 maja 1929 r. 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 r. Kolejne zbiory tego typu publikowane były w 1961 i 1991 r.

„Zasady techniki prawodawczej” (w skrócie ZTP), wydane w 2002 r. 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 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.

(isap.sejm.gov.pl,01 Rozporządzenie, 2002)

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, unikanie 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):

- należy posługiwać się określeniami, które zostały użyte w ustawie podstawowej dla danej dziedziny spraw, w szczególności w ustawie określonej 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<sup>83</sup> 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<sup>84</sup> 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 zarówno tekstów prawnych, jak i administracyjnych (Wojtak 1999:118). W 1999 r. brak było przykładów współpracy i koordynacji działań, jednak Wojtak dostrzegła już „postulaty przewycięzenia tego izolacjonizmu”<sup>85</sup>. Niektórzy językoznawcy przyłączają się do argumentacji prawników, rozszerzając ją na teksty administracyjne. Kompetencja odbiorcy, obejmująca sprawność językową oraz wiedzę przedmiotową, jest wska-

---

<sup>83</sup> Przedstawiłam tu głosy z konferencji nt. języka polskiej legislacji, która odbyła się w Senacie 7 grudnia 2006 r., oraz z kilku Forów Kultury Słowa.

<sup>84</sup> Według 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).

<sup>85</sup> Jako aktualne przejawy „przewycięzania izolacjonizmu” postrzegać można obecne konferencje, na których prawnicy i językoznawcy komentują problemy tekstów administracyjno-prawnych.

zywana 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.

W dyskusji padają również głosy odwołujące się do edukacji prawnej w Polsce od XVI do XVIII wieku 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 rozumienia tekstów z dziedziny prawa wskazuje się kompetencję prawną. Uzasadniając tę tezę, podaje się, że najważniejszą cechą tekstów prawnych jest aspekt interpretacyjny, czyli odczytywanie norm z przepisu prawnego, który niezwykle rzadko ma postać choćby zbliżoną do modelowej postaci normy. Na przykład pozornie opisowe sformułowanie „sąd zawiesza postępowanie” należy rozumieć jako sformułowanie normatywne „sąd powinien zawiesić postępowanie” (Gizbert-Studnicki 2004:46). Zieliński (1998:108) określa sposób zakodowania norm w przepisach jako *quasi-idiomatyczny*. 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 tzw. 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 uwzględniająca specyfikę języka prawa. Miałyby się ona odbywać na poziomie szkoły średniej, w ramach propedeutyki wiedzy o społeczeństwie (Zieliński 1998:110). Podobne stanowisko wygłasza Gizbert-Studnicki (Gizbert-Studnicki 1998:101), a około 10 lat później potrzebę edukacji szkolnej na temat prawa w obrębie przedmiotu *wiedza o społeczeństwie* potwierdza również językoznawczyni Hanna Jadacka (2010:30). Warto wspomnieć, że postulat ten pojawił się już wcześniej w postaci „przygotowania odbiorcy tekstu” (Wronkowska, Zieliński 1993:140).

Należy tu również wskazać postulat Jadackiej, by prawnicy kształceni byli w zakresie logiki i kultury języka. Jadacka uzasadniała tę propozycję przykładami błędnie sformułowanych tekstów prawnych – wraz z podaniem ekonomicznych 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<sup>86</sup>, 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

---

<sup>86</sup> *Kompetencja komunikacyjna w zakresie prawa* to termin, który Gizbert-Studnicki zdefiniował we wcześniejszych publikacjach.



*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<sup>87</sup>.

Zarówno na forum dyskusji naukowych, jak i w debacie publicznej na temat polskiej legislacji odzywiają się głosy prawników praktyków, które – choć nie odnoszą się do szczegółowych kwestii lingwistyczno-prawnych – 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<sup>88</sup> (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 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, prowadzą-

---

<sup>87</sup> W tym samym artykule Gizbert-Studnicki pośrednio zarzuca państwu opieszałość przy ułatwianiu obywatelom dostępu do prawa za pomocą 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).

<sup>88</sup> 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 materiałami informacyjnymi publikowanymi w Wielkiej Brytanii, pielęgnującymi kulturę prostej informacji dla obywateli (*Plain English*).

cych do gorszego rozumienia tekstów. Taki pogląd zaprezentował Radosław Pawelec<sup>89</sup> 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 – tekst ulega co prawda skróceniu, ale jednocześnie wymaga większego skupienia uwagi u odbiorcy. Jako rozwiązanie proponuje Pawelec kompromis między wymogami tekstu prawnego a ułatwieniem odbioru tekstu, polegającym na dążeniu 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 r. (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 proc. 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 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

---

<sup>89</sup> 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).

obywatela w sądzie 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 100 klasach łódzkich szkół ponadgimnazjalnych we współpracy ministerstwa z samorządem radców prawnych. 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 r. Minister Sprawiedliwości Krzysztof Kwiatkowski ([ms.gov.pl](http://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 według 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 około 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](http://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 ten temat na stronie Ministerstwa Sprawiedliwości, jednak na stronach MEN znajdują się informacje o kontynuacji programu praktycznej nauki prawa w roku szkolnym 2011/2012 ([men.gov.pl](http://men.gov.pl), 01) oraz

o zawartych w nowych podstawach programowych dla gimnazjów i szkół ponadgimnazjalnych elementach edukacji prawnej w ramach wiedzy o społeczeństwie w roku szkolnym 2013/2014 (men.gov.pl,02). Godne pochwały jest wprowadzenie do gimnazjów podstaw wiedzy o prawie, dzięki temu skorzystają z niej również osoby kończące edukację na poziomie gimnazjalnym. Jednak zgodnie z informacją przekazaną przez prof. M. Zielińskiego na I Kongresie Języka Urzędowego nie wprowadzono do szkół postulowanych lekcji na temat języka prawnego (Choduń A., Zieliński M. 2013:67).

### **3.6.2. Edukacja językowa prawników**

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

### **3.6.3. Podsumowanie dyskusji na temat zrozumiałości języka prawa**

W dyskusji na temat zrozumiałości języka prawa panuje zgodna opinia, że w demokratycznym społeczeństwie obywatele mają prawo rozumieć teksty prawne. Jednak jak wynika z powyższego opisu, głosy w szczegółowej 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 nieprzejrzytych, wieloznacznych i zbyt szybko zmieniających się regulacjach, które narażają obywatela na nieprzewidy-

walne 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, nie pomoże powierzchowna weryfikacja<sup>90</sup>.

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 (por. rozdziały 6, 8 i 9). 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 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”<sup>91</sup> (Jadacka 2010:29). W procesie przystępnego formułowania prawa o powszechnym zasięgu powinni brać udział i prawnicy, i językoznawcy, zgodnie z postulatem współpracy tych środowisk (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 (por. rozdział 1). W polskiej dyskusji na temat zrozumiałości prawa pojawiają się wątki przeciwne – elitaryzmu i kultury wysokiej. Zwykle pomija się potrzeby osób gorzej wy-

---

<sup>90</sup> Można tu odwołać się do maksymy H.P. Grice’a: „nie mów tego, o czym sądzisz, że nie jest prawdą”.

<sup>91</sup> Jadacka powołuje się w tym miejscu na słowa prof. Radosława Pawelca wygłoszone na konferencji, która odbyła się dwa lata wcześniej.

kształconych, a z zasady – potrzeby osób o obniżonej sprawności intelektualnej. 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 drugiej połowy XIX wieku, gdzie na skutek tłumaczenia dokumentów z języka niemieckiego powstał język pełen germanizmów, określany przez Skubalankę (1984:185) jako „odrażający dziwoląg”. Ujednocianie polszczyzny urzędowej nastąpiło dopiero po 1918 r., ponieważ każda dzielnica do tego czasu rozwinęła 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<sup>92</sup> Z. Klemensiewicz (1972), H. Kurkowska, S. Skorupka (1959), T. Skubalanka (1984). Podkreśla się jednak, że badania

---

<sup>92</sup> Podaję za Malinowską (1995:434).

historyczne nad językiem urzędowym nie wyczerpały charakterystyki stylistycznej tego gatunku.

### 3.7.2. Komunikacja urzędowa

W doktrynie prawa (Domagała, Haładaj, Wrzosek 2010:40) z punktu widzenia środków stosowanych przez administrację publiczną dzieli się ją na *administrację władczą (zwierzchnią)* i *administrację świadczącą*. Administracja władcza wydaje akty prawne obowiązujące adresatów i w razie potrzeby używa przymusu do ich realizacji. 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. Jej przykładem 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).

Podkreśla się oficjalny charakter dyskursu urzędowego oraz dominację instytucjonalnego uczestnika dyskursu. Nierównorzędność ról komunikacyjnych wynika z autorytetu władzy, której urząd jest reprezentantem:

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.

(Malinowska 1999:85-86)

Omawiając działalność językową urzędu, należy uwzględnić jej 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 liczbie 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*<sup>93</sup> może budzić wątpliwości, ponieważ nie ma wśród badaczy zgodności co do jego statusu – niektórzy nie traktują go jako języka samodzielnego, lecz jako odmianę języka. Warto zauważyć, że określenia *język urzędowy* używają prawnicy badający język prawa. W prawniczym ujęciu *język urzędowy* to „język, przez który organy państwa realizują swoją władzę wykonawczą, a zatem język, w którym komunikują się one z obywatelami oraz innymi organami państwa” (Choduń, Zieliński 2013:67). *Język urzędowy* jest traktowany jako fragment *języka administracyjnego*, tj. języka komunikacji między wszelkiego rodzaju podmiotami zarządzającymi a zarządzanymi (Zieliński 2004:9 i n.).

---

<sup>93</sup> Określenie *język urzędowy* pojawia się jednak w licznych opracowaniach, np. Malinowska (1999:80), Gajda (2004:19), obok np. *języka urzędów* (Malinowska 1995:433).



Z kolei *język urzędowy* jest powiązany z *językiem prawnym*, w którym formułowane są ustawy i rozporządzenia.

W opracowaniach językoznawczych stosuje się natomiast 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).

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 – co widoczne jest np. w wysokiej frekwencji użycia form bezosobowych (Malinowska 1995:431-432).

Jako podstawowe cechy stylu urzędowego wymienia się najczęściej dyrektywność, bezosobowość, precyzyjność i standardowość. Trudno ustalić hierarchię tych cech, bowiem cechy te „ściśle się ze sobą wiążą, można wręcz powiedzieć, że się wzajemnie warunkują, a także przenikają” (Wojtak 1992:142)<sup>94</sup>. 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). We wszystkich wypowiedziach urzędowych zauważa się silnie nominalny charakter – udział rzeczowników jest większy, a czasowników mniejszy w porównaniu z potoczną odmianą polszczyzny (Malinowski 1980:74;

---

<sup>94</sup> Podaję za Malinowską (1999:80).

Malinowska 1995:436). Malinowska wspomina też o częstych przyimkach, co – jak wynika z moich badań – dotyczy szczególnie przyimków złożonych. Wśród cech składni tekstów prawnych wymienia się szczególnie długie zdania – 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 proc.) i podrzędnych (41,7 proc.) 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 zachowanie. Dla tych wypowiedzi charakterystyczne jest występowanie terminów dyrektywnych (*obowiązek, nakaz, zakaz, pozwolenie*) oraz formuł dyrektywnych (*jest nakazane, jest zalecane, 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 1. osobie 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 kategorycznie (osobowo tylko w aktach „skierowanych do kogoś”), eksponowa-

ne 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 grzecznościowych aktów mowy (*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 uchwała, 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 lp 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. Wia-

domo, że jest ono mniej bogate niż w tekstach potocznych. Precyzyjne sformułowanie tekstów polega także 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: „Ilekoć 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 definiowaniu pojęć 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 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 oraz służą odbiorcy do identyfikacji gatunku. Szablony odzwierciedlają najczęściej istniejące wzorce gatunkowe, utrwalane w tradycji kancelaryjno-prawnej oraz powielane w obiegowych dokumentach i publikowanych zbiorach

wzorów – w podręcznikach i na nośnikach elektronicznych<sup>95</sup>. W związku 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 urzędowi wyboru szablonu. Pewnym rygorom<sup>96</sup> 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 z niedbałego korzystania z szablonów zawierających obie formy – *Pan* i *Pani*. Z moich 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. 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 – nastąpiła w przypadku typowo polskiego gatunku *podania*<sup>97</sup>. Jego miejsce

---

<sup>95</sup> 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” (Wilkoń 2002:245).

<sup>96</sup> 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.

<sup>97</sup> 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”.

zajął powszechnie (choć może nie wyłącznie) – *wniosek*<sup>98</sup>, 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. 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. opublikowano „Pismo okólne w sprawie poprawności językowej pism urzędowych Biura Prezydyjnego Prezydium Rady Ministrów (nr P-O 10/52)”<sup>99</sup>, w którym wyrażano m.in. troskę o komunikatywność pism urzędowych. Pismo to przytaczam w całości:

W wielu pismach urzędowych występują błędy językowe. Zawily 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.

<sup>98</sup> Współcześnie rozprzestrzenia się w języku publicznym kalka językowa *aplikacja*, jeszcze częściej spotyka się wariant czasownikowy *aplikować*.

<sup>99</sup> Pismo przedrukowano w „Języku Polskim” XLIII, 1963, z. 2, s. 125.

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.

Bugajski (1999:19)

Działanie to zapewne nie było skuteczne, bo w latach 80. stworzono rządowy program prac nad kulturą języka, który objął ośrodki edukacyjne i badawcze, instytucje kultury, a także urzędy publiczne, administracyjne i polityczne<sup>100</sup>. 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<sup>101</sup> wydrukowany w 1992 r. w *Życiu Warszawy* (Bugajski 1999:20).

Styl urzędowy omawiany jest w licznych pracach popularyzatorskich. Ich autorzy koncentrują się na wyplenianiu „urzędowości” z języka potocznego i ogólnego. Do najbardziej krytykowanych cech stylu urzędowego należą 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 zmienił się w niewielkim stopniu. Poza frazeologią związaną z ówczesną gospodarką socjalistyczną rozpoznać można wiele znajomych do dziś wyrażań. Autor skupia się na irytujących przejawach urzędowości w języku codziennym – czyli wykroczeniach przeciw zasadzie jedności stylu. Cienkowski zaleca posługiwanie się stylem kancelaryjno-urzędowym tylko w uzasadnionych przypadkach, podając przykłady stylu kancelaryjno-urzędowego i zwykłego (Cienkowski 1978:95-107):

---

<sup>100</sup> W ramach tego programu odbyły się dwa Kongresy Kultury Języka (w 1984 r. i 1988 r.). Ze względu na ich propagandowy charakter następny kongres (1995 r.) nazwano Kongresem Kultury Słowa, by nie wywoływać skojarzeń z przeszłością.

<sup>101</sup> Apel J. Puzyniny i H. Satkiewicz, przedrukowany w „Poradniku Językowym”, z. 4, s. 274-282 – za Bugajskim (1999:20).

Styl kancelaryjno-urzędowy	Styl zwykły
Oplata 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”).
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 zawilość.
7. Sztuczność.

Można zauważyć, że chociaż kategorie uchybień stylu kancelaryjnego nie zmieniły się, to ówczesne „nowotwory” językowe są dziś niezrozumiałe (np. „ciężta 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 (Cienkowski 1978:117-124) autor podaje czynniki powodujące rozwlekłość:

- opisowość zamiast prostych wyrazów lub wyrażeń,
- „puste” wyrazy, niewnoszące 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<sup>102</sup> 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 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 na drzwiach sklepów informacji „sklep zamknięty z powodu choroby”.

W latach 80. ukazała się książka Walerego Pisarka „Słowa między ludźmi” (1985)<sup>103</sup>. 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 uwzględni zmiany językowe, które dokonały się od czasu pierwszego wydania w 1985 r.).

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

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 *przejsć w stan spoczynku zawodowego* (zamiast *przejsć na emeryturę*), *znajdować się w stanie nietrzeźwości* (za-

<sup>102</sup> Por. postulaty Jadackiej, roz. 3.7.5.2.

<sup>103</sup> Pierwsze wydanie pochodzi z 1985 r. Omawiam tu wznowienie tej publikacji z 2004 r.

miast 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 *zdekaptalizowaniem*, a jednocześnie – *równoległym*. Urzędową pretensjonalność tekstu najłatwiej rozpoznać po użytych w nim czasownikach: *dysponować*, *posiadać*, *przebywać*, *stanowić*, *udać się* (dokądś) itp.

(Pisarek 2004:179-180)

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:

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

(Pisarek 2004:180)

Dla osób, które chcą uniknąć pretensjonalności, autor 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.

Pisarek (2004:158-159)

Po czym zaraz dodaje:

Zastosowanie się do tej wskazówki uchroniłoby wiele osób przed użyciem wyrazów *posiadać*, *aktualny*, *alternatywa* [...] zamiast *mieć*, *obecny*, *możliwość* [...]

Pisarek (2004: 159)

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* (Pisarek 2004:181).

Autor krytykuje również rozwlekłość, zwykle wynikającą z pretensjonalności:

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

(Pisarek 2004:182)

Pisarek podaje 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* (Pisarek 2004:183-184).

Wśród konstrukcji rozwlekłych autor wymienia niektóre związki frazeologiczne, w których występują tzw. czasowniki niepełnowartościowe, np. *dokonywać*<sup>104</sup>, *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:

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.

(Pisarek 2004:184-186)

Trudno nie zauważyć, że główne postulaty poprawnościowe Pisarka i Cienkowskiego – np. unikanie konstrukcji rozwlekłych (analitycznych), pretensjonalnych wyrażeń i *pustych* wyrazów korespondują z zasadami *jasnego języka urzędowego* (patrz 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 szcze-

<sup>104</sup> Por. postulaty Jadackiej, roz. 3.7.5.2.

bla niższego od ustaw. Autorzy zauważają trudność pogodzenia dwóch postulatów stawianych wobec języka aktów prawnych: postulatu precyzji i postulatu zrozumiałości (wyrażonego w § 6 ZTP). Według Gizberta-Studnickiego:

[...] 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).

(Gizbert-Studnicki 1986: 103-104)

Podobny pogląd wyrażają 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 i zrozumiałości

Koncentrując się na kancelaryjnej odmianie języka urzędowego, Malinowska (1999:87-89) podaje m.in. następujące 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) prowadzi do 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 parentyzy, 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 niebędących 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 (niesłużące precyzji wysłowienia) i nadmiernie podkreślające 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, następującą po przyimku złożonym *w celu* (2002:118):

- (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.

Struktury opisowe i rozwlekłe reprezentują tzw. *styl ciężki*, czyli wykroczenia przeciwko jasności, zrozumiałości i zwięzłości tekstu. Jako klasyczny przykład stylu ciężkiego Jadacka (2002:116) podaje zdanie zawierające *serię dopełniaczową*:

- (g) Wydanie decyzji poprzedza ocena prawidłowości wykonania czynności ustalenia przebiegu granic nieruchomości przez geodetę oraz zgodności sporządzonych dokumentów z przepisami.

Długie *serie dopełniaczowe* Jadacka (2002:116) definiuje jako długie ciągi określeń w dopełniaczu, spowodowane jednakowymi wymaganiami gramatycznymi większości rzeczowników odczasownikowych. Autorka

wskazuje, że *serie dopełniaczowe* są prostym następstwem trzech innych cech, które uznaje się za przejawy stylu ciężkiego:

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

Jadacka (2002:116)

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*.

#### d) Przesadna urzędowość i nieuzasadniona podniosłość

Kategorię, którą wyodrębniłam 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 dowieść swojej, opacznie pojętej, kompetencji. Przeciwno 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 napuszonnością sformułowań” (h), w których można „bez naruszania zasad stylu urzędowego, takich jak: precyzja czy ekonomia wysłowienia, posłużyć się formami bardziej poprawnymi i zwykłymi” (h1):

- (h) Urząd Morski zezwala Ob. X na uprawianie rybołówstwa morskiego dla celów sportowych poprzez wykonywanie wędkarstwa na obszarze [...]. Osoby dokonyjące połowu ryb na wędkę zobowiązane są posiadać przy sobie niniejsze zezwolenie [...]
- (h1) Urząd Morski zezwala Ob. X na łowienie ryb na wędkę na obszarze [...]. Osoby łowiące ryby na wędkę powinny mieć przy sobie niniejsze zezwolenie [...]

Nieuzasadniona podniosłość występuje często w tekstach urzędowych w związku z czasownikiem *dokonać*. Jak wspomina Jadacka (2002:119), czasownik ten ma w języku polskim nacechowanie podniosłe (np. *dokonać bohaterskiego czynu*), a w tekstach urzędowych używany jest niekiedy niepoprawnie, jakby był neutralny (i). Dochodzi zatem do naruszenia jednorodności stylu. W tekstach, które nie wymagają stylu podniosłego, proponuje się zatem zastępować konstrukcję analityczną *dokonywać czegoś* neutralnym czasownikiem w konkretnym znaczeniu (i1):

- (i) Otwarcia urny oraz obliczenia głosów dokonyuje pięciu, wyznaczonych przez Marszałka Sejmu, sekretarzy Sejmu.
- (i1) 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*), który dość często występuje w analizowanych dalej tekstach urzędowych. Skrót ten nie jest znany w języku ogólnym, a przez to może być niezrozumiały. 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.:

- (j) Podłączenie do miejskiej sieci ciepłej będzie możliwe z chwilą odciążenia przedmiotowej magistrali, tj. po wykonaniu i oddaniu do eksploatacji sieci ciepłej 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”<sup>105</sup>. Znany jest też argument społeczny przeciwko tym pożyczkom, że dobrze byłoby, gdyby rodzime – a nie obcojęzyczne – określenia informowały polskiego podatnika, jaki podatek musi zapłacić<sup>106</sup>.

### 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 też pewien gatunek wypowiedzi, który jest często zbitką kilku uchybień pragmatycznych. Mam tu 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”. Tytuł wypowiedzi wyraża zatem niezrównoważoną relację między nadawcą a odbiorcą komunikatu. Nazwa jest oczywiście narzucona prawem<sup>107</sup>, zatem nikt nie może dowolnie w nią ingero-

---

<sup>105</sup> Pisarek kpił z angielskojęzycznego rodowodu tych skrótów słowami Łukasza Górnickiego z XVI wieku: „Albowiem nasz Polak, by jedno kęs z domu wyjechał, wnet nie chce inaczej mówić, jedno tym językiem, gdzie troszkę zamieszkał”.

<sup>106</sup> W innych językach np. podatek VAT ma zwykle rodzime nazwy – w języku niemieckim *Mehrwertsteuer*, w języku szwedzkim potocznie *moms* od *mervärdeskatt* (w obu językach „podatek od wartości dodanej”).

<sup>107</sup> Art. 107 Kodeksu postępowania administracyjnego.

wać<sup>108</sup>. Poza tym teksty pouczeń są często nadmiernie długie i zbudowane z fragmentów ustaw, czyli sformułowane w języku prawnym. Jako sztan-darowy przykład można wymienić pouczenia w decyzjach przyznających świadczenia emerytalne i rentowe. Obszerność tekstu (dwie 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 pou-czeń to głównie efekt 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 (por. rozdział 6) omawiam element pouczenia na przykładzie dwóch polskich tekstów decyzji administracyj-nych, prezentuję też odpowiadające pouczeniom fragmenty w tekstach szwedzkich (por. rozdział 5), które formułuje się z perspektywy odbiorcy. Omawiam też wyniki badań ankietowych dotyczących rozumienia tej for-my 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 ono z autorytarnej czy wręcz aroganckiej postawy instytucjonalnego nadawcy.

W innych przypadkach brak relewancji wiąże się z brakiem określe-nia celu komunikatu. Wynika to bardziej z zaniedbania lub nieświadomości nadawcy niż z celowego działania. Oto informacja, którą pewna obywatelka

---

<sup>108</sup> Warto wspomnieć, że odpowiednik tego elementu w tekstach szwedzkich nazywa się już powszechnie *informacja*, a w niektórych, zmodernizowanych tekstach niemieckich opatruje nagłówkiem *Pana/Pani prawa*. W obu językach istniało w tradycyjnych tekstach określenie odpowiadające znaczeniu polskiego *pouczenia* (w jęz. szwedzkim *anvisning*, w jęz. niemieckim *Rechtshilfebelehrung*, to ostatnie częściowo jeszcze w użyciu).

otrzymała z administracji osiedla – dodam, że bez żadnej wstępnej korespondencji:

- (k) 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 ustalić znaczenia tej informacji dla siebie, 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 komunikatu. 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 spojrział na tę sytuację z perspektywy odbiorcy, musiałyby 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<sup>109</sup>:

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

---

<sup>109</sup> Według „Encyklopedii prawa administracyjnego” (Domagała, Haładaj, 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.

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.

Malinowska (1999: 86)

Obywatel otrzymujący np. cytaty z przepisów w reakcji na swoją skargę, otrzymuje nierелеwantną odpowiedź, łamiącą zasadę H.P. Grice'a „mów na temat”. Im tekst takiej odpowiedzi jest dłuższy i trudniejszy, tym bardziej jest irytujący. Odbiorca odnosi wrażenie, 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 wojewódzkiego 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, lecz całkowicie pomijała pytanie obywatelki:

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

Przykład ten wskazuje, jak istotną rolę w komunikacji między urzędem a obywatelem odgrywa demonstracja władztwa, która w odróżnieniu od zaledwie irytującego uchybienia językowego (*w odpowiedzi na pismo*) jest w stanie całkowicie uniemożliwić komunikację.

d) Demonstracja władztwa poprzez łamanie zasady „mów prawdę”

Władztwo urzędu bywa najsilniej demonstrowane w sytuacjach, gdy urząd sięga po sankcje karne. W opisywanym tutaj przypadku przyczyna sankcji jest błaha – niezapłacenie mandatu za niedozwolone parkowanie pojazdu.

W procesie komunikacyjnym obywatel nie zostaje co prawda ponaglony do zapłaty mandatu, lecz po około roku od wykroczenia 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 do banku, w którym dłużnik ma konto. Dokument zawiera m.in. taką informację:

- (m) 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 osiąga 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, lecz także 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<sup>110</sup> uzasadniającej wygaśnięcie innej decyzji – przyznającej pomoc pieniężną osobie, która pełniła funkcję rodziny zastępczej. Decyzja taka wygasa na przykład w razie śmierci osoby pełniącej tę funkcję. Takie losowe zdarzenie wymusza oczywiście odpowiednią regulację prawną. Wydaje się, że sposób sformułowania decyzji w takiej sprawie wymaga nie tylko taktu, lecz także empatii. Odbiorca (osoba bliska zmarłej lub zmarłego) otrzymuje jednak pismo koncentrujące się na zawłościach prawa, konkretnie definicji prawnej<sup>111</sup> jednego z pojęć użytych w tekście:

## (n) 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 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 zawila definicja prawna, jest w tej sytuacji nie-

<sup>110</sup> Prezentowany fragment pochodzi z szablonów miejskiego ośrodka pomocy społecznej, zatem stosowany jest rutynowo w podobnych sytuacjach.

<sup>111</sup> Podkreślony tekst pochodzi z tezy orzeczenia wyroku Naczelnego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 9 listopada 2001 r. I SA 861/00.

zbędne? Urząd dąży jedynie do wypełnienia swojej formalnej roli, poucza 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 Polsce powstała obszerna literatura językoznawcza zajmująca się stylem (lub językiem) urzędowym. Zwykle 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. Omawiając komunikację urzędową, podkreśla się nierównorzędność ról komunikacyjnych, związaną z autorytetem władzy. Pisze się też, że teksty urzędowe są narzędziem władzy – władztwo uwidacznia się 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 urzędów i instytucji publicznych, np. broszur i ulotek. Niektórzy badacze zwracają jednak uwagę na zmiany zachodzące w gatunkach urzędowych pod wpływem urynkowania działalności urzędów. Dodać należy, że obecny rozwój gatunków urzędowych stymulowany jest też procesami demokratycznymi.

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, które realizowane są 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...*, czyli przekształcanie konstrukcji nominalnych w werbalne. 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). W polskich publikacjach zaleca się unikanie jedynie skrótów niestosowanych w języku ogólnym.

Względnie mało uwagi poświęca się w polskim opisie językoznawczym analizie pragmatyki tekstów urzędowych, a sfera ta nawet przy bieżącej obserwacji dostarcza wielu wniosków na temat autorytarnej postawy polskiego urzędu. Niska komunikatywność polskich tekstów urzędowych zdaje się wynikać ze zbytniego sformalizowania tekstu. Urzędowy nadawca przykłada zwykle dużą wagę do poprawności formalnoprawnej 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 mojej monografii (por. rozdziały 6 i 8).

W polskiej dyskusji językoznawczej panuje dość silne przekonanie, że nie należy upraszczać języka prawa i administracji. Szczególnie silny opór istnieje wobec propozycji upraszczania języka prawnego, który stanowi podstawę tekstów urzędowych. Panuje co prawda zgoda co do tego, że



prawo powinno być zrozumiałe dla obywateli. Podkreśla się, że prawnie wiążące „Zasady techniki prawodawczej” zmuszają prawników (w tym legislatorów) do bardziej zrozumiałego formułowania aktów prawnych. 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 prawnicy (i niektórzy językoznawcy) postulują wprowadzenie nauczania na temat prawa i języka prawa w obrębie przedmiotu *wiedza o społeczeństwie* na poziomie szkoły średniej. Innym środkiem pomocy obywatelom w rozumieniu prawa miałyby być państwowe instytucje mediatyzacyjne.

Podjęte w ostatnich latach działania Ministerstwa Sprawiedliwości w celu wprowadzenia do szkół praktycznej nauki prawa zakończyły się połowicznym sukcesem. Dla przedmiotu *wiedza o społeczeństwie* wprowadzono co prawda nową podstawę programową obejmującą elementy praktycznej nauki prawa – na poziomie gimnazjalnym i ponadgimnazjalnym, nie udało się jednak zrealizować postulatu nauki podstaw języka prawa. Wymiar i zasięg wprowadzonych zajęć edukacyjnych nie pozwalają niestety sądzić, że program ten znacząco wpłynie na jakość komunikacji między urzędami a obywatelami. W dyskusji na temat zrozumiałości języka administracji całkowicie pomija się potrzeby osób gorzej niż przeciętnie wykształconych i osób o obniżonej sprawności intelektualnej. Widoczne jest zatem całkowicie odmienne podejście niż w szwedzkiej polityce językowej do kwestii zrozumiałości języka administracji – szwedzki nadawca instytucjonalny ma ambicję i ustawowe zobowiązanie zabiegać o powszechną zrozumiałość urzędowego przekazu.

Od lat powojennych do niemal końca XX wieku podejmowano w Polsce pewne działania w celu poprawy języka administracji, w postaci odezw i apeli oraz programów rządowych, które okazywały się mało skuteczne. Utworzona w 1996 r. Rada Języka Polskiego została ustawowo zobowiązana m.in. do składania Sejmowi i Senatowi sprawozdań ze stanu ochrony języka polskiego. W latach 2001-2002 i 2003-2004 poddano kontroli pisma urzędowe oraz przeprowadzono ankiety w wybranych instytucjach państwowych. Poza tym w 2003 r. Rada przeprowadziła na zlecenie

NIK kontrolę przestrzegania ustawy o języku polskim w instytucjach publicznych. W badaniach tych ocena pism urzędowych wypadła dostatecznie. Z braku reakcji Rady na postulat uproszczenia stylu urzędowego wyrażony w jednym z badań ankietowych oraz z podsumowania wyników w raporcie NIK można było wysnuć wniosek, że Rada – mimo wskazania w pismach urzędowych licznych uchybień – stosowała wobec języka administracji niższe standardy oceny niż wobec języka ogólnego. Rada nie wykazywała również zainteresowania podjęciem działań w celu uproszczenia języka administracji.

Sytuacja zmieniła się dopiero około 10 lat później, przy kolejnym sprawozdaniu Rady ze stanu ochrony języka polskiego za lata 2010-2011. Sprawozdanie to koncentrowało się na tekstach urzędowych o szczególnym charakterze, a mianowicie tekstach pochodzących ze stron internetowych instytucji publicznych. Ekspertki Rady zwrócili wówczas uwagę m.in. na niedostateczne dostosowanie języka do różnorodnych odbiorców tekstów internetowych. Takie podejście do komunikatywności tekstów zbliża się do standardów współczesnej polityki językowej stosowanej w Unii Europejskiej, a szczególnie Szwecji.

Poza tym w 2012 r. zorganizowano w Polsce społeczną kampanię *Język urzędowy przyjazny obywatelom*. Rada Języka Polskiego stała się jednym z jej organizatorów. Kampanię zapoczątkował I Kongres Języka Urzędowego, na którym wyrażono oficjalnie „przekonanie, że potrzebna jest poprawa jakości polskiego języka urzędowego pod względem zrozumiałości, przystępności oraz kultury wypowiedzi”. Takie stanowisko Kongresu daje nadzieję na zmiany w polityce językowej wobec języka urzędowego – zmiany bardzo pożądane w świetle opisanych w tej monografii potrzeb komunikacyjnych polskich obywateli.



## Rozdział czwarty

# Badania na temat zrozumiałości tekstu

Zanim zaprezentuję badane teksty urzędowe (rozdział 5, 6, 7 i 8), warto, by czytelnik zapoznał się z badaniami na temat zrozumiałości tekstów, które prowadzi się na świecie (4.2). Wstępem do omówienia tych badań są natomiast dane porównawcze na temat analfabetyzmu funkcjonalnego w Polsce i Szwecji (4.1). Problemu zrozumiałości tekstów nie sposób omawiać w sposób kompleksowy bez wiedzy na temat umiejętności rozumienia tekstów u odbiorców. Badając teksty, należy bowiem uwzględnić realny stopień alfabetyzacji 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 rozumienia tekstu.

### 4.1. Analfabetyzm funkcjonalny i czytelnictwo w Polsce i Szwecji

#### 4.1.1. Analfabetyzm funkcjonalny

Analfabetyzm funkcjonalny definiuje się jako brak umiejętności rozumienia i wykorzystywania informacji pisemnych przez odbiorców<sup>112</sup>. Dostępne wyniki badań analfabetyzmu<sup>113</sup> funkcjonalnego dorosłych Polaków (16-65 lat) w zestawieniu z przedstawicielami innych krajów pochodzą z 1994 i 2013 r. Badania z 1994 r. przeprowadzono w ramach międzynarodowego projektu

---

<sup>112</sup> Przy czym przez informacje pisemne rozumie się komunikaty werbalne i towarzyszące im przedstawienia graficzne (Skudrzyk, 2005:59).

<sup>113</sup> 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*.

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).

Według relacji Białeckiego (Białecki 1998:13-35) badanie przeprowadzono 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<sup>114</sup>. W prostszych zadaniach (poziom trudności 1) trzeba było wyszukać informację łatwą do odnalezienia w tekście. Na poziomie 2 informację trzeba było 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 proc. Polaków, tj. niemal dwa razy tyle co Amerykanów (ok. 20 proc.) i około 6 razy tyle co Szwedów (6-8 proc.)<sup>115</sup>. Na najwyższym poziomie znalazło się 3-6 proc. Polaków i ponad 30 proc. Szwedów (w przypadku przedstawicieli innych krajów około 20 proc.).

---

<sup>114</sup> Poza tym badanie objęło umiejętności rachunkowe, których tu nie omawiam.

<sup>115</sup> W Szwecji komentowano, że aż 7,5 proc. ludności (czyli 400 000 osób) czyta tak słabo, że radzi sobie tylko ze znanymi im, prostymi tekstami (latflast.se,01).

**Tabela 2.** 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 proc. 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 proc. na podstawie rozkładu jazdy nie potrafiło poprawnie odpowiedzieć, o której godzinie odjeżdża 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 bardziej niż w innych krajach od poziomu wykształcenia, czytelnictwa książek i miejsca zamieszkania (wieś, miasto). Wówczas jeszcze odsetek Polaków z wykształceniem wyższym był na niskim poziomie wobec innych krajów europejskich (7,3 proc.). Jednak w Szwecji, gdzie odsetek ten nie był wiele wyższy (11,2 proc.), 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 doksztalających się (15 proc. ankietowanych wobec przeciętnie 40 proc. 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 proc. czynnych zawodowo Polaków podawało, że nigdy nie czyta instrukcji i przepisów, a 69 proc. – że nie korzysta ze schematów i wykresów (archiwum.wiz.pl,01:8). Zastanawiano się, jak radzą sobie w pracy na przykład urzędnicy, skoro 64 proc. tej grupy zawodowej miało kłopoty ze zrozumieniem prostej instrukcji, a tylko 7 proc. z nich posługiwało się swobodnie takimi 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. Świerbowska-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, Białeckie (1997:29) stwierdził, że „ankieta w przypadku respondentów polskich odwoływała się do kontekstu kulturowego przyszłości – rozwiniętej demokracji i gospodarki wolnorynkowej”. Dalej autor (Białeckie 1997:32) podkreślał, że w krajach o rozwiniętej demokracji i gospodarce rynkowej istniała wówczas inna, bardziej profesjonalna kultura tworzenia informacji, która polega na tym, że przygotowując raport, artykuł, ulotkę informacyjną, ma się najczęściej na uwadze konkretnego odbiorcę, „pod niego” wymyśla się treść i projektuje formę. Poza tym kultura, w której odbiorca funkcjonuje, może motywować go do aktywnego od-

bioru – tworząc przekonanie, że informacja jest ważna dla jego osobistego powodzenia i funkcjonowania w społeczeństwie. Wyniki badania ILAS z 1994 r. udowodniły, 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.

Wyniki Międzynarodowego Badania Kompetencji Osób Dorosłych PIAAC (*Programme for the International Assessment of Adult Competencies*) z 2013 r. wypadły dla Polaków dużo lepiej. O ile w 1994 r. ponad 40 proc. osób dorosłych w wieku 16-65 lat miało bardzo niski poziom umiejętności rozumienia tekstu, to w 2011 r. odsetek ten spadł do 19 proc. Jednocześnie trzykrotnie wzrósł odsetek osób charakteryzujących się wysokim poziomem umiejętności (3 proc. w IALS wobec 10 proc. w PIAAC) (edunews.pl\_1). Mimo znaczącego zmniejszenia dystansu do średniej OECD (z 42 punktów do 6), wyniki polskich respondentów nadal znajdowały się poniżej średniej międzynarodowej, a wyniki Szwecji – powyżej.

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*) przeprowadzano już wielokrotnie – w 2000, 2003, 2006, 2009 i 2012 r. W ostatniej edycji PISA przetestowano ponad pół miliona uczniów z 27 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 3. Rozumienie tekstu przez 15-letnich uczniów w badaniach PISA 2000, 2003, 2006, 2009, 2012 – wynik wyrażony w punktach

	2000	2003	2006	2009	2012
Polska	479	497	508	500	518
Szwecja	516	514	507	497	483

Źródło: pisa.oecd.org,01.



Jeszcze w 2000 r. wyniki osiągnięte przez polskich uczniów w zakresie rozumienia tekstu były poniżej przeciętnej OECD – ich wynik (wyrażony w punktach) wynosił 479, a wynik szwedzkich uczniów 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 r. ich wyniki były już ponadprzeciętne (2003 r. – 497, 2006 r. – 508; średnia OECD – 492). W edycji z 2009 r. wynik polskich uczniów obniżył się co prawda do 500 punktów, ale stale był wyższy od przeciętnej dla OECD (493). Istniała spora różnica między wynikami polskich dziewcząt (525) i polskich chłopców (476), ale w stosunku do 2000 r. zmniejszyła się znacznie liczba uczniów najslabszych (z 23 proc. do 15 proc.). W 2012 r. wynik polskich uczniów ponownie wzrósł do 518 punktów. Tymczasem osiągnięcia szwedzkich badanych pogarszały się w każdej kolejnej edycji (2000 r. – 516, 2003 r. – 514, 2006 r. – 507; średnia OECD – 492; 2009 r. – 497, 2012 r. – 483; średnia OECD – 496), obniżając się z ponadprzeciętnych do mniej niż przeciętnych dla krajów OECD. W roku 2006 osiągnięcia polskich i szwedzkich uczniów praktycznie się zrównały, w 2009 r. polscy uczniowie wyprzedzili szwedzkich, a w 2012 r. dystans między polskimi a szwedzkimi uczniami jeszcze się pogłębił.

W Szwecji wyraża się zaniepokojenie spadkiem wyników ogólnych, a szczególnie rosnącymi różnicami między uczniami (i szkołami) dobrymi i słabymi. Po badaniu w 2009 r. stwierdzono, że zwiększyła się liczba uczniów słabych – jedna piąta szwedzkich uczniów nie osiągnęła poziomu podstawowego w czytaniu ze zrozumieniem (liczba słabych uczniów wzrosła od 2000 r. z 13 proc. do 18 proc.), wzrost ten dotyczył szczególnie grupy chłopców (25 proc. poniżej poziomu podstawowego). Przy ocenie wyników dochodziła do głosu postawa egalitarna – dostrzegano, że społeczno-ekonomiczna sytuacja uczniów przekłada się coraz bardziej na ich wyniki, co jest sprzeczne z celami szwedzkiego szkolnictwa ([skolverket.se,01](http://skolverket.se,01)). Zaprzeczano, by przyczyną tego spadku była nasilona imigracja, ponieważ obniżenie wyników w grupie uczniów urodzonych w Szwecji z urodzonych w Szwecji rodziców było podobne jak u dzieci imigrantów ([skolverket.se,02](http://skolverket.se,02)).

Według oficjalnych komentarzy na temat wyników badań (ifispan.waw.pl\_01) wzrost wyników w znacznym stopniu wiąże się ze zmianami programowymi, w tym z wprowadzeniem gimnazjum jako trzeciego etapu edukacyjnego oraz nowej podstawy programowej. Przypuszcza się po pierwsze, że polscy uczniowie otrzymali lepszy trening umiejętności czytania ze zrozumieniem i poprzez obecny system edukacyjny oswoili się z metodą testowania. Tę pierwszą tezę potwierdzają informacje od polskich nauczycieli. Na jednym z pedagogicznych blogów komentowano, że słabe wyniki 15-latków w pierwszym badaniu zmobilizowały wiele środowisk do pracy – zaczęto kłaść nacisk na kształcenie umiejętności czytania, wydawcy prześcigali się w wydawaniu kolejnych publikacji z tego zakresu, a „wreszcie sprawdziany i egzaminy w znacznej mierze bazują na tej umiejętności” (akademiaortografii.pl,01). Drugą, uzupełniającą tezę jest to, że badana grupa reprezentuje pokolenie, którego rodzice są lepiej wykształceni<sup>116</sup>, a wykształcenie rodziców (szczególnie matek) ma według badań socjologicznych wpływ na rozwój intelektualny dzieci. Zmieniło się zatem otoczenie kulturowe młodych ludzi. Warto przypomnieć, że jeszcze w 2000 r. prof. Białecki (wprost.pl,01) mówił o ignorowaniu informacji przez Polaków, o ich afunkcyjnym stosunku do zdobyczy cywilizacji i techniki<sup>117</sup>. Takie dorosłe społeczeństwo, w którym młodzi nasiąkają wzorcami, nie stymuluje do aktywnego uczestnictwa w kulturze piśmiennej.

Z przedstawionych badań obu programów IALT i PISA wynika także banalne stwierdzenie, że alfabetyzm funkcjonalny danego narodu nie jest wartością niezmienną. Jak widać na przykładzie 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

---

<sup>116</sup> W tym pokoleniu nastąpiło potrojenie liczby osób z wyższym wykształceniem.

<sup>117</sup> Bierność Polaków wobec informacji związana była zdaniem ekspertów z ich reakcją na nową rzeczywistość wytworzoną przez kapitalizm, co prof. Tomasz Goban-Klas 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” (wprost.pl,01).

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 (Białocki 1998).

#### 4.1.2. Czytelnictwo

W badaniu IALS z 1994 r. stwierdzono silne powiązanie wyników badań alfabetyzacji Polaków z czytelnictwem książek. Osoby deklarujące częstszy kontakt z książką osiągały lepsze wyniki w badaniach umiejętności rozumienia tekstu. Pod względem czytelnictwa książek sytuacja w Polsce określana jest jako alarmująca. Potwierdzają to badania przeprowadzane regularnie przez Pracownię Badań Czytelnictwa Biblioteki Narodowej (bn.org.pl,02; bn.org.pl,03). Według badania z 2010 r. tylko 44 proc. Polaków miało przynajmniej jednokrotny kontakt z książką przez cały poprzedni rok (przez ostatnie 12 miesięcy przed wywiadem). Natomiast 56 proc. ankietowanych nie wzięło w tym czasie do ręki ani jednej książki<sup>118</sup>. W 2012 r. grupa nieczytających wzrosła aż o 5 punktów procentowych – do 61 proc. (bn.org.pl,03).

Tabela 4. Deklaracje dotyczące czytania książek w ciągu ubiegłych 12 miesięcy – wskazania w procentach. Polska w latach 1994-2012

	1994	1996	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012
Poza książką (0)	44	42	46	44	42	50	62	56	61
Sporadyczny (1-6 książek)	32	34	32	32	33	32	25	31	27
Intensywny (7 i więcej)	22	24	22	22	24	17	11	12	11

Źródło: Pracownia Badań Czytelnictwa (2012) (wartości zaokrąglono do pełnych liczb).

Dane z 2010 r. porównywano z sytuacją we Francji i w Czechach – tam kontaktu z książką nie miało w ciągu roku odpowiednio 31 proc. i 17 proc. badanych.

<sup>118</sup> Dla potrzeb tego badania pod pojęciem książki rozumiano także albumy, poradniki, encyklopedie, słowniki oraz książki w formacie elektronicznym.

W ujęciu historycznym najgorszym rokiem dla polskiego czytelnictwa był rok 2008, w którym kontakt czytelniczy z książką miało zaledwie 38 proc. Polaków; rok 2010 z wynikiem 44 proc. czytających uznano zatem za okres nieznacznej poprawy. Niestety 2012 r. przyniósł kolejny spadek do 39 proc. Uznano zatem, że czytelnictwo w obecnej dekadzie ustabilizowało się na niskim poziomie ok. 40 proc.

W grupie osób czytających tylko 11-12 proc. czyta minimum 7 książek w ciągu roku – ta grupa „rzeczywistych czytelników” jest od kilku lat dość stabilna. Dekadę wcześniej (lata 1994-2004) grupa ta była dwukrotnie większa i wynosiła 22-24 proc. Dla porównania – we Francji wskaźnik ten wynosił w 2010 r. 35 proc.

Według badania z 2010 r. ta sama grupa Polaków (56 proc.), która nie miała kontaktu z książką, nie przeczytała w ciągu miesiąca tekstu (artykułu, opowiadania) dłuższego niż trzy strony maszynopisu – w gazecie lub na portalu internetowym.

W 2010 r. stwierdzono, że do 56 proc. nieczytającej populacji należały: osoby z wykształceniem podstawowym i zawodowym, mieszkańcy wsi, osoby starsze (ponad 60 lat), rolnicy, bezrobotni, emeryci, renciści i ubodzy. Czytały natomiast osoby z wyższym wykształceniem, mieszkańcy wielkich miast, młodzież w wieku 15-19 lat, uczniowie i studenci, specjaliści i kierownicy, prywatni przedsiębiorcy i osoby dobrze sytuowane.

Z ankiet wynikało, że następujące grupy nie przeczytały ani jednej książki w ciągu całego roku:

- 25 proc. osób z wyższym wykształceniem,
- 33 proc. uczniów,
- 36 proc. studentów i kierowników,
- 50 proc. pracowników administracji i usług.

Jako szczególnie alarmujący wskazywano fakt, że do grupy, która w ciągu roku nie przeczytała tekstu dłuższego niż trzy strony maszynopisu (lub trzy ekrany komputera) w ciągu miesiąca, należało:

- 20 proc. osób z wyższym wykształceniem,
- 22 proc. uczniów i studentów,
- 26 proc. kierowników i specjalistów,
- 36 proc. 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<sup>119</sup>, 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 angielszczyzna 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. Według Chymkowskiego (bn.org.pl,01) 33 proc. internautów czyta tylko krótsze teksty, zatem digitalizacja zasobów literackich i udostępnienie ich do użytku w Internecie nie przyniesie radykalnej poprawy czytelnictwa.

Według badań CBOS z 2011 r. (badanie.cbos.pl,02) ok. 60 proc. Polaków deklaruje, że lubi czytać – dane te nie zmieniły się w porównaniu z 1998 r. Jednak na pytanie, czy ankietowany w ostatnim miesiącu czytał jakąś książkę dla przyjemności, odpowiada twierdząco ok. 30 proc. osób (dane te także nie uległy znacząco się nie zmieniły od 1998 r.).

Tabela 5. Odsetek 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).

<sup>119</sup> Zdaniem Skudrzyk (2005:55) dane z pierwszej dekady XXI wieku wskazują, że w Polsce pogłębia się analfabetyzm realny.

CBOS komentował (Polacy i książki, 2011:6), że czytaniu oddawali się przede wszystkim: osoby z wykształceniem wyższym (58 proc.), pracownicy administracyjno-biurowi (54 proc.), uczniowie i studenci (52 proc.) oraz mieszkańcy dużych miast (54 proc.). Jako czynnik mający największy wpływ na czytelnictwo wskazano wyższe wykształcenie. Jednocześnie wśród respondentów z wyższym wykształceniem obserwowano prawidłowość, że w grupie poniżej 35. roku życia takich czytelników było zdecydowanie mniej (50 proc.) niż wśród starszych grup wiekowych (73 proc.). CBOS nie stwierdzał zatem przesłanek do wzrostu czytelnictwa książek, mimo że stale podwyższa się poziom wykształcenia, ponieważ młodsze roczniki absolwentów wyższych uczelni sięgają po książki znacznie rzadziej niż ich starsi koledzy (badanie.cbos.pl,01:11).

Zgola inaczej przedstawiają się dane dotyczące czytelnictwa w Szwecji w latach 1989-2012. Instytut SOM (som.gu.se,01) podaje, że książki (bez określenia liczby) czytało w ciągu ostatnich 12 miesięcy przed badaniem ok. 80 proc. ankietowanych. Obserwuje się niewielką tendencję spadkową czytelnictwa. Najczęściej czytają osoby w wieku od 16 do 49 lat (ok. 84 proc.), 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 6. Odsetek respondentów szwedzkich i polskich czytających książki w ciągu ostatnich 12 miesięcy

	1994	1996	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012
Szwedzki ankietowany deklaruje, że czytał książki w ciągu ostatnich 12 miesięcy.	85	83	85	84	83	84	83	80	82
Polski ankietowany deklaruje, że czytał książki w ciągu ostatnich 12 miesięcy <sup>120</sup> .	55	58	54	54	57	49	36	44	37

Źródła: Brodén (2013, SOM-Institutet), Pracownia Badań Czytelnictwa (2012).

<sup>120</sup> Polska definicja „książki” obejmuje albumy, słowniki i książki elektroniczne. Statystyka szwedzka nie zawiera bliższego określenia „książki”.

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 w 2010 r. (i 2012 r.) twierdząco odpowiedziało ogólnie 39 (38)<sup>121</sup> proc. ankietowanych. We wszystkich grupach wiekowych występował podobny odsetek twierdzących odpowiedzi – 34-39 proc. (33-41 proc.). Najczęściej twierdząco odpowiadali mieszkańcy regionu Sztokholmu, Göteborga i Malmö – czyli 45-47 proc. (46-47 proc.), rzadziej mieszkańcy obszarów rolniczych i słabo zaludnionych – czyli 31-33 proc. (31-34 proc.). Stosunkowo duże różnice wystąpiły w zakresie wykształcenia: osoby z podstawowym wykształceniem odpowiadały twierdząco w 23 proc. (24 proc.), ze średnim wykształceniem – w 35 proc. (32 proc.), a z wyższym – w 55 proc. (53 proc.). Ze statystyki Centralnego Urzędu Statystycznego Szwecji (scb.se,01) wynika jednak, że czytelnictwo książek jest zróżnicowane w poszczególnych klasach społecznych. Pytanie ankietowe z 2011 r. dotyczyło ponownie czytania książek przynajmniej co tydzień przez ostatni rok – tak często czytało 29 proc. osób w rodzinach robotniczych wobec 54 proc. osób w rodzinach „wyższych urzędników”. Dla porównania ze spadkiem czytelnictwa w pierwszej dekadzie XXI wieku w Polsce – w ciągu ostatnich 25 lat odsetek regularnie czytających w Szwecji wzrósł z 28 proc. w 1988 r. do ok. 40 proc. w 2011 r. Główny wzrost czytelnictwa w Szwecji miał miejsce w pierwszej dekadzie XXI wieku, przy czym jego szczyt przypadł na lata 2005 i 2006 (42 proc. regularnych czytelników). Jako przyczyny tego wzrostu podaje się: obniżkę podatku VAT na książki, większą liczbę punktów sprzedaży, zwiększoną sprzedaż wydań kieszonkowych oraz wydawniczą falę dobrych powieści kryminalnych.

Badania Eurostatu (epp.eurostat.ec.europa.eu,01) potwierdzają, że przynajmniej jedną książkę w ciągu ostatnich 12 miesięcy przeczytało statystycznie 60 proc. Polaków<sup>122</sup> i przeszło 80 proc. Szwedów. Szwedzi są w świetle tego badania czytającym najwięcej książek w Europie narodem.

<sup>121</sup> Dane w nawiasach odnoszą się do 2012 r.

<sup>122</sup> Te dane wydają się zawyżone wobec wyników badań Biblioteki Narodowej (49 proc.).

### 4.1.3. Podsumowanie

Polskie badania stwierdzają bardzo zły stan rodzimego czytelnictwa. Ok. 60 proc. Polaków przez cały rok nie bierze do ręki książki ani nawet dłuższego tekstu. Część polskiego społeczeństwa dotknięta jest zatem analfabetyzmem funkcjonalnym, część można podejrzewać o analfabetyzm realny. Takie same wnioski płynęły pośrednio z badań alfabetyzmu ILAS (1994 r.), w których ujawniła się korelacja słabego czytelnictwa książek z wysokim analfabetyzmem funkcjonalnym Polaków. Badania czytelnictwa potwierdzały również wnioski płynące z programu ILAS, że analfabetyzm i czytelnictwo w Polsce związane były z miejscem zamieszkania, poziomem wykształcenia, wiekiem i stanem majątkowym. W Szwecji czytanie książek deklaruje obecnie dwa razy więcej osób niż w Polsce (ok. 80 proc. wobec 40 proc.). Nie notuje się znacznego rozwarstwienia – według statystyk czytelnictwo w Szwecji zależy w dużym stopniu od wykształcenia i pochodzenia społecznego, w niewielkim – od miejsca zamieszkania i jeszcze w mniejszym stopniu od wieku. Ze względu na stały spadek czytelnictwa w Polsce od 2006 r. 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.

Poziom alfabetyzmu wśród polskich dorosłych poprawił się znacznie w badaniu z 2013 r., choć nadal nie wzniósł się powyżej średniej dla badanych krajów OECD. Wskazuje to na pewną pozytywną zmianę postawy Polaków wobec informacji, a na pewno na większe obycie z tekstem. Z kolei polska szkoła od 2006 r. zdołała znakomicie poprawić stopień alfabetyzacji młodego pokolenia. Można jednak niepokoić się tendencją spadkową czytelnictwa w grupie Polaków z wyższym wykształceniem przed 35. rokiem życia. Może to oznaczać, że osiągnięty wyższy poziom alfabetyzmu uczniów nie przełoży się na umiejętności czytelnicze tej grupy pokoleniowej w przyszłości, ponieważ umiejętność radzenia sobie z tekstem musi być – jak każda inna umiejętność – praktykowana.

W Europie i na świecie postrzega się analfabetyzm realny i funkcjonalny jako problemy ekonomiczne. W Szwecji, gdzie ceni się społeczną



współpracę, zwraca się uwagę na niebezpieczeństwo rozwarstwienia edukacyjnego, które prowadzi do obniżenia poziomu alfabetyzmu wśród młodzieży szkolnej, a następnie do nierównych szans życiowych poszczególnych grup społecznych. Z kolei wysoki poziom alfabetyzmu dorosłych w Szwecji postrzegać można jako zasługę szwedzkiej szkoły, jeszcze sprzed obecnego kryzysu oświatowego, troszczącej się o wyrównywanie szans młodzieży i wyższe czytelnictwo książek. Poza tym dużą rolę przypisywać należy kulturze piśmiennej, którą młody, a potem dojrzały człowiek jest otoczony. Tekst stworzony z myślą o swoim odbiorcy zachęca do uczestnictwa w społecznej komunikacji (Białecki 1998). Zamyka się wówczas koło kultury piśmiennej – ten, kto czyta, dobrze radzi sobie z tekstem; ten, kto radzi sobie z tekstem – chętniej czyta. O tym, że aktualne polskie teksty publiczne często zniechęcają polskich odbiorców, mówią badania opisane w dalszej części tej pracy (por. rozdział 8).

## **4.2. Zrozumiałość**

### **4.2.1. Zrozumiałość a trudność tekstu**

W literaturze odróżnia się pojęcie zrozumiałości tekstu od trudności tekstu (Broda, Maziarz, Piekot, Radziszewski 2010:24). 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. Na temat wskaźników trudności tekstu por. rozdziały 5.4.2. i 6.5.1.

### **4.2.2. Pojęcie zrozumiałości**

Badania ankietowe, które przeprowadzam w mojej pracy, są ukierunkowane na zrozumiałość tekstów. 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) opisują w dalszej części rozdziału 4. Zaczęę jednak od opisu fizjologicznych aspektów procesu czytania.

### 4.2.3. 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 dwóch etapach – po pierwsze znaki pisarskie muszą zostać jednoznacznie zidentyfikowane pod względem wizualnym (np. pod względem rodzaju czcionki), po drugie czytelnik musi potrafić powiązać 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 ma 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 – pewną rolę przy percepcji skomplikowanych wizualnie obrazów odgrywa również prawa półkula.

W badaniach nad procesami czytania mierzy się ruchy gałki ocznej. Z badań tych wynika, że niektóre teksty (np. naukowe) są trudniejsze do czytania. Czynniki 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 czytanie 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).

#### **4.2.4. 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.

##### **4.2.4.1. 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.

##### **4.2.4.2. Sytuacja czytelnika**

W procesie czytania wykorzystujemy zwykle tylko część potencjału interpretacyjnego. Najszybciej aktywizowany jest potencjał użytkowany krótko przed czynnością czytania (Gunnarsson 1985:12-13).

##### **4.2.4.3. Cele i strategia czytelnika**

Każdy akt komunikacyjny ma jakiś cel. Kompleksową klasyfikację celów realizowanych w procesie czytania przedstawiła Gunnarsson (1989:15-16):

- 1) Zapamiętanie tekstu: uczenie się tekstu na pamięć, czyli stworzenie obrazu pamięciowego zewnętrznego poziomu tekstu.

- 2) Rejestracja zewnętrznej struktury tekstu, np. przy ortograficznej i składniowej korekcie tekstu.
- 3) Zrozumienie opisu rzeczywistości dokonanego przez nadawcę, czyli stworzenie wewnętrznego wyobrażenia na temat opisu lub opowiadania nadawcy, np. przy czytaniu raportu z badań.
- 4) Zrozumienie zamiarów nadawcy zawartych w jego przekazie, np. przy czytaniu opublikowanego w gazecie listu do redakcji.
- 5) Integracja treści tekstu z własnym obrazem świata zewnętrznego, czyli integracja treści tekstu z własną wiedzą i wcześniejszymi doświadczeniami, np. przy czytaniu ulotki wyborczej polityka. Tu rozumienie jest pośrednio ukierunkowane na działanie.
- 6) Zastosowanie we własnej sytuacji, czyli zrozumienie, jak należy w danej sytuacji działać.

Różne cele wymagają zaktywizowania różnych zasobów wiedzy. W przypadku celów 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 chodzi o zrozumienie tekstu – tylko te cele związane są zatem ze zrozumiałością. Aby móc zrealizować typowe cele, czytelnik musi aktywować także swoją pozostałą wiedzę o rzeczywistości. I tak w przypadku celów 3-4 wystarczy, że czytelnik – za pomocą swojej wiedzy o rzeczywistych zjawiskach i relacjach – zinterpretuje opis rzeczywistości zawarty w tekście oraz zamiar autora tekstu. W przypadku celów 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. Autorka rozumie przez to, że w określonych sytuacjach, gdy czytelnik broszury informacyjnej chce lub musi zastosować informacje w swojej sytuacji, dąży do celu 6. Ten sam cel istnieje zazwyczaj przy czy-

taniu decyzji administracyjnych, które zawierają instrukcje działania dla odbiorcy (np. zgłoszenie jakiejś informacji).

#### 4.2.5. 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.

##### 4.2.5.1. Perspektywa odbiorcy i ukierunkowanie funkcji tekstu

Britt-Louise Gunnarsson (1982) przeprowadziła badania zrozumiałości tekstu prawnego – ustawy o współdecydowaniu (*medbestämmandelagen*, MBL)<sup>123</sup>. 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 poglądy podzielają ówczesni socjologowie i socjologowie prawa (Forslund 1978), jednakże nie prawnicy.

W opisie stylu tekstu MBL znaleźć można wyjaśnienie Gunnarsson, co autorka rozumie przez *ukierunkowanie funkcji* tekstu:

To, że oryginalny tekst MBL jest napisany przede wszystkim po to, by spełniać funkcję kontrolną, wynika również z faktu, że jego pierwszorzędnymi adresatami są specjaliści w zakresie prawa, czyli prawnicy, a nie laicy, tzn. zwykli obywatele. Tekst zostaje skondensowany np. w § 16 za pomocą odesłań do wcześniejszych paragrafów, w rodzaju „zgodnie z §§ 11-13”,

---

<sup>123</sup> Ustawa ta stosowana jest bardzo często przy negocjacjach grup pracowniczych z pracodawcami, stąd istniała potrzeba, aby tekst ustawy był jak najbardziej zrozumiały dla obywateli (w sensie pracowników i laików w dziedzinie prawa).

oraz za pomocą sformułowań „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 wyższym stopniu fachowcy w zakresie prawa niż laicy.

(Gunnarsson 1982:127; przekład własny)

Natomiast pojęcie *perspektywy* wyjaśniają bliżej Andersson i Furberg:

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.

(Andersson i Furberg 1972:59; przekład własny)

Warto podkreślić, że pojęcie *perspektywy odbiorcy* akcentowane jest również w polskich badaniach na temat dyskursu edukacyjnego w podręcznikach. Kategorię tę akcentuje Skudrzyk:

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 zakładana 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 2005:68)

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” (por. 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 ustalenia modelu odbiorcy.

#### 4.2.5.2. 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, sprawdzając 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. Poziomom interpretacji przypisuje odpowiednie poziomy opracowywania tekstu (Gunnarsson 1985:19-20):

Poziom interpretacji	Główny opracowywany poziom tekstu
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 zdaniowa.
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 (1985:20-21) dochodzi do teorii zrozumiałości, czyli zestawienia celów czytelnika i poziomów tekstowych, na których te cele są realizowane.

	Cel czytelnika	Poziom tekstowy
1.	Zapamiętywanie tekstu (np. uczenie się tekstu na pamięć, uczenie się z podręcznika).	Przede wszystkim opracowywane są semantyka wyrazowa i składnia. Typografia jest poziomem pomocniczym.
2.	Rejestracja zewnętrznej struktury tekstu.	Przede wszystkim opracowywane są składnia i semantyka zdania. Semantyka wyrazowa i typografia są poziomami pomocniczymi.
3.	Zrozumienie opisu rzeczywistości dokonanego przez nadawcę.	Przede wszystkim opracowywana jest semantyka tekstu. Semantyka, składnia i typografia są poziomami pomocniczymi.
4.	Zrozumienie zamiarów nadawcy zawartych w jego przekazie.	Przede wszystkim opracowywane są perspektywa i semantyka tekstu. Semantyka, składnia i typografia są poziomami pomocniczymi.
5.	Integracja treści tekstu z własnym obrazem świata zewnętrznego.	Przede wszystkim opracowywana jest perspektywa. Semantyka, składnia i typografia są poziomami pomocniczymi.
6.	Zastosowanie we własnej sytuacji. 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 tekstu zależna jest od semantyki wyrazowej, składni i typografii przede wszystkim w przypadku uczenia się tekstu na pamięć (cel 1). Przy typowych celach czytelnika (cele 3-6), które uznaje się za prymarne w rzeczywistych sytuacjach czytelnika, najważniejszą rolę przy rozumieniu tekstu odgrywają aspekty pragmatyczne: 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. Z tego powodu autorka uważa, że przystosowywanie podręczników nie powinno ograniczać się tylko do słownictwa i składni.



### 4.2.5.3. 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 uwarunkowana kulturowo.

Teoria ta potwierdza teorię Gunnarsson w tym sensie, że w przypadku tekstów ukierunkowanych na działanie czynniki decydujące dla zrozumiałości to czynniki inne niż składnia i leksyka. W teorii Gunnarsson są to perspektywa i ukierunkowanie funkcji, w teorii Kachru – np. czynniki kulturowe. Leksyka i składnia odgrywają tylko rolę pomocniczą.

### 4.2.5.4. Wcześniejsze badania na temat zrozumiałości

#### 4.2.5.4.1. Badanie Gunnarsson

Gunnarsson (1982) przeprowadziła badanie dotyczące tego, 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 – z perspektywy sądu na perspektywę obywatela – i jego głębsze poziomy, tzn. wybór i strukturę treści. Treści istotne dla obywateli (pracowników) stały się treściami centralnymi. 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 z wersją przeredagowaną niż z oryginalną. Pracujący z 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 wynikał również wniosek, że najtrudniejsze w rozumieniu są informacje, które nie są wyrażone *explicite*; informacje konkretne okazały się natomiast 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).

#### 4.2.5.4.2. 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 autorka 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 kategoriyczny 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).

Swahn uzasadniała (1993:3-4) inną konstrukcję zmian w tekstach 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 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 się 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 międzydaniowych i wprowadzenie osobowych pod-

miotów. 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 międzydaniową 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 zrezygnowanie 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 wpływają 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.

### 4.3. Podsumowanie

Jak wykazują badania, składnia i leksyka nie odgrywają kluczowej roli w rozumieniu tekstu (Gunnarsson 1992, Melin 1992, Kachru, Smith 2008). Teoria Gunnarsson odnosi się przede wszystkim do tekstów ukierunkowanych na działanie. Gunnarsson koncentruje się na powiązaniu celów czytelnika z poziomami opracowania tekstu. Poziomy podstawowe (np. składnia, semantyka wyrazowa i typografia) są istotne przy elementarnych celach czytelniczych (np. zapamiętywaniu tekstu). Natomiast do realizacji typowych celów czytelniczych (np. zrozumienia zamiarów nadawcy zawartych w jego przekazie oraz zastosowania informacji z tekstu we własnej sytuacji)

potrzebne są głównie cechy pragmatyczne tekstu – czyli perspektywa i ukierunkowanie funkcji tekstu. Badanie Gunnarsson odnosiło się do tekstu prawnego (ustawa). Swahn (1993) wykonała podobne badanie na tekstach pism urzędowych, przy czym nieco rozszerzyła pojęcie perspektywy, zaliczając do niej np. typografię. Teorię Gunnarsson i wnioski Swahn wykorzystałam we własnym badaniu zrozumiałości tekstu, w szczególności przy redagowaniu parafraz tekstów urzędowych (por. rozdział 9).

## Rozdział piąty

### **Decyzje *Försäkringskassan***

W tym rozdziale analizuję teksty szwedzkich decyzji *Försäkringskassan* na podstawie reprezentatywnych przykładów zawartych w korpusie badawczym. Na wstępie omawiam praktykę redagowania decyzji w *Försäkringskassan*, w tym wskazówki redakcyjne obowiązujące w stosunku do 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).

#### **5.1. Korpus**

Korpus składa się z 8 decyzji szwedzkich. Wszystkie te decyzje 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 r. instytucja nie wypłaca emerytur<sup>124</sup>, 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 r. 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.

---

<sup>124</sup> Emerytury pozostają w zakresie działania *Pensionsmyndigheten* (Urząd ds. Emerytur).

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 (według 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).

## 5.2. Praktyka redagowania decyzji *Försäkringskassan*

Proces redagowania tekstu w *Försäkringskassan* rozpoczyna się od opracowania szablonu danej sprawy (np. decyzja odmowna w sprawie zasiłku pielęgnacyjnego). Wzorce te opracowywane są wspólnie przez prawników, specjalistów od ubezpieczeń społecznych i konsultantów językowych. Szablony zawierają fragmenty 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*. Instytucja ta wydaje rocznie około 10 mln decyzji.

### 5.2.1. Wytyczne na temat redagowania decyzji *Försäkringskassan*

Wewnętrzne wytyczne na temat formułowania decyzji w *Försäkringskassan* (*Riktlinjer: Att skriva beslut i Försäkringskassan* 2005, wersje 4 i 5) prezentują obowiązujący w *Försäkringskassan* wzorzec gatunku<sup>125</sup>. Wytyczne

---

<sup>125</sup> W tym omówieniu pomijam obszerny opis modelu zawarty w wytycznych, ponieważ model ten jest całkowicie zbieżny z prezentowanymi tekstami.

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 przyjazny dla odbiorcy sposób – np. dzielenie tekstu na akapity, stosowanie przyjaznego tonu wypowiedzi i bezpośrednie zwroty. 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 według wytycznych opatrywać śródtytułami, przy czym wyraz lub fraza ze śródtytułu powinny powtórzyć się w samym akapicie – możliwie na początku. W zakresie edycji tekstu zaleca się wypunktowanie informacji wymienianych 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 wyrazisty 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 nadawanie treści odpowiedniej struktury i dyspozycji, czyli podawanie najważniejszej informacji na początku każdego akapitu. Za najważniejszą uznaje się informację precyzującą, jakie świadczenie (i w jakim zakresie) odbiorca otrzymuje (lub jakiego nie otrzymuje).



## 5.3. Struktura decyzji

### 5.3.1. Elementy struktury decyzji

Wytyczne opisują model decyzji *Försäkringskassan*, czyli jej elementy obligatoryjne i fakultatywne. Zastosowanie danych elementów zależy od charakteru decyzji. Na przykład decyzja odmowna musi zawierać informację na temat trybu odwoławczego, a w przypadku pozytywnej decyzji jest to raczej niewymagane, choć niewykluczone przy szczególnych sprawach (§ 21 *Förvaltningslagen* 1986:223, [notisum.se\\_Förvaltningslagen](http://notisum.se_Förvaltningslagen)).

Do obligatoryjnych elementów każdej decyzji należą imię, nazwisko i adres odbiorcy – umieszcza się te dane po lewej stronie, nad frazą *określającą sprawę*. 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 jeden z proponowanych fragmentów i uzupełnia samodzielnie określone rubryki, oraz decyzje „maszynowe” (*maskinella beslut*) – w których 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, zwykle z określeniem ich funkcji, *beslutsfattare* (osoba podejmująca decyzję) i *föredragande* (osoba referująca).

W wytycznych określonym fragmentom tekstu przypisano następujące nazwy:

- Fraza określająca sprawę (*Ärendemening*),
- Rozstrzygnięcie (*Beslut*)/ Rozstrzygnięcie tymczasowe (*Provisoriskt beslut*),
- Uzasadnienie *Försäkringskassan* (*Försäkringskassans motivering*),
- Opis sprawy (*Beskrivning av ärendet*),

- Podstawa prawna (*Bestämmelser som beslutet grundas på*),
- Informacja (*Information*) [może zawierać instrukcję nt. trybu odwoławczego, informacje o świadczeniu itp.].

*Fraza określająca sprawę* jest obligatoryjna – wskazuje, jakiego świadczenia dotyczy decyzja (np. *zasilek rodzinny*). Pozostałe elementy występują obligatoryjnie w komplecie tylko w decyzjach odmownych. Natomiast w innych decyzjach – zależnie od charakteru sprawy. Przykładowo jeśli decyzja jest w pełni zgodna z wnioskiem strony, najczęściej nie zawiera *opisu sprawy, podstawy prawnej ani instrukcji na temat trybu odwoławczego*, zawiera natomiast informację na temat przyznanego świadczenia. W przypadku decyzji przyznającej świadczenie powszechne (np. *zasilek rodzinny*, który jest w Szwecji przyznawany automatycznie na każde dziecko) decyzja składa się tylko z dwóch elementów: *rozstrzygnięcia* i *informacji*. Poniżej przedstawiam zestawienie elementów składających się na poszczególne typy decyzji zawartych w korpusie:

## Decyzja

Pozytywna	Odmowna
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fraza określająca sprawę</li> <li>• Rozstrzygnięcie</li> <li>• Opis sprawy (<i>opcjonalnie</i>)</li> <li>• Uzasadnienie (<i>opcjonalnie</i>)</li> <li>• Podstawa prawna (<i>opcjonalnie</i>)</li> <li>• Instrukcja na temat trybu odwoławczego (<i>opcjonalnie</i>)</li> <li>• Informacja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fraza określająca sprawę</li> <li>• Rozstrzygnięcie</li> <li>• Opis sprawy</li> <li>• Uzasadnienie</li> <li>• Podstawa prawna</li> <li>• Instrukcja na temat trybu odwoławczego</li> <li>• Informacja</li> </ul>
Pozytywna (świadczenia powszechne)	Tymczasowa <sup>126</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fraza określająca sprawę</li> <li>• Rozstrzygnięcie</li> <li>• Informacja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fraza określająca sprawę</li> <li>• Rozstrzygnięcie</li> <li>• Opis sprawy</li> <li>• Uzasadnienie</li> <li>• Podstawa prawna</li> <li>• Instrukcja na temat trybu odwoławczego</li> <li>• Informacja</li> </ul>

<sup>126</sup> Decyzja podjęta na czas określony, tj. do czasu wyjaśnienia pewnych okoliczności (np. wpłynięcia opinii lekarskiej).

### 5.3.2. Struktura informacyjna decyzji *Försäkringskassan*

Elementy struktury decyzji pełnią określone funkcje na płaszczyźnie informacyjnej tekstu. Mój wywód ilustruję schematem 3 oraz przykładowym tekstem decyzji<sup>127</sup> w języku szwedzkim (przykład 1) i w tłumaczeniu na język polski (przykład 1a). W strukturze informacyjnej wyróżnia się *datum* i *novum*. Istnieją dwie podstawowe struktury *datum* – *datum sprawy* i *datum prawa*. *Datum sprawy* to zbiór osób i wydarzeń w danej sprawie (w tym przykładzie: Peter Olsson, jego syn i złożenie wniosku przez 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. Według kryteriów struktury informacyjnej 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. Proces ten, 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 definiuje się cel tego elementu decyzji w *Riktlinjer 2005:14*, s. 17 – jest nim umożliwienie odbiorcy kontroli, czy urząd otrzymał nadesłane dokumenty i czy się z nimi zapoznał oraz czy właściwie zrozumiał wniosek obywatela. *Aktualizacja stanu rzeczy* odgrywa 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*.

---

<sup>127</sup> Jest to część główna, nazwana przeze mnie *bazą tekstu*. Nie prezentuję części informacyjnej (*dopelnienia*) ze względu na zróżnicowaną zawartość tej części.

Odbiorca decyzji może zakwestionować wybór podstawy prawnej, jest to jednak potencjalnie trudniejsza droga podważania decyzji, bo wymaga pewnej kompetencji prawnej.

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

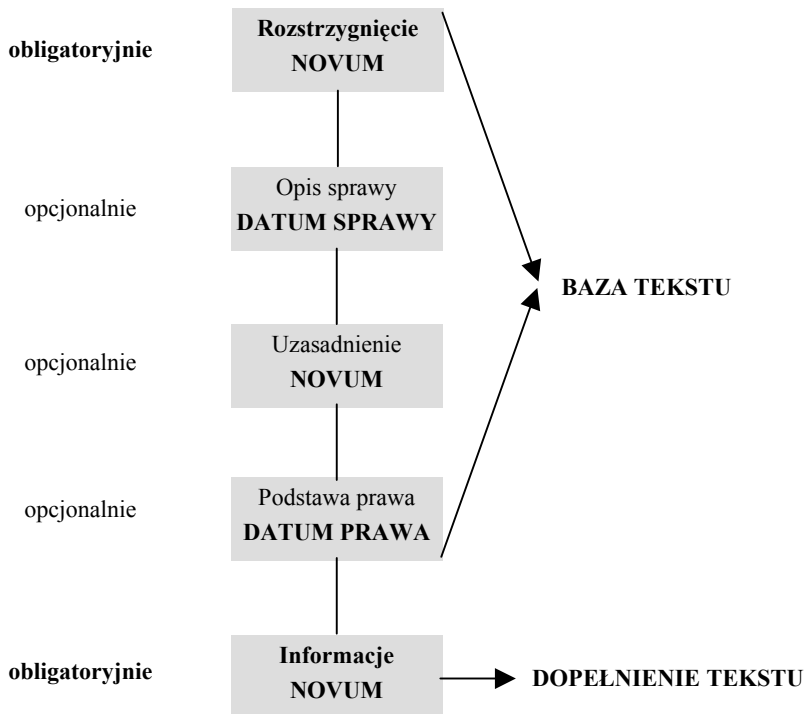
W *dopełnieniu* tekstu informuje się odbiorcę o trybie odwoławczym od decyzji i/lub o szczegółach związanych ze świadczeniem (np. wysokość i terminy wypłaty świadczenia, skutki pobierania świadczenia w związku z innymi świadczeniami).

Prezentowana struktura informacyjna (*schemat 3*) odnosi się w całości do decyzji odmownych i decyzji podejmowanych według tzw. procedury specjalnej (przykład 1, przykład 1a). Natomiast w przypadku decyzji pozytywnych – całkowicie zgodnych z wnioskiem strony – *Försäkringskassan* stosuje zwykle formę skróconą, zredukowaną do samego *rozstrzygnięcia* w *bazie tekstu* i *informacji w dopełnieniu tekstu*. Dzięki tej elastycznej strukturze odbiorca otrzymuje zawsze tylko tyle informacji, ile potrzebuje. Bez względu na obszerność *baza tekstu* decyzji umieszczona jest zawsze na jednej stronie. Taka forma graficzna sygnalizuje odbiorcy, że *baza* stanowi główną i jednolitą strukturę.

Niebagatelną rolę w odbiorze informacji odgrywa jej kolejność w tekście. Ogólne zasady *klarspråk* oraz wytyczne *Försäkringskassan* zalecają rozpoczynanie tekstu od najważniejszego przesłania. Zasada ta uwi-

dacznia się w strukturze wzorca decyzji – *baza tekstu* zaczyna się od *rozstrzygnięcia*, które jest dla czytelnika najważniejszą informacją, bo informuje go, czy otrzymał dane świadczenie (lub czy go nie otrzymał). W dalszej kolejności występują fragmenty z informacjami mniej istotnymi (lub znanymi): *opis sprawy*, *uzasadnienie*, *podstawa prawna* 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 odwoławczego*, potem – podstawowe informacje na temat świadczenia (np. jak często będzie wypłacane), następnie zaś informacje dodatkowe (np. powiązanie świadczenia z innymi formami pomocy) i odesłanie do zbioru informacji *Försäkringskassan*.

Schemat 3. Struktura informacyjna decyzji *Försäkringskassan*



## Przykład 1. Decyzja Försäkringskassan [SE4] (baza tekstu). Tekst w jęz. szwedzkim

Försäkringskassan		
www.forsakringskassan.se	Datum	1(2)
0771-524 524	2008-09-10	
Peter Olsson Kanalgatan 14 757 27 Storstad		
Vårdbidrag		
Beslut		
Försäkringskassan beviljar dig halvt vårdbidrag för din son Anton för perioden januari 2008 – december 2009. Ersättningen blir 4270 kronor per månad före avdrag för skatt och börjar betalas ut från och med september 2008. För tiden januari – augusti 2008 får du en retroaktiv utbetalning på 23 912 kronor före avdrag för skatt.		
Du beviljas inte någon skattefri del för merkostnader.		
Beskrivning av ärendet		
Den 5 maj 2008 ansökte du om vårdbidrag för din son Anton. Du har bland annat skrivit att Anton behöver hjälp dagligen. Du uppger också att han vaknar flera gånger på nätterna. Du har uppskattat merkostnaderna till 4500 kronor per år.		
Försäkringskassans motivering		
Anton behöver särskild träning och massage på dagtid på grund av sin skada. På nätterna behöver Anton massage. Försäkringskassan bedömer att merkostnaderna uppgår till 4 500 kronor per år. Försäkringskassan bedömer även att merkostnaderna tillsammans med den särskilda vården och tillsynen berättigar till ett halvt vårdbidrag.		
Du får 4270 kronor per månad därför att ett halvt vårdbidrag är 125 procent av prisbasbeloppet.		
Prisbasbeloppet för 2008 är per månad 3416 kronor.		
Du måste betala skatt på hela vårdbidraget. Det beror på att dina merkostnader är lägre än 18 procent av prisbasbeloppet.		
Bestämmelser som beslutet grundas på		
Det här beslutet grundas på 22 kap. 3–7 §§ och 11, 12 §§ socialförsäkringsbalken. Du kan hitta bestämmelserna via <a href="http://www.lagrummet.se">www.lagrummet.se</a> .		
Du kan begära att Försäkringskassan omprövar beslutet om du tycker att det är fel. Du hittar mer information om det och även annan viktig information i slutet av det här brevet.		
Försäkringskassan		
Gunilla Karlsson		
Beslutsfattare		
Anders Johansson		
Föredragande		

Przykład 1a. Decyzja *Försäkringskassan* [SE4] (baza tekstu). Tekst w jęz. polskim

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 4270 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 przed potrąceniem 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 4500 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 4500 koron rocznie. Försäkringskassan uznaje także, że koszty dodatkowe wraz ze specjalną pielęgnacją i opieką uprawniają do połowy zasiłku pielęgnacyjnego.		
Będzie Pan otrzymywał 4270 koron miesięcznie, ponieważ połowa zasiłku wynosi 125 procent kwoty bazowej netto.		
Kwota bazowa netto za rok 2008 wynosi 3416 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:		
Rozdział 22 §§ 3-7 oraz §§ 11 i 12 Kodeksu ubezpieczeń społecznych		
Może Pan znaleźć te przepisy na stronie internetowej <a href="http://www.lagrummet.se">www.lagrummet.se</a> .		
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

## 5.4. Analiza tekstów

Analiza tekstów uwzględnia dwa elementy: analizę składniowo-leksykalną i porównanie wskaźników liczbowych obliczanych w tekstach szwedzkich.

### 5.4.1. 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 niespecialistyczny,
- 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 niespecialistycznym 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 niespecialistycznym charakterze tekstu świadczy poza tym cecha składniowa – zdania o długiej frazie przedorzeczeniowej (*fundamentet*). Z kolei o abstrakcyjnym charakterze tekstu świadczy użycie rzeczowników odczasownikowych i odprzymiotnikowych, tendencja do występowania niewielu okoliczników miejsca i czasu, częste użycie strony biernej oraz brak zaimków osobowych w 1. i 2. osobie lp i lm.



## 5.4.2. Wskaźniki trudności tekstu dla języka szwedzkiego

### 5.4.2.1. Wskaźnik czytelności tekstu LIX

Badania nad trudnością i czytelnością tekstu w Szwecji i w Polsce prowadzono od lat 60. 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 często bądź rzadko stosowanego słownictwa. W Polsce<sup>128</sup> zagadnienie to badali m.in. Pisarek (1966) i Gajda (1990), w Szwecji prekursorem tych badań był C.H. Björns-son (1968), który opracował dla języka szwedzkiego tzw. wskaźnik czytelności LIX (*läsbarhetsindex*), stosowany w Szwecji do dziś. Wskaźnik LIX oblicza się za pomocą wzoru:

$$LIX = \text{przeciętna długość zdania w tekście} + \text{udział procentowy} \\ \text{długich wyrazów (ponad 6 liter) we wszystkich wyrazach}$$

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

- LIX poniżej 30 – tekst bardzo łatwy: literatura dziecięca
- LIX 30 do 40 – tekst łatwy: literatura piękna, popularne gazety
- LIX 40 do 50 – tekst średnio trudny: zwykły tekst gazetowy
- LIX 50 do 60 – tekst trudny: (trudny) tekst urzędowy
- LIX ponad 60 – tekst bardzo trudny: tekst „biurokratyczny”

### 5.4.2.2. 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 (zwany też in-

---

<sup>128</sup> W Polsce za pomocą różnych wskaźników badano m.in. trudność tekstów czasopism naukowych (Nowak 2000) i konstytucji państw europejskich (Iluk, Pastwa 2006).

deksem mglistości tekstu), który pozwala określić, ile lat szkolnej edukacji wymaga zrozumienie danego tekstu. Indeks FOG dla języka szwedzkiego oblicza się według następującego wzoru:

$$FOG = 0,4 \times [(przeciętna \text{ długość zdań}) + procentowy \text{ udział wyrazów liczących ponad 2 sylaby we wszystkich wyrazach w tekście}]$$

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

#### 5.4.2.3. Kwota nominalna NQ, długość frazy przedorzeczeniowej

Poza opisanymi wyżej wskaźnikami czytelności tekstu jako wykładnik trudności tekstu należy traktować kwotę nominalną NQ (por. 5.4.1). Dla języka szwedzkiego oblicza się również długość frazy przedorzeczeniowej (por. 5.4.1). Dane porównawcze na temat wartości kwoty NQ i długości frazy przedorzeczeniowej w poszczególnych gatunkach podaje Lagerholm (2008:250).

#### 5.4.3. Metoda tłumaczenia tekstów

Jeśli tłumaczenie zorientowane na język docelowy (polski) różni się w sposób istotny od tłumaczenia zorientowanego na język źródłowy (szwedzki), posługują się wariantami TLOT (*Target-Language Oriented Translation*) i SLOT (*Source-Language Oriented Translation*). Takie rozbieżności wynikają często ze względów stylistycznych<sup>129</sup>:

Överklagandet skickas till Försäkringskassan [...]

TLOT: Odwołanie przesyła się do Försäkringskassan [...]

SLOT: Odwołanie jest przesyłane do Försäkringskassan [...]

<sup>129</sup> Semantycznym ekwiwalentem szwedzkiej strony biernej właściwej (niezawierającej wykonawcy czynności) są polskie formy nieosobowe.

Ze względu na przyjętą w tłumaczeniu konwencję szwedzkie formy adresatywne tłumaczą w tekstach zindywidualizowanych (np. decyzjach), używając formy adresatywnej *Pan* lub *Pani*. Stosuję zatem regularnie wariant tłumaczenia TLOT:

Anmäl förändringar<sup>130</sup>

*Musi Pan/Pani zgłosić zmiany.*

## 5.5. Składnia i leksyka decyzji szwedzkich

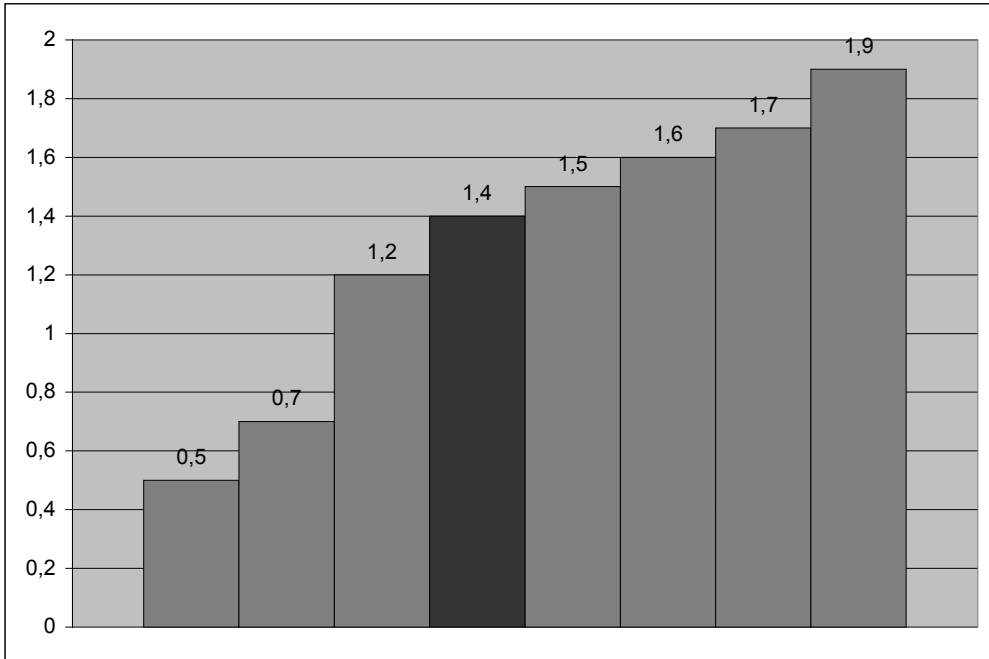
Nominalność tekstów wyraża się kwotą nominalną NQ, która waha się od 1,2 [SE7], wartości odpowiadającej statystycznej nominalności wypracowania na poziomie licealnym, do około 1,7 [SE2], [SE4], wartości odpowiadającej statystycznej nominalności broszury (Lagerholm 2008:250). Dane dla poszczególnych decyzji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

Tabela 7. Wartość kwoty nominalnej NQ dla tekstów decyzji szwedzkich

	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

<sup>130</sup> SLOT: *Zgłoś zmiany.*

**Diagram 4.** Kwota nominalna NQ dla uśrednionej decyzji z badanego korpusu (słupki czarne) w porównaniu z NQ dla innych gatunków tekstu według 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 *broszura*
- 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). Według 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 8.** Liczba zdań podrzędnych przypadających na jedno zdanie graficzne w tekstach decyzji szwedzkich

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 graficznego w tekstach waha się od 10 do 15 wyrazów. Charakter długich zdań (od 20 do 30 wyrazów) jest werbalny – wynikający z użycia wielu zdań podrzędnych [SE1] przykład (b), okoliczników w postaci wyrażenia przyimkowego [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]<sup>131</sup>

(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]

<sup>131</sup> W cytowanych przykładach stosuję podkreślenia relewantnych fragmentów.

*Dodatek dla rodzin wielodzietnych wynosi 150 koron miesięcznie za drugie dziecko, 454 korony 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. [32 wyrazy]**

*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. [18 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]**

*Zasilek wynosi 4270 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*<sup>132</sup> (zasiłek rodzinny), *flerbarnstillägg*<sup>133</sup> (dodatek dla

<sup>132</sup> *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.

<sup>133</sup> 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*.

rodzin wielodzietnych) [SE1, SE5], *jämställdhetsbonus*<sup>134</sup> (ulga podatkowa za okres urlopu wychowawczego) [SE2], *graviditetspenning*<sup>135</sup> (zasilek dla kobiet w ciąży) [SE3], *vårdbidrag*<sup>136</sup> (zasilek pielęgnacyjny), *assistansersättning*<sup>137</sup> (zasilek na asystenta osobistego) [SE4], *sjukersättning*<sup>138</sup> (renta z tytułu niezdolności do pracy) [SE7], *handikappersättning*<sup>139</sup> (zasilek pielęgnacyjny) [SE8]. Część z tych złożeń należy do grupy bardzo długich wy-

<sup>134</sup> *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 posługują 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.

<sup>135</sup> *Graviditetspenning* (zasilek 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 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).

<sup>136</sup> *Vårdbidrag* (zasilek 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.

<sup>137</sup> *Assistansersättning* (zasilek 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.

<sup>138</sup> *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* (zasilek chorobowy), wypłacanego przez okres czasowej niezdolności do pracy.

<sup>139</sup> *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.

razów (ponad 14 liter): *assistansersättning*, *jämställdhetsbonus*, *flerbarnstilllägg*, *handikappersättning*, *graviditetsspenning*. 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 proc. [SE1, SE3, SE6] do około 28 proc. [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 *Försäkringskassan*). 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). Skrótów używa się także do określania części aktów prawnych – *kap.* (*kapitel* – rozdział) we fragmentach określających podstawę prawną [SE4].

[SE1]

(a) Barnbidraget är 1050 kronor per månad, det vill säga 12 600 kronor per år. Zasilek na dziecko wynosi 1050 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<sup>140</sup>. 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 föräldrapenning 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 [...]*

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 9. Długość frazy przedorzeczeniowej w poszczególnych tekstach szwedzkich 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 przekaza-

<sup>140</sup> Długość fraz przedorzeczeniowych obliczałam z pominięciem zdań złożonych rozpoczynających się od zdań podrzędnych.

nia 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 *självtjänning* (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. Występujące w tekstach 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](http://www.forsakringskassan.se).

*Na stronie [www.forsakringskassan.se](http://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<sup>141</sup> jest w tekstach bardzo zróżnicowana – waha się od 0 do 14 proc. w całkowitej liczbie czasowników. Najwięcej czasowników w stronie biernej występuje w decyzjach odmownych [SE5, SE6 i SE7] – w instrukcji na temat trybu odwoławczego (w *dopełnieniu* tekstu). Taką instrukcję zawiera również decyzja pozytywna [SE8], ponieważ w tym przypadku sporna może być wysokość świadczenia.

**Tabela 10.** Liczba i udział procentowy konstrukcji biernych i bezosobowych 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 <i>man</i>	0	0	0	0	0	0	1 (1,9)	0	(0,2)
W sumie	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*), natomiast 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) i (d) wykonawca czynności jest nieznanym, w przypadku (a) i (b) – oczywisty.

<sup>141</sup> Przez konstrukcje bierne rozumiem konstrukcje zawierające czasownik w stronie biernej: w stronie biernej właściwej (*s-passiv*) lub stronie biernej opisowej (*perifrastiskt passiv*). Stronę bierną właściwą tworzy się przez dodanie końcówki –s do odpowiednich form strony czynnej; stronę bierną opisową tworzy się za pomocą słów posiłkowych *att bli(va)* (stawać się) oraz *att vara* (być) + imiesłów przeszły (Szulc 1979:126-127).

[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 [...]

(d) 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) TLOT: dlaczego domaga się Pani tej zmiany [...]; SLOT: dlaczego chce Pani, aby została ona zmieniona [...]*

*(c) TLOT: Jeśli korzysta Pani z pomocy pełnomocnika, należy załączyć pełnomocnictwo w oryginale [...]; SLOT: Jeśli korzysta Pani z pomocy pełnomocnika, powinno zostać załączone pełnomocnictwo w oryginale [...]*

*(d) TLOT: Odwołanie przesyła się do Försäkringskassan [...]; SLOT: Odwołanie jest przesyłane do Försäkringskassan [...]*

[SE8]

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) TLOT: jakiej zmiany Pani się domaga i dlaczego. Proszę podać również swoje nazwisko, adres i numer telefonu. (c) TLOT: 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*, umieszczonym w dopełnieniu 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<sup>142</sup> i förhållande till antalet barnbidrag som ni får.

*Pierwszą wypłatę zasilku 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 zasilku rodzinnego.*

*TLOT: Wypłaca się go od miesiąca, który następuje po urodzeniu się dziecka.*

*TLOT: Zasiłek rodzinny wypłaca się co miesiąc aż do kwartału, w którym dziecko ukończy 16 lat [...]*

*TLOT: 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.*

*TLOT: 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 określają wyraźnie, 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.

<sup>142</sup> Według słownika *Nationalencyklopedin* ([www.ne.se](http://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]

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. Pierwszy z tekstów SE3 jest decyzją pozytywną nienarzucającą odbiorcy żadnych obowiązków, drugi tekst SE2 zawiera tylko jedną konstrukcję bierną:

[SE7]

Jämställldhetsbonusen sätts in på ditt skattekonto i samband med slutskattebeskedet.

*Ulga podatkowa zostanie wplacona 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] uznają 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 11. Liczba i udział procentowy zaimków osobowych *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 <i>du</i> (ty) + <i>ni</i> (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 lm <i>din</i> , <i>ditt</i> , <i>dina</i> (twój) + <i>er</i> , <i>ert</i> , <i>era</i> (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 lm <i>vår</i> , <i>vårt</i> , <i>våra</i> (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)

Istotne dla zrozumiałości tekstu są 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 12. 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

## 5.6. Zestawienie cech składniowo-leksykalnych tekstów decyzji *Försäkringskassan*

Z podsumowania cech składniowo-leksykalnych tekstów decyzji *Försäkringskassan* wynika ich przeważająco werbalny charakter, z 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 niespecialistyczna (między 20 proc. a 25 proc.). Zarówno użycie terminów specjalistycznych, jak i liczebników świadczy o specjalistycznym charakterze tekstów. Brak rozbudowanych i nietypowych wyrazów o funkcji gramatycznej oraz 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 częstym użyciu konstrukcji biernych. Wysoka frekwencja konstrukcji biernych w tych fragmentach wynika z dwóch powodów. Po pierwsze teksty te określają, co instancja odwoławcza (*Försäkringskassan* lub sąd administracyjny) powinna wykonać (wykonawca jest oczywisty). Po drugie fragmenty tych tekstów są skierowane do nieznaney osoby (ewentualnego pełnomocnika odbiorcy). Zastosowanie tych konstrukcji – mimo zalecenia, by ich unikać, sformułowanego w haśle „Zwracaj się bezpośrednio do odbiorcy” (*Riktlinjer* 2005:14, s. 7) – świadczy o tym, że strona bierna właściwa (*s-passiv*) pełni w języku szwedzkim ważne funkcje.

## Rozdział szósty

# Polskie decyzje administracyjne

### 6.1. Korpus

Teksty pochodzą z urzędów zajmujących się świadczeniami społecznymi: Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie (MOPR) w Poznaniu, Poznańskiego Centrum Świadczeń, oddziałów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Poznaniu, Wrocławiu, Białymstoku, Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego i Powiatowego Urzędu Pracy w Poznaniu. 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, Poznań)

PL8 – decyzja przyznająca zasiłek celowy na zakup żywności (MOPR, Poznań).

## **6.2. Praktyka redagowania decyzji**

W latach 2009-2012 praktyka redagowania decyzji administracyjnych w urzędach<sup>154</sup> wypłacających świadczenia społeczne opierała się na stosowaniu wzorców instytucji nadrzędnych oraz przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego. Nie opracowywano wewnętrznych wskazówek językowych ani nie korzystano z określonych poradników. Z reguły nie organizowano kursów na temat redagowania pism. Poniżej przedstawiam bardziej szczegółowe informacje uzyskane na drodze korespondencyjnej z wybranymi urzędami samorządu terytorialnego i oddziałami ZUS.

### **6.2.1. Wywiady na temat komunikacji pisemnej w urzędach samorządowych i ZUS**

W ramach gromadzenia materiału do badań w 2009 i 2010 r. przeprowadziłam pisemne wywiady z przedstawicielami Wojewódzkiego i Powiatowego Urzędu Pracy w Poznaniu oraz przedstawicielami oddziałów ZUS w Poznaniu, Wrocławiu, Białymstoku, Elblągu i Koszalinie<sup>155</sup>. 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 według własnych szablonów dokumentów. A zatem w wojewódzkich urzędach samorządowych sporządza się pisma

---

<sup>154</sup> Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest państwową instytucją publicznoprawną, jednak dla uproszczenia będę ZUS także nazywać urzędem.

<sup>155</sup> MOPR w Poznaniu i Poznańskie Centrum Świadczeń dostarczyły przykłady tekstów, jednak nie udzieliły wyczerpujących odpowiedzi na pytania.

według własnych wzorów, z uwzględnieniem wytycznych zawartych w „Instrukcji kancelaryjnej dla organów samorządu województwa”<sup>156</sup>. 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 około 1000 (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 z zakresu językowej redakcji pism (poza wdrożeniem 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”<sup>157</sup>. Wojewódzki Urząd Pracy podał, że przy redagowaniu pism nie korzysta się z porad językowych specjalistów (np. polonistów), ponieważ zatrudnia się osoby z odpowiednimi kompetencjami, a w razie wątpliwości osoby te mogą korzystać ze słowników, poradników językowych itp. zamieszczonych w Internecie.

Odpowiadając na pytania o zrozumiałość pism przedstawiciele urzędów przyznają, że klienci zgłaszają wątpliwości. Są one wyjaśniane najczęściej w formie ustnej lub telefonicznie, rzadko w formie pisemnej. Jeden z oddziałów ZUS podaje, że adresaci pism i decyzji zgłaszają wiele uwag na

---

<sup>156</sup> Instrukcję tę wprowadzono Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 grudnia 1998 r.

<sup>157</sup> Nie podano, jak często warsztaty się odbywają.

temat otrzymanej korespondencji, a ich pytania „mają najczęściej na celu uzyskanie szczegółowej wiedzy na temat podnoszonej w piśmie sprawy”. Twierdzi się również, że uwagi wobec 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 co do 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. Wojewódzki Urząd Pracy na pytania przysłane pocztą elektroniczną odpowiadał drogą elektroniczną i tradycyjną. Powiatowy Urząd Pracy planował wdrożenie elektronicznego systemu umawiania wizyt klientów.

### **6.3. 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. Według Suwaja (2007:123) określona w k.p.a. kolejność składników decyzji „nie ma charakteru bezwzględny, 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 odbiorcy odnalezienie rozstrzygnięcia, a więc najważniejszej dla odbiorcy 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 przyczyny, 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*. *Uzasadnienie prawne* bywa natomiast cytowaniem przepisów (czyli *datum prawa*) powiązanych z *uzasadnieniem prawnym* (czyli *novum*). Jeśli nadawca w myśl komentarza nie wyodrębni *uzasadnienia prawnego* od *uzasadnienia faktycznego*, to

*novum* będzie się przeplatać z *datum*. Jest to struktura informacyjna, która nie ułatwia, lecz zakłóca odbiór tekstu. Obrazuje to przykład PL3:

<i>Datum sprawy</i>	<p>W dniu 12 marca 2007 r. 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 1960 r. (tekst jednolity z dnia 9.10.2000 r., Dz. U. Nr 98 poz. 1071 ze zm.) zasadniczą kwestią było potwierdzenie określonego stanu faktycznego.</p> <p>Zakład Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Poznaniu, uwzględniając dane, którymi dysponuje, nie stwierdził zaistnienia stanu faktycznego, który uzasadniałby wydanie przedmiotowego zaświadczenia.</p>
<i>Datum prawa/novum</i>	<p>Zgodnie z art. 45 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych płatnik składek jest zobowiązany do przesłania deklaracji rozliczeniowej oraz opłacania składki za dany miesiąc w terminie do 10. dnia następnego miesiąca.</p> <p>Zgodnie z art. 23 ust. 1 Ustawy z dnia 13 października 1998 r. 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 1997 r. – Ordynacja podatkowa (tekst jednolity: Dz. U. z 2005 r. Nr 8 poz. 60 ze zm.).</p>

Podsumować zatem można, że obowiązujące przepisy k.p.a. przyczyniają się raczej do obniżenia walorów informacyjnych struktury decyzji.

#### 6.4. 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 data 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 stanowi-

skiem 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<sup>158</sup>, bowiem składa się z trzech elementów:

- rozstrzygnięcia,
- uzasadnienia,
- pouczenia.

Rozstrzygnięcie (inaczej osnowa lub sentencja decyzji) zawiera rozstrzygnięcie sprawy i powołanie się na podstawę prawną. 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 2003 r.<sup>159</sup> (t.j. Dz.U. z 2006 r. Nr 139, poz. 992 z późn. zm.) w zw. § 1 uchwały Rady Miasta Poznania z dnia 26 września 2006 r. 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 2006 r. w sprawie wysokości dochodu rodziny albo dochodu osoby uczącej się stanowiących podstawę ubiegania się o zasiłek

<sup>158</sup> Określenie Malinowskiej (2001a:92).

<sup>159</sup> W decyzjach bardzo liczne są błędy ortograficzne, np. daty zapisuje się z reguły bez spacji po latach wyrażonych cyframi: 2003r. W przykładach błędy te usunęłam.



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 2001 r. Nr 71 poz. 734 z późn. zm.) oraz art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. 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).

## 6.5. Metoda analizy składni i leksyki

Analiza składniowo-leksykalna opiera się na założeniach Hellsponga i Ledina (2006:78-79) (por. rozdział 5.4.1), 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.

Badając specjalistyczny charakter 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 określaniu 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.

### 6.5.1. Wskaźniki czytelności LIX i trudności tekstu FOG dla języka polskiego

W języku polskim wskaźnik LIX oblicza się, uwzględniając jako długie wyrazy liczące ponad 7 liter. Metodę obliczania wskaźnika LIX dla języka polskiego zaczerpnęłam od Gajdy (2004:29) (por. podrozdział 5.4.2.1).

Przy obliczaniu indeksu FOG do długich wyrazów zaliczam wyrazy liczące ponad 3 sylaby. To założenie zaczerpnęłam od Brody, Maziarza, Piekota, Radziszewskiego (2010), którzy zbadali relewancję tego wskaźnika. Poza tym formuła obliczania indeksu FOG jest taka sama jak dla języka szwedzkiego (por. podrozdział 5.4.2.2).

Jako dane porównawcze nominalności dla wartości NQ stosuję wskaźniki obliczone przez Pisarka (1972:27).

## 6.6. Analiza składni i leksyki

Charakter nominalny tekstów wynika z wysokiej wartości kwoty nominalnej NQ<sup>160</sup>, która waha się od wartości około 5,5 [PL4, PL6] do ponad 13 [PL2, PL3]. Najniższe reprezentowane tu wartości są charakterystyczne dla gatunku prasowego *komentarze* – zatem gatunku prasowego o najwyższej nominalności (Pisarek 1972:27).

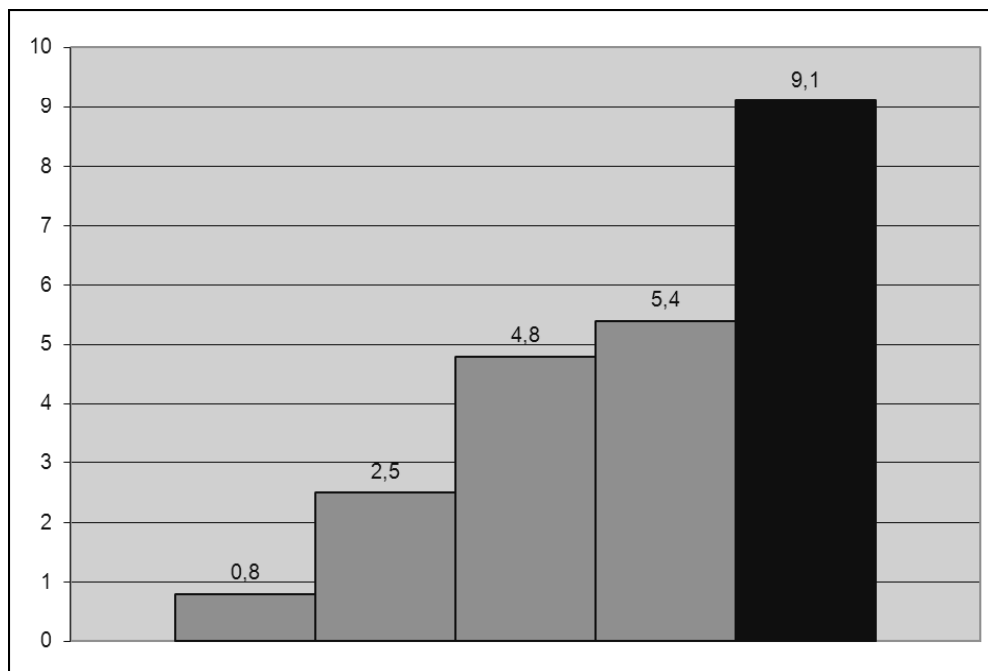
---

<sup>160</sup> Przy obliczaniu kwoty nominalnej pomijałam frazę zawierającą podstawę prawną.

**Tabela 13.** Wartość kwoty nominalnej NQ dla poszczególnych decyzji polskich 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 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, opatrzone datą wydania i oznaczeniem w dziennikach urzędowych:

[PL2]

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 lipca 2006 r. 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 przymikowe:

[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]. Przy tym można niekiedy zauważyć, że nadawca wypowiada się niefortunnie, posługując się wtrąceniami i powtarzając typowe frazy urzędowe (*z zakresu, 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 ustalenie 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 2006 r.) [...],

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 2003 r. 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 są również słownictwo i frazeologia z rejestru książkowego, urzędowego i prawniczego<sup>161</sup>. 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), znajdować (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 zbyt podniosły charakter. Do nadużywanych czasowników należy *dokonać* (*dokonać wyrównania, dokonać oznaczenia*) (por. Jadacka 2002:119). Zbyt podniosły styl cechuje szczególnie decyzję PL3. 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].

<sup>161</sup> Na podstawie: Dubisz (2003).

Niekiedy tworzy się 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 różnorodnych 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].

Specjalistyczny charakter tekstów potwierdza częste używanie liczebników:

- w oznaczeniach spraw i decyzji: *1242/ant/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 12.11.09 r.*;
- w 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]. Orzeczenie znajduje się w nich w dużej odległości od początku zdania, co zdecydowanie 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 prawnych (o którym/o których mowa w) [PL1] przykład (b) i (c). W [PL1] przykład (c) zdanie wtrącone zawierające wyrażenie o którym mowa prowadzi do niejednoznaczności (*płatnik składek?, termin?*).

[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 ustalili [...]

(b) W myśl art. 64 ust. 1 i 2 powołanej wyżej ustawy z dnia 25.06.1999 r. 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 1998 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu postępowania w sprawach rozliczenia 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.

[PL4]

Na podstawie art. 83 ust.1, art. 83 b i art. 123 ustawy z dnia 13 października 1988 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (tekst jedn. Dz.U. Nr 11 z 2007 r., poz. 74 ze zm) oraz art. 219 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. 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 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.)



po ponownym rozpatrzeniu sprawy z wniosku z dnia 30-09-2009 Pana/Pani ANNA NOWAK, PESEL 12345678901 postanawiam [...]

Cechą świadczącą o specjalistycznym charakterze tekstów decyzji jest również dość częste występowanie skrótów. Większości z nich używa się do oznaczania aktów prawnych:

art., ust., pkt, k.p.a., Dz.U. Nr<sup>162</sup>, 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<sup>163</sup>:

[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

[PL4]  
wydanie (zaświadczenia), konieczność opłacenia, konieczność dostarczenia

[PL5]  
ustalenie (prawa)

---

<sup>162</sup> Pisownia *Dz.U. Nr* jest poprawna według 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*.

<sup>163</sup> Jako abstrakcyjnych rzeczowników nie traktuję rzeczowników odczasownikowych, których znaczenie uległo leksykalizacji do czysto rzeczownikowego: *świadczanie, orzeczenie, rozporządzenie, postępowanie*.

[PL6]

stosowanie, przekroczenie (kryterium), rozpatrywanie, przemieszczanie się, skoordynowanie, przeliczenie, wystąpienie, wydawanie, wykonywanie, otrzymanie, uwzględnienie.

Dość liczne są okoliczniki czasu (istnieją w oznaczeniach aktów prawnych i okresów wypłacania zasiłków), natomiast 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 wystąpiła [...]; w terminie 14 dni; w terminie 14 dni od daty otrzymania decyzji.

Nieosobowy charakter tekstów decyzji wynika z użycia czasowników w stronie biernej i formie bezosobowej. Jak widać w poniższym zestawieniu, dominują czasowniki w formie bezosobowej, konstrukcje bierne są dużo rzadsze.

**Tabela 14.** 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 zestawienia 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). Narusza się też 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 [...]

**Tabela 15.** Liczba i udział procentowy zaimka osobowego *Pan/Pani* w całkowitej liczbie wyrazów

	PL1	PL2	PL3	PL4	PL5	PL6	PL7	PL8
Zaimki osobowe <i>Pan/Pani</i> (formy adresatywne)	5 (0,6)	2 (0,35)	0	0	0	0	4 (2,3)	1 (0,6)
Zaimki osobowe <i>Pan/Pani</i> (formy nieadresatywne)	0	0	1 (0,3)	1 (0,6)	1 (0,2)	1 (0,13)	0	0

## 6.7. Zestawienie cech składniowo-leksykalnych polskich decyzji administracyjnych

Teksty polskich decyzji są silnie nominalne, specjalistyczne i abstrakcyjne. Nominalność to głównie efekt obecności tekstu prawnego, zawierającego długie frazy nominalne i długie 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 mają niewielkie znaczenie dla spójności tekstu<sup>164</sup> – jest ich niewiele, powtarzają się często urzędowe konektory przyczynowe z *uwagi na powyższe, biorąc powyższe pod uwagę, mając powyższe na uwadze*.

Według wskaźnika LIX teksty są bardzo trudne (dla porównania – szwedzkie decyzje są „łatwe”). Według wskaźnika FOG teksty te są zrozumiałe dla osób ze średnio 18-letnim wykształceniem (szwedzkie decyzje – dla osób z 14-letnim wykształceniem). 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.

<sup>164</sup> Z uwagi na rzadkie występowanie konektorów odstąpiłam od prezentacji dokładnych obliczeń.

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, co uzewnętrznia się w ich przyjaznej formie językowej i graficznej.

**Tabela 16.** 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 17.** 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



## Rozdział siódmy

# **Broszury i ulotki *Försäkringskassan* (Szwedzkiej Kasy Ubezpieczeń Społecznych) oraz *Skatteverket* (Szwedzkiego Urzędu Podatkowego)**

### **7.1. Korpus**

Do analizy wybrałam trzy 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” (*Assistanseersättning*) [SE11] oraz „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. Zdecydowałam się na nie także ze względu na powszechny charakter omawianych świadczeń oraz zróżnicowane przeznaczenie – dla młodszej (np. zasiłek rodzinny) i starszej grupy odbiorców (zasiłek na za-

trudnienie 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 za pośrednictwem infolinii, przesłanym faksem lub na adres elektroniczny).

Broszurę *Skatteverket* objęłam analizą ze względu na temat (podatki), któremu poświęcona jest polska broszura paralelna (por. rozdział 8). *Skatteverket* również redaguje swoje materiały informacyjne według *zasad jasnego języka urzędowego* (por. rozdział 2).

### 7.1.1. Metody analizy

Analizuję treść, strukturę, leksykę i składnię tekstów z uwzględnieniem czynników wpływających na zrozumiałość, w tym kwoty nominalnej NQ oraz długości frazy przedorzeczeniowej. Biorę pod uwagę użycie konektorów oraz formę graficzną ulotek i broszury. Posługuję się również wskaźnikami czytelności tekstu LIX i indeksem trudności FOG. Stosowane w tym rozdziale metody są całkowicie zbieżne z metodami, którymi się posługiwałam, analizując teksty szwedzkich decyzji. Odsyłam zatem do opisu metod analizy w rozdziale 5. Jeśli chodzi o konwencję tłumaczenia tekstów ulotek i broszur, to formy adresatywne *du* (*ty*) tłumaczę na 2. osobę lp, ponieważ ta forma jest odpowiednia w języku polskim w tekstach niezindywidualizowanych. Niekiedy posługuję się wariantem tłumaczenia SLOT (por. rozdział 5.4).

Ze względu na odmienną formę ulotek *Försäkringskassan* i broszury *Skatteverket* omawiam je w oddzielnych podrozdziałach.

## 7.2. Ulotki *Försäkringskassan*

### 7.2.1. 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:

[SE9]

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.

*Zasilek 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.*

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 obowiązują inne zasady (np. w ulotce SE10 – w przypadku dzieci, które urodziły się przed 2002 r.), i wówczas zaleca kontakt z *Försäkringskassan*.

Dalsza treść umieszczona jest pod nagłówkami według 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? Tutaj wymienia się 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 zależy od ich ważności dla odbiorcy. Tematy najważniejsze dla odbiorcy (np. kto ma prawo do świadczenia) znajdują się na początku tekstu, natomiast tematy bardziej istotne dla nadawcy komunikatu (np. informacje o kontroli danych przeprowadzanej przez *Försäkringskassan*) umieszczane są na końcu.

### 7.2.1.1. 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*<sup>165</sup>.

Pozostała część tekstu – tekst właściwy – reprezentuje *novum*. Zawiera ono:

- tematy specyficzne dla danej ulotki (np. kto ma prawo do świadczenia),

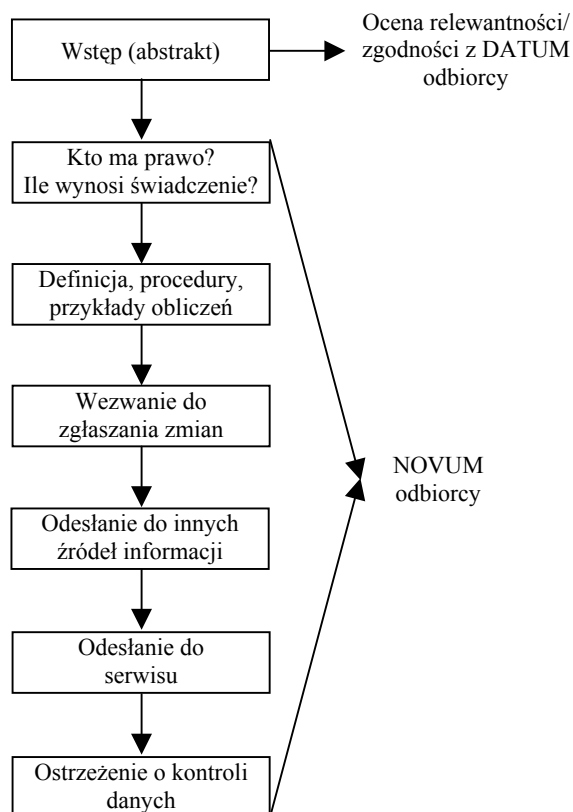
---

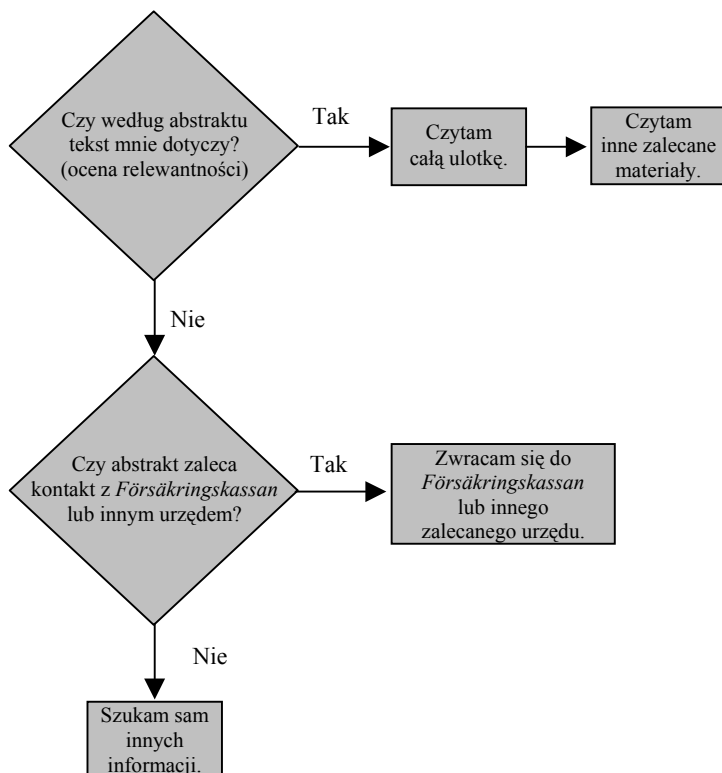
<sup>165</sup> Określenia *ocena relewantności* używam w nawiązaniu do maksymy odniesienia Grice'a (ang. *Be relevant*).

- 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 4. Natomiast w schemacie 5 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, jest zatem wyrazem współpracy nadawcy z odbiorcą i przyczynia się do przewidywalności tej współpracy.

Schemat 4. Struktura informacyjna ulotek *Försäkringskassan*



Schemat 5. Schemat działania ulotek *Försäkringskassan*

### 7.2.1.2. Tytuły i podtytuły

Teksty są podzielone na rozdziały opatrzone tytułami. Tytuły są najczęściej formułowane w formie zdań:

[SE9]

Vem får barnbidrag?

Hur mycket får man i bidrag?

*Kto otrzymuje zasiłek rodzinny?*

*Ile wynosi zasiłek?*

Tytuły są dość często sformułowane w trybie rozkazującym:

[SE9]

Anmäl om ni vill räkna ihop era barn  
i familjen

*Złóżcie zgłoszenie, jeśli chcecie  
uwzględnić wszystkie dzieci w rodzinie*

Względnie rzadko w tytułach występują zdania oznajmujące:

[SE11]  
 Du kan ha rätt till personlig assistans även för andra behov      *Możesz mieć prawo do asysty osobistej również w przypadku innych potrzeb*

Wśród zdań dominują zdania warunkowe:

[SE9]  
 Om ni har barn från tidigare förhållanden      *Jeśli macie dzieci z wcześniejszych związków*

Stosunkowo rzadko tytuły sformułowane są hasłowo (za pomocą fraz nominalnych):

[SE11]  
 Utbetalning och redovisning      *Wyplata i rozliczenie*

Niezbyt częste są też równoważniki zdań:

[SE9]  
 Bo eller arbeta utomlands      *Zamieszkiwanie i praca za granicą*

Tytuły opatrzone są niekiedy podtytułami, tak jak w przykładzie poniżej:

[SE9]  
 Vad händer när barnet fyller 16 år?      *Co się dzieje, gdy dziecko kończy 16 lat?*  
 Studiebidrag      *Zasilek na naukę*

Podtytuły mogą być jednak również sformułowane w postaci zdań:

[SE10]  
 Du kan ta ut föräldrapenningen på olika sätt      *Zasilek macierzyński możesz pobierać na różne sposoby*

Struktura tytułów i śródtytułów może być jeszcze bardziej złożona:

[SE10]  
 Mer om föräldrapenning och sjukpenninggrundande inkomst      *Więcej na temat zasiłku macierzyńskiego i dochodu będącego podstawą wymiaru zasiłku chorobowego*

Olika regler för olika dagar      *Różne reguły w różnych okresach*

De första 180 dagarna      *Pierwszych 180 dni*

W tytułach występują bardzo często słowa lub frazy kluczowe pochodzące z tekstu, do którego się odnoszą:

Du bestämmer själv	<i>Decydujesz sam</i>
<u>Du bestämmer själv</u> hur assistansen ska vara ordnad	<i><u>Sam decydujesz</u>, jak pomoc ma być zorganizowana</i>

Wspólne dla wszystkich trzech ulotek są śródtytuły występujące na końcu tekstów. Pierwszym z nich jest wezwanie do zgłaszania zmian w sytuacji odbiorcy:

Anmäl förändringar!	<i>Zglaszaj zmiany!</i>
---------------------	-------------------------

Drugim – odesłanie do innych ulotek, adresu strony internetowej i numeru infolinii, pod którym można zamówić ulotki i formularze oraz dokonywać zgłoszenia:

Mer information	<i>Więcej informacji</i>
-----------------	--------------------------

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?	<i>Pytania?</i>
---------	-----------------

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 kontrollerar	<i>Försäkringskassan kontroluje</i>
--------------------------------	-------------------------------------

### 7.2.1.3. 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 opiekuna osobistego:

[SE11]

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.

*TLOT: Jeśli przez ponad 20 godzin tygodniowo potrzebujesz pomocy przy wykonywaniu podstawowych czynności, takich jak mycie i ubieranie się, jedzenie, ko-*

*munikowanie się z otoczeniem lub przemieszczanie się, możesz otrzymać zasiłek na opiekuna osobistego.*

W tej samej ulotce [SE11] wyszczególnia się grupy niepełnosprawności, które uprawniają do zasiłku na opiekuna osobistego. Tę szczegółową informację uzupełnia jednak wyjaśnienie, które jest zarazem ogólne i konkretne. Przy tym cecha ogólności (w opozycji do szczegółowości) dotyczy np. określenia *znaczna niepełnosprawność*, konkretność natomiast odnosi się do określenia *codzienne życie*:

[SE11]

Funktionsnedsättningen måste vara stor och orsaka betydande svårigheter i ditt dagliga liv.

*Niepełnosprawność musi być znaczna i musi powodować znaczące trudności w twoim codziennym życiu.*

Dalej nie podaje się podstawy prawnej określającej wysokość świadczenia, lecz opisuje ją w sposób ogólny:

[SE11]

Regeringen beslutar varje år om ett schablonbelopp för assistansersättningen

*Wysokość zasiłku na opiekuna osobistego ustalana jest co roku przez rząd metodą ryczałtową.*

Na zrozumiałość tekstu wpływają w dużym stopniu *wyrażenia metatekstowe* rozumiane jako komentarz do tekstu (Bartmiński 2009:186). W tekstach analizowanych w tej pracy wśród wyrażeń metatekstowych wyróżniam *środki konkretyzujące*<sup>166</sup> (np. porównania, przykłady, tabele) i *wyrażenia prowadzące po tekście* (które wskazałam w tekstach szwedzkich decyzji, por. rozdział 5). 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*:

[SE11]

[...] en juridisk person, det vill säga ett aktiebolag, ett handelsbolag, en ekonomisk eller en ideell förening.

[...] *osoba prawna, to znaczy spółka akcyjna, spółka jawna, organizacja ekonomiczna lub organizacja pożytku społecznego.*

---

<sup>166</sup> Pojęciem *środki konkretyzujące* (*konkretiserande grepp*) posługuje się Lagerholm (2008:239).

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:

[SE10]

Konsumentprisindex visar hur priserna i genomsnitt utvecklas i Sverige.

*Indeks cen konsumpcyjnych pokazuje przeciętny rozwój cen w Szwecji.*

Wyrażenia prowadzące po tekście, czyli odesłania do innych fragmentów tekstu, stosuje się w ulotkach rzadko. Odesłanie takie występuje w trzech analizowanych ulotkach tylko raz:

[SE10]

Läs mer om föräldrapenning och sjukpenninggrundande inkomst i avsnittet Mer om föräldrapenning och sjukpenninggrundande inkomst.

*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”.*

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 danym tematem 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*.

### 7.2.2. Składnia i leksyka

Mimo podobnej struktury tekstu ulotki różnią się nieco pod względem językowym. Różnice dotyczą m.in. nominalności tekstu i wyrażają się w wartościach kwoty nominalnej (por. [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:

[SE9]

Biståndsarbetare, statsanställda, utlandsstuderande och deras familjemedlemmar  
[...]

Pracownicy organizacji niosących pomoc krajom rozwijającym się, pracownicy administracji państwowej, osoby odbywające studia za granicą oraz członkowie ich rodzin [...]

[SE9]

Föräldrar som har gemensam rättslig vårdnad om sitt barn [...]

*Rodzice, którzy sprawują wspólną władzę rodzicielską nad swoim dzieckiem* [...]

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 określającej jedną z grup osób uprawnionych do zasiłku:

[SE11]

[...] personer med betydande och bestående begåvningsmässiga funktionsnedsättningar efter en hjärnskada i vuxen ålder som orsakats av yttre våld eller kroppslig sjukdom [...]

*[...] osoby ze znacznymi i trwałymi ograniczeniami sprawności intelektualnej wskutek urazu mózgu, który nastąpił w wieku dorosłym w wyniku przemocy fizycznej lub choroby somatycznej* [...]

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)*:

[SE9]

Det är viktigt att du meddelar Försäkringskassan omedelbart om du eller barnet ska bo utomlands [...]

den andra föräldern eller barnet flyttar utomlands [...]

*Ważne jest, abyś niezwłocznie zawiadomił Försäkringskassan, jeśli*

*Ty lub twoje dziecko macie zamiar zamieszkać za granicą* [...]

*drugie z rodziców lub dziecko przeprowadza się za granicę* [...]

Najdłuższe zdania w tekstach są najczęściej zdaniami podrzędnie złożonymi:

[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.



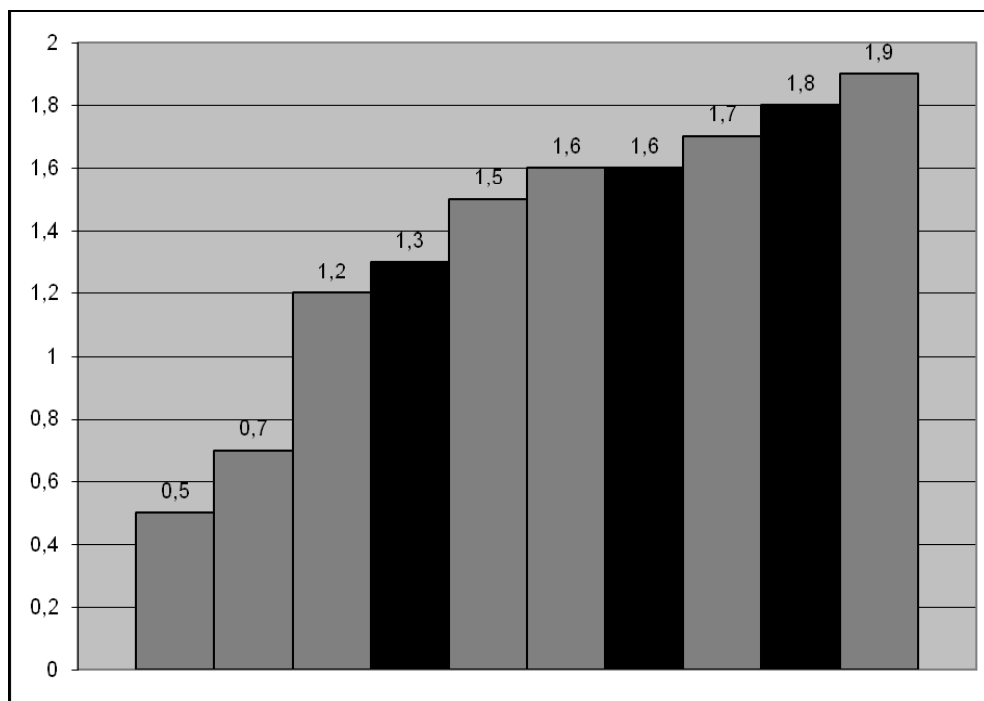
*Jeżeli wcześniej pracowałaś w innym kraju członkowskim UE lub EOG, możesz doliczyć sobie ten okres, by w ten sposób osiągnąć 240 dni i przez pierwszych 180 dni otrzymywać zasiłek macierzyński oparty na dochodzie będącym podstawą wymiaru zasiłku chorobowego.*

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 według 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: *flerbarnstillägg* (dodatek dla rodzin wielodzietnych), *föräldrapenning* (zasiłek macierzyński), *assistansersättning* (zasiłek na [opłacenie] opiekuna osobistego), *funktionsnedsättning* (obniżenie sprawności), *schablonbelopp* (kwota ryczałtowa). Ulotka SE11 zawiera szczególnie dużo długich wyrazów – według wskazań programu LIX prawie 30 proc. 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* (zaburzenia umysłowe), *schablonbeloppet* (kwota ryczałtowa).

**Diagram 6.** Kwota nominalna NQ dla analizowanych ulotek i broszur (słupki czarne) w porównaniu z NQ dla innych gatunków tekstów według 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 *broszura*
- 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 formie skrótów w języku gazetowym, są w ulotkach podawane w całości: *till exempel* (na przykład), *det vill säga* (to znaczy). Skrócone nazwy instytucji występują po raz pierwszy w tekście

wraz z pełną nazwą, tak jak w przypadku *Centrala Studiestödsnämnden* (Centralna Komisja Stypendialna). 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):

[SE10]

Föräldrapenning är den ersättning föräldrar [...]

Zasiłek macierzyński jest świadczeniem, które rodzice [...]

Föräldrapenningen har tre olika ersättningsnivåer.

Zasiłek macierzyński ma trzy różne poziomy świadczenia.

- zaimkiem:

[SE9]

Du får det [...]

Otrzymujesz go [...]

[SE10]

Den betalas ut [...]

Wypłaca się go [...]

Det är viktigt att [...]

Jest ważne, aby [...]

Tekst SE11 stanowi odstępstwo pod względem długości frazy przedorzeczeniowej ( $F = 2,7$ ). Zawiera stosunkowo dużo długich fraz nomi-

nalnych stojących na pierwszej pozycji w zdaniu. Oto przykład frazy 5-wyrazowej w formie zdania okolicznikowego:

[SE11]

Information om hur man överklagar finns [...]

Informacja o tym, jak się odwoływać, znajduje się [...]

Ponieważ tekst ten jest względnie krótki, na przeciętną długość frazy przedorzeczeniowej wpływa przykład 13-wyrazowy – fraza nominalna zawierająca przydawkowe zdanie podrzędne i długą nazwę ustawy:

[SE11]

Föräldrar till barn som omfattas av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) har [...]

Rodzice dzieci, które są objęte ustawą o pomocy i wsparciu dla określonych grup niepełnosprawnych, mają [...]

Na zakończenie każdego z tekstów, pod nagłówkiem *Försäkringskassan kontrollerar* (Försäkringskassan kontroluje) występuje ostrzeżenie przed dostarczaniem nieprawdziwych danych. Tekst ten zawiera 17-wyrazową frazę przedorzeczeniową:

Att medvetet lämna felaktiga uppgifter eller låta bli att anmäla förändringar som kan påverka rätten till ersättning kan vara brottsligt.

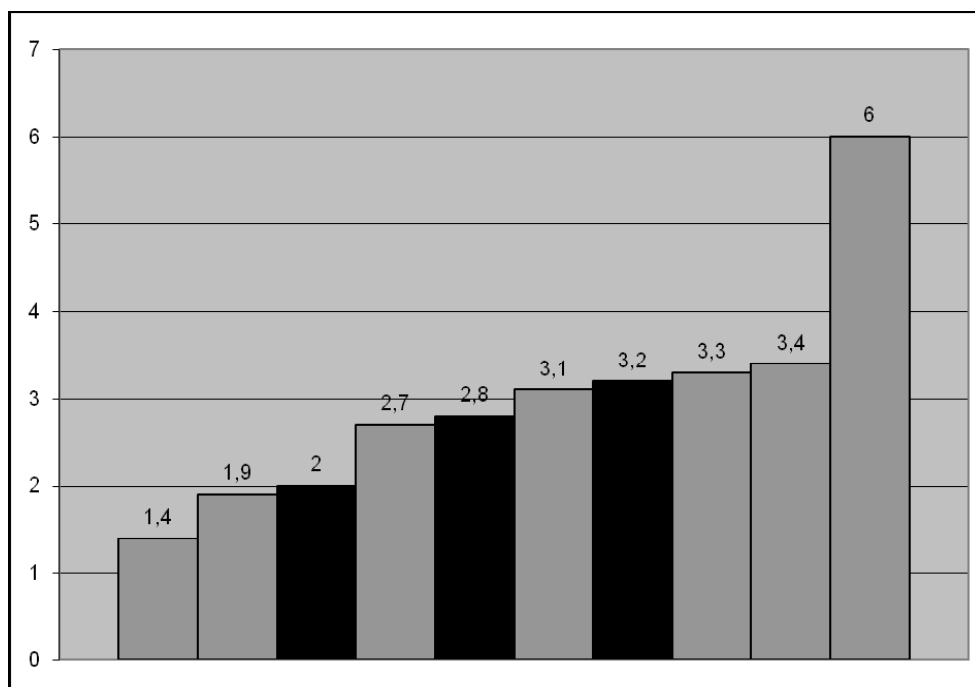
Świadome dostarczanie nieprawdziwych informacji lub niezawiadomianie o zmianach, które mogą mieć wpływ na prawo do świadczenia, może stanowić przestępstwo.

Można przypuszczać, że zastosowanie takiej formy w tym fragmencie to zabieg celowy, 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 wyrażoną 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 według Lagerholma (2008) – słupki w kolorze szarym. Ulotki SE9 i SE10

cechują się szczególnie niskimi wartościami (2 wyrazy), charakterystycznymi dla ustnej odmiany języka szwedzkiego (debata) i języka gazetowego. Ulotka SE19 nieznacznie przekracza te wartości (2,8 wyrazu), ale znajduje się ciągle w przedziale poniżej danych statystycznych dla broszur (3,1) i jest bliska wartościom charakterystycznym dla podręcznika (3,4 wyrazu).

**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 SE12 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* (zasilek) lub *verksamhet* (działalność) używane są w konkretnym znaczeniu:

[SE11]

[...] deltar i barnomsorg, skola eller en annan daglig verksamhet.

[...] *korzysta z opieki nad dziećmi, szkoły lub innych formach* dziennej opieki [SLOT: (...) *dziennej działalności*].

W tekstach występuje wiele okoliczników miejsca i czasu:

[SE9]

Han [...] ska studera heltid på gymnasiet [...]

*On* [...] *powinien uczyć się w pełnym wymiarze* w liceum [...]

[SE9]

Du får det senast den 20:e varje månad.

*Otrzymasz go (zasilek)* najpóźniej 20. dnia każdego miesiąca.

[SE10]

[...] en e-legitimation som du laddar ner från din bank på Internet [...]

[...] *e-legitymacja, którą pobierzesz przez Internet* ze swojego banku [...]

[...] för barn födda före 1 juli 2006 [...]

[...] *dla dzieci urodzonych* przed 1 lipca 2006 roku [...]

[SE11]

År 2011 är beloppet ... [...]

*W roku 2011* kwota wynosi ... [...]

[...] om du [...] vårdas på en institution [...]

[...] *jeśli* [...] *korzystasz z opieki* w zakładzie [...]

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 proc. wszystkich czasowników) z badanej grupy tekstów:

[SE9]

Barnbidraget [...] betalas ut till den äldsta av föräldrarna.

*Zasilek rodzinny* [...] *jest wypłacany starszemu z rodziców*.

Więcej konstrukcji biernych zawierają ulotki SE11 (6,56 proc.) i SE10 (6,58 proc.). Również w tych tekstach domyślnym wykonawcą czynności konstrukcji biernych jest najczęściej *Försäkringskassan*:

[SE11]

Assistensersättningen omprövas varannat år tills du fyller 65 år.

*Prawo do zasiłku na opiekuna rozpatruje się [SLOT: jest rozpatrywane] co dwa lata aż do ukończenia przez ciebie 65 lat.*

Jednak zdarza się, że konstrukcja bierna odnosi się do odbiorcy tekstu:

[SE11]

[...] ska du redovisa antalet timmar du fått assistans [...]. Redovisningen görs den sista månaden [...]

*[...] powinieneś wykazać liczbę godzin uzyskanej pomocy (opiekuna). Wykaz ten sporządza się [SLOT: jest sporządzany] w ostatnim miesiącu [...]*

W poniższej tabeli podaję liczby konstrukcji biernych w poszczególnych ulotkach *Försäkringskassan*. Liczby wskazują na niski udział strony biernej w tekstach<sup>167</sup>.

Tabela 18. 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 *du* (ty). W ulotkach SE10 i SE11 wyraz *du* jest najczęściej używanym wyrazem w tekście. Interesujący sposób na spersonalizowanie tekstu – za pomocą zwrotu *du som...* (ty, który...) – stosuje się w ulotce SE10. Dzięki temu fragmenty skierowane do różnych grup odbiorców odbierane mogą być jako zwroty bezpośrednio. Spośród sześciu wystąpień cytuję dwa przykłady:

<sup>167</sup> W tekstach analizowanych przez Hansson (lu.se,02\_Hansson 2008) udział strony biernej wynosił znacznie mniej – odpowiednio 1,3 proc. i 7,3 proc.

[SE10]

Du som är gravid kan ta ut föräldrapenning från och med [...]*Kobiety ciężarne mogą (dosł. ty, która jesteś w ciąży, możesz) otrzymywać zasiłek macierzyński od [...]*Du som är blivande mamma kan sluta arbeta [...]*Przyszła mama może (dosł. ty, która jesteś przyszłą mamą, możesz) przestać pracować [...]*

Palicki (avhandlingar.se\_Lind Palicki 2010:148) pisze, że konstrukcja *du som* (ty, który/która) pojawiła się w związku z dostosowywaniem tekstu do potrzeb odbiorcy i wiąże się z niebezpieczeństwem wyłączenia 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 *du* (ty) towarzyszy często zaimek dzierżawczy *din, ditt, dina* (twój, twoja, twoje). Najwięcej tych zaimków odnotowałam w ulotce SE10 (21 wystąpień). Oto jeden z przykładów z tego tekstu:

[SE10]

Den sjukpenninggrundande inkomsten är din beräknade årsinkomst av arbete [...]*Dochód będący podstawą wymiaru zasiłku chorobowego jest twoim szacowanym dochodem rocznym z pracy [...]*

Zaimkowi *du* (ty) towarzyszy *ni* (wy), gdy zakres tematyczny ulotki obejmuje także partnera lub dziecko odbiorcy:

[SE9]

Ni får automatiskt gemensam rättslig vårdnad om ni är gifta med varandra när barnet föds.*Wspólną władzę rodzicielską otrzymujecie automatycznie, jeśli jesteście małżeństwem w chwili urodzenia się dziecka.*

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 *vi* (*my*). Nadawca określa siebie samego w najbardziej instytucjonalny sposób w ulotce SE11 – tam występuje tylko jedna forma *vi* (*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]

När Försäkringskassan bedömer om du uppfyller villkoret utgår vi från den tidpunkt som är mest fördelaktig för dig [...]

*Oceniając (dosł. gdy Försäkringskassan ocenia), czy spełniasz ten warunek, za punkt wyjścia obieramy okres najbardziej korzystny dla ciebie [...]*

Forma *my* występuje jednak również w sposób niewymuszony stylistyką:

[SE 9]

När vi tagit emot intyget får du mer information om föräldrapenning från oss.

*Po przyjęciu przez nas zaświadczenia otrzymasz od nas więcej informacji na temat zasiłku macierzyńskiego.*

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:

[SE10]

Ta ut din ersättning!

*Wylicz swoje (dosł. twoje) świadczenie!*

Ta din sjukpenninggrundande inkomst.

*Weź swój (dosł. twój) dochód będący podstawą wymiaru zasiłku chorobowego.*

Multiplisera den med faktorn 0,97.

*Następnie pomnóż go przez wskaźnik 0,97.*

Dela summan med 365.

*Podziel sumę przez 365.*

Resultatet är din ersättning per dag.

*Wynik stanowi wysokość twojego zasiłku na dzień.*

Najwięcej form rozkazujących odnotować można właśnie w ulotce SE10, natomiast najmniej w SE11. Poza instrukcjami występują nieliczne formy rozkazujące, na przykład:

[SE9] i [SE10]

Läs mer på CSN:s webbplats [...]

*Przeczytaj więcej na stronie internetowej CSN [...]*

Gör anmälan på blanketten [...]

*Dokonaj zgłoszenia na formularzu [...]*

Tänk på att om [...]

*Pamiętaj o tym, że jeśli [...]*

W sformułowaniach rekomendujących różne formy komunikacji i usług *Försäkringskassan* występuje zawsze zaimiek dzierżawczy *nasz* (*vår*). Następujące przykłady znajdują się w końcowej części każdej z ulotek:

på <u>vår</u> webbsida	na <u>naszej</u> stronie internetowej
<u>våra</u> självbetjäningstjänster	<u>nasz</u> serwis służący do samoobsługi
På <u>vår</u> telefon för självbetjäningstjänster	Pod <u>naszym</u> numerem telefonu służącym do samoobsługi
Hanna, <u>vår</u> digitala assistent på webben	Hanna, <u>nasza</u> cyfrowa asystentka w Internecie
<u>Våra</u> försäkringar och tjänster	<u>Nasze</u> ubezpieczenia i usługi

Nadawca nie waha się nawet zastosować formy *vi* (*my*) w ostrzeżeniu na temat kontroli danych, umieszczanym na końcu każdej ulotki:

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.

*Försäkringskassan kontrokuje 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.*

W poniższej tabeli przedstawiam liczbę i udział procentowy wymienionych zaimków osobowych i dzierżawczych oraz nazwy instytucji *Försäkringskassan* lub *Skatteverket* we wszystkich czterech 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 proc. i 6 proc.)<sup>168</sup>. Użycie zaimków dzierżawczych jest wprost proporcjonalne do zaimków osobowych. Analizując określenia nadawcy, stwierdzić można prawidłowość, że duża liczba wystąpień pełnej nazwy *Försäkringskassan* powoduje minimalne użycie zaimka *vi* (*my*) i formy dopełnienia *oss*. Formę *vi* (*my*) jako określenie urzędowego nadawcy wprowadza się częściej w nieco nowszych wersjach językowych broszur

<sup>168</sup> W tekstach analizowanych przez Hansson (lu.se,02\_Hansson 2008) udział zaimków w 1. osobie lp wynosił 2 proc. i 1,5 proc.

i ulotek<sup>169</sup>. Liczba zaimków dzierżawczych dla 1. osoby lm wynika natomiast z tekstów powtarzalnych we wszystkich ulotkach.

Tabela 19. Liczba zwrotów adresatywnych wobec odbiorcy w ulotkach *Försäkringskassan* i broszurze *Skatteverket* (w nawiasie udział procentowy w ogólnej liczbie wyrazów)

	SE9	SE10	SE11	SE12
<i>Du</i> (ty) + <i>ni</i> (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%)
<i>Din, ditt, dina</i> (twój, twoja, twoje) + <i>er, ert, era</i> (wasz, wasza, wasze)	6 (0,36%) + 1 (0,06%) = 7 (0,42%)	21 (0,95%)	9 (0,74%)	10 (2,05%)

Tabela 20. 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%)
<i>Vi</i> (my)	2 (0,11%)	7 (0,31%)	1 (0,08%)	0
<i>Oss</i> (forma dopełniania dla <i>vi</i> )	0	2 (0,1%)	0	0
<i>Vår, vårt, våra</i> (nasz, nasza, nasze)	8 (0,46%)	6 (0,27%)	6 (0,49%)	0

### 7.2.3. Konektory

Istotne znaczenie dla spójności tekstu mają konektory. Wśród konektorów występujących w ulotkach dominuje konektor warunkowy *om* (jeśli). Jego częste użycie jest naturalne, ponieważ teksty podają liczne warunki dla udzielenia świadczeń. Drugim pod względem częstotliwości konektorem jest *och* (i):

[SE9]

*Om* ni är två föräldrar som bor ihop och har barn från tidigare förhållanden [...]

Jeśli jesteście rodzicami, którzy mieszkają razem i mają dzieci z wcześniejszych związków [...]

<sup>169</sup> Informacja pochodzi od konsultantki językowej *Försäkringskassan* (korespondencja elektroniczna z 10.10.2011).

Najistotniejsze konektory z punktu widzenia *klarspråk* wymienia się w poradnikach i zaleceniach *klarspråk*, np. w *klarspråkstestet*. Rekomenduje się tam głównie konektory z grupy przyczynowych (*därför* – dlatego, *eftersom* – ponieważ), adwersatywnych (*men* – lecz, ale, *medan* – podczas gdy, *dock* – jednak, *trots att* – mimo że) i addytywnych (*även* – również, *också* – też, *dessutom* – poza tym). Wiele z tych rekomendowanych konektorów występuje w analizowanym materiale:

[SE10]

[...] tre olika ersättningsnivåer. En baseras på hur stora inkomster du har, medan de andra ger dig ett fast belopp per dag.

[...] trzy różne poziomy zasiłku. Jeden oparty jest na wysokości twoich dochodów, podczas gdy pozostałe dają ci stałą kwotę dziennie.

[SE9, SE10, SE11]

På vår telefon för självbetjäning 020-524-524 kan du beställa intyg [...]. Du kan också göra anmälningar.

Pod naszym numerem telefonu służącym do samoobsługi możesz zamówić zaświadczenia [...]. Możesz również dokonywać zgłoszeń.

Tam, gdzie nadawca dąży do maksymalnego ułatwienia odbioru tekstu, stosuje kilka konektorów w jednym zdaniu:

[SE9]

Gustav får nu barnbidrag för två barn. Därför får han också flerbarnstillägg.

Gustav dostaje teraz zasiłek rodzinny na dwoje dzieci. Dlatego dostaje również dodatek dla rodzin wielodzietnych.

[SE11]

Assistansersättningen omprövas vartannat år [...], men om ditt tillstånd har förändrats väsentligt ska ersättningen omprövas tidigare.

Prawo do zasiłku na opiekuna rozpatruje się co drugi rok [...], lecz jeśli twój stan się zmienił, prawo do zasiłku rozpatruje się wcześniej.

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.

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 musiałbyś potrącać podatek.

[SE10]

Just föräldrapenningen är dock ett undantag.

Akurat zasiłek macierzyński jest jednak wyjątkiem.

Do fragmentów szczególnie bogatych w konektory należą wyjaśnienia na temat naliczania świadczeń:

[SE9]

*Eftersom* Mats inte får något barnbidrag för Filip, får han heller inget flerbarnstilläg, trots att han periodvis har två barn hos honom.

*Ponieważ* Mats nie ma zasiłku rodzinnego na Filipa, nie dostanie również dodatku dla rodzin wielodzietnych, mimo że okresowo ma u siebie dwoje dzieci.

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 flerbarnstilläg. *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.

Najwyższą liczbę konektorów (6,1) wykazuje broszura SE11<sup>170</sup>. 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 21. 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%)	13 (22,37%)	2 (15,38%)
W sumie	78	73	57	13
<b>Na 100 wyrazów</b>	<b>4,55</b>	<b>3,31</b>	<b>6,1</b>	<b>2,06</b>

Dominujące w tekście typy konektorów sprawiają, że tekst ma charakter opisowy<sup>171</sup> [SE10 i SE12] lub opisowo-wyjaśniający [SE9 i SE11].

<sup>170</sup> W tekstach badanych przez Nyström (2004) liczba konektorów wynosiła od 4,2 do 7,3 na 100 wyrazów.

<sup>171</sup> Klasyfikację konektorów i określenie charakteru tekstu opieram na założeniach Helisponga i Ledina (2006:88-89).

#### 7.2.4. 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 ulotka opatrzona jest ikoną przypisaną do określonej grupy tematycznej – symbolem dziecka i opiekuna (kolor różowy) w przypadku świadczeń na dzieci lub symbolem osoby niepełnosprawnej na wózku inwalidzkim (kolor żółty) w przypadku świadczeń dla osób niepełnosprawnych. Ikony te – umieszczane również na stronie internetowej przy omawianiu poszczególnych grup świadczeń – są dla odbiorcy łatwo rozpoznawalnym symbolem. 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 numer nie jest już umieszczany w stopce, lecz w sposób bardzo wygodny 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 typu *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 kontrollerar – Försäkringskas-*

*san kontrollerar*) stosuje się mniejszą czcionkę (rozmiar 8). Zgodnie z wytycznymi językowymi *Försäkringskassan* w tekście stosuje się tzw. wypunktowania, 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 pogrubioną czcionką. Na końcu każdej ulotki znajduje się zawsze taki sam tekst w ramce, zatytułowany *Försäkringskassan kontrollerar*.

Ulotki nie zawierają ilustracji, jednak ich uporządkowana forma graficzna jest przejrzysta i przyjazna dla czytelnika, nie budzi ona również skojarzeń z autorytarnym urzędem.

### 7.3. Broszura *Skatteverket*

Na stronie internetowej *Skatteverket* ([www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se)) dostępnych jest około 50 broszur poświęconych podatkowi dochodowemu. Broszura „W ten sposób 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 przeznaczają podatki). Broszura „W ten sposób deklarujesz podatek w Szwecji” jest jednocześnie fragmentem tekstu „Deklaracja i podatki w Szwecji” (*Deklaration och skatter i Sverige*). Według 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* sklasyfikowano ją jako broszurę. Tekst jest ze

względu na temat porównywalny z polską broszurą „PIT przez Internet” [PL11] (por. rozdział 8).

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 telefonicznie, wysyłając zeznanie za pośrednictwem Internetu, SMS-em lub tradycyjną pocztą. W przypadku konieczności zmiany istnieją dwie możliwości wysłania poprawionego zeznania – przez Internet lub pocztą tradycyjną.

### 7.3.1. Treść i struktura tekstu

Broszura składa się z dwóch stron. Treść pierwszej strony, umieszczoną pod nagłówkiem:

Inkomstdeklaration  
*Deklaracja podatkowa*

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:

Deklarera på Internet eller per telefon!  
*Złóż deklarację przez Internet lub telefonicznie!*

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:

Så här deklarerar du  
*W ten sposób deklarujesz (dochody lub podatek)*

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 osiągnięcia 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:

Blanketten är till stora delar redan ifylld av Skatteverket.  
*Formularz jest już w dużej części wypełniony przez Skatteverket.*

Wyjaśnia się podstawowe pojęcia – np. pojęcie *inkomster* (dochody) opatruje się komentarzem w nawiasie: *exempelvis löner och pensioner* (przykładowo wynagrodzenia i emerytury). 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:

I början av april får du från Skatteverket.  
*Na początku kwietnia otrzymujesz od Skatteverket.*

lub rozkazujące:

Deklarera på Internet eller på telefon.  
*Złóż deklarację przez Internet lub telefonicznie.*

### 7.3.2. Składnia i leksyka

Język broszury *Skatteverket* 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.:

[...] alla inkomster du har haft under detta år [...]  
[...] wszystkie dochody, które miałeś w ciągu tego roku [...]

Cechą werbalną tekstu jest tendencja do wielu zdań podrzędnie złożonych, np.:

Om du inte behöver göra några ändringar kan du godkänna din deklaration [...]  
Jeśli nie musisz dokonywać żadnych zmian, możesz zaakceptować swoją deklarację [...]

Zdania szczególnie długie mają także najczęściej werbalny charakter, tak jak poniższy przykład zdania złożonego podrzędnie (zdanie 21-wyrazowe):

Senast i september skickas slutskattebesked och kontoutdrag ut till de flesta som lämnat Inkomstdeklaration 1 och som fått slutskattebesked i juni.  
Najpóźniej w połowie września wysyła się ostateczną decyzję podatkową i wyciąg z konta do większości tych osób, które dostarczyły deklarację podatkową 1 i otrzymały ostateczną decyzję podatkową w czerwcu.

Jednak zdarzają się również długie zdania o charakterze nominalnym. Oto przykład zdania enumeracyjnie wymieniającego frazy nominalne (zdanie 19-wyrazowe):

På skattekontot sammanställer Skatteverket din preliminära skatt enligt kontouppgifter, dina egna skatteinbetalningar, din slutliga skatt enligt slutskattebesked med mera.  
Na koncie podatkowym Urząd Podatkowy oblicza twoją zaliczkę na podatek na podstawie danych kontrolnych, twoich własnych wpłat podatkowych, ostatecznej wysokości podatku i tak dalej.

Duża liczba rzeczowników złożonych, stanowiących jednocześnie terminy podatkowe, np. *deklarationsblankett* (formularz deklaracji), *skatteåterbäring* (zwrot podatku), świadczy o specjalistycznym charakterze tekstu. Udział długich wyrazów w tekście jest bardzo wysoki (28 proc.), 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 wyrazu). Wartość ta jest wyższa od analogicznych wskaźników dla ulotek *Försäkringskassan* – patrz diagram 7. Charakter broszury jest zatem w przeważającej części specjalistyczny. Cechy niespecialistyczne 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 oraz 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 18). Poniżej zamieszczam przykład konstrukcji biernej bez wyrażonego agensa. Domyślnym wykonawcą czynności jest w tym wypadku (i w trzech pozostałych) urząd skarbowy:

I juni skickas slutskattebesked [...] ut till de flesta löntagare [...]  
*W czerwcu wysyła się (dosł. są wysyłane) ostateczne decyzje o wysokości podatku do większości pracowników [...]*

Tylko w jednej konstrukcji biernej domyślnym wykonawcą czynności jest odbiorca:

Om den 2 maj är en lördag eller söndag ska deklarationen lämnas på måndagen.  
*Jeśli 2 maja wypada w sobotę lub niedzielę, deklarację należy złożyć [SLOT: deklaracja powinna zostać złożona] w poniedziałek.*

W tekście występuje też analityczna forma strony biernej z wyrażonym agensem:

Blanketten är till stora delar redan ifylld av Skatteverket.  
*Formularz jest już w dużej części wypełniony przez Urząd Skarbowy.*

oraz ta sama konstrukcja bez agensa:

De flesta uppgifterna [...] är ifyllda på din deklaraionsblanket.  
*Większość danych [...] jest już wpisana w twój formularz deklaracji.*

Istnieje silna tendencja do stosowania bezpośrednich zwrotów adresatywnych. Zaimek *du* (ty) jest najczęściej używanym wyrazem w tekście – występuje już w tytule broszury:

Så här deklarerar du!  
*W ten sposób składasz deklarację!*

Formy bezpośrednie w trybie rozkazującym odgrywają ważną rolę w instrukcjach, tak jak w poniższej instrukcji składania deklaracji:

Kontrollera att alla kontrolluppgifter finns med på specifikationen [...] Språdd, *czy wszystkie dane są wprowadzone do specyfikacji [...]*  
Skriv under (elektroniskt eller på blankett) och skicka in!  
Podpisz (elektroniskt eller på formularu) i wyslij!

Można jednak stwierdzić pewną niekonsekwencję w adresowaniu tekstu – forma bezpośrednia występuje wymiennie z określeniem *alla* (wszyscy):

Alla som har haft inkomster ska deklarerat året efter inkomståret. Inkomståret är det år då [...] arbetsgivaren – eller den som betalar ut din pension – gör skatteavdrag på inkomsterna.

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.

W jednej z ulotek Försäkringskassan [SE10] stosuje się w tekście zwrot bezpośredni specyfikujący *du som är....* (ty, który jesteś...):

Du som är löntagare eller pensionär kan få skatteåterbäringen redan i juni.  
*Pracownicy i emeryci mogą (dosł. ty, który jesteś pracownikiem lub emerytem, możesz) dostać zwrot podatku już w czerwcu.*

W stronie czynnej nadawca określa sam siebie tylko za pomocą nazwy instytucji:

På skattekontot sammanställer Skatteverket din preliminära skatt enligt kontrolluppgifter.  
*Na koncie podatkowym Urząd Skarbowy oblicza twój szacunkowy podatek według danych kontrolnych.*

### 7.3.3. Konektory

Tekst omawianej broszury jest dość ubogi w konektory, zawiera ich zdecydowanie mniej niż ulotki Försäkringskassan. Dominującą grupą są konektory addytywne (*och* – i, *också* – też, *även* – również, *dessutom* – poza tym,

eller – albo, bara – tylko). Poza tym występują dwie mało liczne grupy konektorów temporalnych (*då* – gdy) i przyczynowych (*om* – jeśli) oraz jeden konektor adwersatywny (*men* – lecz). Dane liczbowe z podziałem na grupy przedstawiłam w tabeli zbiorczej dla ulotek i broszur *Försäkringskassan* i *Skatteverket* (por. [tabela 21](#)).

Oto przykłady użycia konektorów addytywnych:

Du får också en specifikation [...] *Otrzymałeś także specyfikację [...]*  
Du får även en preliminär beräkning [...] *Otrzymałeś również wstępne naliczenie [...]*  
Du får dessutom skattebetalningskort [...] *Otrzymałeś poza tym kartę na wpłatę podatku [...]*

Cytuję również przykład zawierający konektor temporalny *då* (gdy):

Inkomståret är det år då inkomsterna betalas ut.  
*Rok dochodowy to ten rok, gdy wypłacane są dochody. [TLOT: rok, w którym wypłacane są dochody].*

Jak wynika z rodzaju użytych konektorów, tekst ma charakter opisowy.

#### 7.3.4. 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 w tym samym stopniu obrazem co tekstem. Wersja opublikowana na stronie internetowej *Skatteverket* jest kolorowa – czcionka najważniejszych nagłówek 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 oraz przykładowym wyciągiem z konta podatkowego potwierdzającym kwotę zwracanego podatku. Odgrywają 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 do całorocznego procesu podatkowego. Zastosowano zróżnicowane rodzaje czcionki: wytluszczoną i pochyloną czcionkę *Arial* (rozmiar 24) w kolorze fioletowym dla tytułów stron, wytluszczoną czcionkę typu *Arial* (rozmiar 14) w nagłówkach poszczególnych fragmentów, czcionkę *Times New Roman* (rozmiar 11) w tekście właściwym oraz wytluszczenia 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 sprawia wrażenie pewnego chaosu, ale częściowo właśnie dzięki temu chaosowi, wielobarwności i różnorodności środków broszura nie budzi skojarzeń z autorytarnym urzędem, a wydaje się raczej atrakcyjną reklamą zawierającą ogólnikowe informacje.

#### **7.4. 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 *Försäkrings-*

*kassan* 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 oraz liczebniki muszą występować w broszurze, aby mogła ona spełniać funkcję informacyjną, choć i tu pojawiają się pewne różnice wynikające ze specyfiki tematu – np. ulotka SE11 zawiera szczególnie dużo długich terminów, ulotka SE9 – szczególnie dużo liczebników, natomiast broszura *Skatteverket* – niewiele liczebników. Teksty wykazują przy tym te same niespecialistyczne 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 mogłyby 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 *du* (ty). Istotne różnice występują tylko w zakresie stosowania zaimka *vi* (my) w odniesieniu do nadawcy tekstu – wszystkie teksty *Försäkringskassan* posługują się tą formą (choć broszura SE11 w najmniejszym stopniu), zaś

w broszurze *Skatteverket* forma *vi* (*my*) 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 konektora 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 (*vi* – *my*)).

### **7.5. Czytelność i trudność ulotek i broszury według wskaźników LIX i FOG**

Według wskaźników czytelności (LIX) wszystkie teksty klasyfikują się jako łatwe bądź średnio trudne. Z porównania wyników badania składniowo-leksykalnego wynika, że cechy składniowo-leksykalne, takie jak nominalność, nie przekładają się w sposób bezpośredni na klasyfikację według 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 – średnio trudny) 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 charaktery-



stycie tekstu tylko funkcję wspomagającą dla badań kwantytatywnych. Wyniki według wskaźnika FOG są przeważnie wprost proporcjonalne do wskaźnika LIX – do zrozumienia tekstów potrzebnych jest minimum 13 lat [SE9], a maksymalnie 16,9 roku wykształcenia [SE11]. Różnica ta wydaje się być jednak duża, biorąc pod uwagę, że tekst SE11 jest scharakteryzowany według wskaźnika LIX jako średnio trudny – podobnie zatem jak tekst SE10, dla którego zrozumienia wymagane byłyby tylko 13,5 roku 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.

## **7.6. Dostosowanie ulotek *Försäkringskassan* i broszury *Skatteverket* do potrzeb odbiorcy**

Ulotki i broszury są skierowane do zbiorowego, anonimowego odbiorcy. Ponieważ mają one pełnić funkcję 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 większą objętość tekstu. W przypadku broszury *Skatteverket* informacja jest raczej ogólna. 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 fotografiami krajobrazu.

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 zaimbek *vi* (my) 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.



## Rozdział ósmy

# **Broszury i ulotki ZUS oraz Ministerstwa Finansów**

### **8.1. 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 publikuje na swojej stronie internetowej ogółem 23 poradniki i 40 ulotek, natomiast na stronie internetowej Ministerstwa Finansów w zakładce *Podatki* dostępnych jest 17 broszur informacyjnych (materiały informacyjne zamieszczane są też w innych działach)<sup>172</sup>. Od kilku lat można zauważyć 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 kategoriach:

- kategoria 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];
- kategoria 2: broszury „PIT przez Internet” [PL11] oraz „Ulga na dzieci” [PL12] – obie wydane przez Ministerstwo Finansów;
- kategoria 3: ulotka informacyjna ZUS dla emerytów (bez tytułu) [PL13].

---

<sup>172</sup> Stan stron internetowych ZUS i Ministerstwa Finansów z 20.08.2011.

Teksty z kategorii 1 [PL9 i PL10], choć zostały wydane w ostatnich latach, są tradycyjnymi materiałami informacyjnymi ZUS i Ministerstwa Finansów. Teksty z kategorii 2 [PL11 i PL12] dotyczą podatków i reprezentują nowy typ broszur informacyjnych, wydanych przez Ministerstwo Finansów w ramach akcji „Szybki PIT”. Ze względu na zmodernizowany sposób redagowania stanowią one dobry materiał porównawczy dla tradycyjnych materiałów informacyjnych z kategorii 1.

Przy wyborze tekstów brałam również pod uwagę ich zbieżność tematyczną 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 szwedzki tekst SE12). Ulotka reprezentująca kategorię 3 ma odmienny charakter – jest tekstem krótkim, niedostępnym w Internecie, poświęconym tylko jednemu, jednorazowemu świadczeniu. Ulotka ta stanowi też próbę stworzenia tekstu zrozumiałego dla szerokiej publiczności o specjalnych potrzebach (emeryci i renciści). Niestety nie jest pozbawiona usterek językowych. Ze względu na specyfikę składniowo-leksykalną zdecydowałam się objąć ją 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 oraz leksykę i składnię tekstów omówię w poszczególnych trzech kategoriach, 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 9), stąd teksty te zostały zamieszczone w suplemencie. Badając polskie teksty informacyjne, posługuję się tymi samymi metodami i wskaźnikami co w przypadku decyzji (por. rozdział 6).

## 8.2. Kategoria 1 – informator ZUS „Świadczenia pieniężne z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa” [PL9]

Tekst informatora (publikacja w Internecie w 2011 r., forma papierowa – 2010 r.) 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”. Taka forma informatora jest z pewnością praktyczna dla pracodawców, mniej natomiast wygodna dla odbiorców świadczeń (pracowników). W informatorze nie wspomina się o jego przeznaczeniu, jednak wywiad ustny<sup>173</sup> 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<sup>174</sup>. Ze względu na zbieżność tematyczną ze szwedzką ulotką SE10 analizą objęłam fragment poświęcony zasiłkowi macierzyńskiemu.

### 8.2.1. Treść i struktura

Analizowany podrozdział „Zasiłek macierzyński” (s. 47-70, ok. 7000 wyrazów) jest częścią rozdziału II poświęconego prawu 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

<sup>173</sup> 27.07.2011, placówka ZUS w Poznaniu, ul. Dąbrowskiego.

<sup>174</sup> 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. Podałam jednak tę broszurę wstępnej analizie – to materiał o tradycyjnej formie, bez przykładów ilustrujących, a tekst ma bardzo nominalny charakter (NQ wynosi 8,6).

dziecka. Brak jednak informacji kluczowych dla odbiorców świadczeń – na przykład wskazania, kto wypłaca zasiłki, czytelnik szukać musi w dalszej części tekstu, w rozdziale „Zasady wypłaty świadczeń” (s. 135). Jednak i tam nie informuje się o szczegółach wypłaty zasiłków z perspektywy odbiorcy świadczeń.

Na podrozdział ten składają się następujące śródtytuły:

- Prawo do zasiłku macierzyńskiego
- Okres wypłaty zasiłku macierzyńskiego
- Wysokość zasiłku macierzyńskiego
- Dokumentacja do wypłaty zasiłku macierzyńskiego.

Niektóre z wymienionych wyżej części tekstu zostały podzielone na jeszcze mniejsze jednostki. Wszystkie tytuły i śródtytuły sformułowane są hasłowo, w bezosobowy sposób. Nadawca tekstu niejednokrotnie odwołuje się do przepisów prawa i nie precyzuje 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.

Nie wszystkie tytuły podrozdziału „Zasiłek macierzyński” odpowiadają treści zawartej w danym fragmencie. Na przykład pod nagłówkiem „Wszystkie przyczyny ubiegania się 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.

### 8.2.2. 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 sposobu sformułowania przykładów (podmiotami zdań 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 nawiasie:

Przysługuje również innym ubezpieczonym podlegającym ubezpieczeniu chorobowemu (np. z tytułu wykonywania umowy zlecenia [...])

W nawiasie konkretyzuje się też 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 (s. 167) umieszczono poza tym wykaz aktów prawnych odnoszących się do tematu zasiłków.

### 8.2.3. Składnia i leksyka

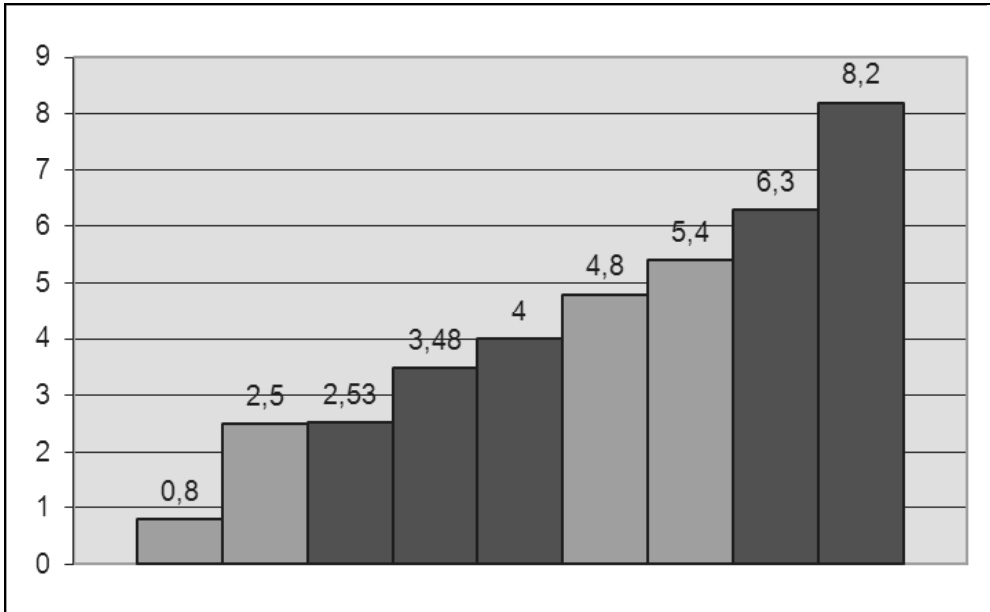
Tekst ma silnie nominalny charakter – stosunek rzeczowników do czasowników (kwota nominalna NQ) wynosi 6,3<sup>175</sup>. Zestawienie kwot NQ dla analizowanych w tym rozdziale tekstów z wynikami statystycznymi dla gatun-

<sup>175</sup> Obliczenie wartości NQ zostało wykonane na próbie 1728 wyrazów.



ków prasowych (Pisarek, 1972:27) przedstawiłam w diagramie 8. Wartość NQ dla informatora ZUS [PL9] znacznie przekracza wartości statystyczne dla wszystkich analizowanych przez Pisarka gatunków prasowych.

Diagram 8. Wartość kwoty nominalnej NQ dla gatunków prasowych (według Pisarka 1972) – słupki w kolorze szarym, oraz 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
- 4,0 – 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.

[...] ubezpieczona, pobierająca zasiłek macierzyński z tytułu przyjęcia dziecka (dzieci) na wychowanie [...]

Częste użycie imiesłówów wpływa na rzadkie występowanie zdań podrzędnych w tekście (ok. 0,4 zdania podrzędne 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 macierzyński i zasiłek macierzyński z tytułu 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 98 wyrazów, które podaje enumeracyjnie warunki konieczne do otrzymania zasiłku macierzyńskiego, występują błędy m.in. 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 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.

Do częstych błędów składniowych należą zbyt duża odległość podmiotu od orzeczenia [1], zbyt duża odległość podmiotu od początku zdania [2] oraz zbyt duża odległość podmiotu i orzeczenia od początku zdania [2] i [3]:

[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 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.

[3] Do ustalenia prawa i wypłaty zasiłku macierzyńskiego przysługującego 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 [4], użycie niewłaściwych lub zbędnych wyrazów [5] i niefortunne wtrącenia [6] to częste usterki w analizowanym tekście, reprezentowane przez poniższe przykłady:

[4] [...] ubezpieczonemu, który przyjmuje dziecko w wieku do 7 lub odpowiednio 10 roku życia na wychowanie i występuje do sądu opiekuńczego [...]

[5] 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.

[6] 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 jest częste stosowanie zdań rozpoczynających się od frazy *W przypadku (gdy)...* Równoległe z nimi występują frazy *W razie (gdy)...*, *W sytuacji (gdy)...* lub zdania warunkowe *Jeśli/Jeżeli...* Milewska (2003:131) charakteryzuje semantyczny charakter wyrażenia *w przypadku* jako wykładnik funkcji przyczynowej warunkowej i rekomenduje 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.

O specjalistycznym charakterze tekstu świadczą także liczne terminy:

zasilek macierzyński, urlop wychowawczy, urlop ojcowski.

Warto zwrócić uwagę, że w omawianym tekście termin *zasilek macierzyński* jest uściślany, co w niektórych przypadkach wydłuża frazy nominalne do 9 składników:

zasilek macierzyński z tytułu urodzenia dziecka, zasilek macierzyński za okres urlopu ojcowskiego, zasilek 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 omówienia.

Do cech specjalistycznych tekstu należą występujące w nim nazwy druków ZUS – np. *ZUS-3, asygnata zastępcza ZUS Z-7* (druk służący do rozliczenia zasiłku) i nazwy innych dokumentów, charakteryzujące się niekiedy dążeniem do nadmiernej precyzji, jak na przykład określenia zawierające dwa pleonazmy: *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 pracownikami.

[...] 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 *mieć zastosowanie* i *mieć miejsce* występują często

wraz z rzeczownikami odczasownikowymi. Takie sformułowania zastępują alternatywne konstrukcje biernie lub bezosobowe, np.:

Frazeologizm	Alternatywna konstrukcja czasownikowa
<u>Podjęcie</u> pracy w czasie dodatkowego urlopu macierzyńskiego <u>następuje</u> na pisemny wniosek.	Pracę w czasie dodatkowego urlopu macierzyńskiego <u>można podjąć</u> na pisemny wniosek.
<u>Zasada skracania</u> okresu wypłaty zasiłku macierzyńskiego <u>ma</u> także <u>zastosowanie</u> do ubezpieczonych niebędących pracownikami.	Ubezpieczonym, które nie są pracownikami, <u>skraca się</u> okres wypłaty zasiłku macierzyńskiego.
<u>Rozwiązanie</u> umowy o pracę <u>miało miejsce</u> wskutek likwidacji bądź ogłoszenia upadłości pracodawcy.	Umowa <u>została rozwiązana</u> wskutek likwidacji bądź ogłoszenia upadłości pracodawcy.

Funkcją analizowanych frazeologizmów jest eliminacja konstrukcji biernych i bezosobowych, jednak jednocześnie wprowadzają one rzeczowniki odczasownikowe, które przyczyniają 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  $\frac{1}{4}$  etatu, art. 112 Kodeksu cywilnego.

Pojawiające się w tekście 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 licznie w przykładach [1] i [2] oraz fragmentach tekstu na temat nowych uregulowań Kodeksu pracy, obowiązujących od 1 stycznia 2010 r. [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.

Podsumowując – tekst pod względem użycia okoliczników czasu i miejsca (wykładników konkretnego charakteru wypowiedzi) jest 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 zdążyłam 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 (z urlopu), odroczenie, ogłoszenie (upadłości), orzeczenie (sądu), wychowanie (przyjęcie na wychowanie), postępowanie (wszczęcie postępowania), porzucenie (w razie porzucenia), postanowienie (sądu), naruszenie (przepisów prawa), niezachowanie (w przypadku niezachowania terminu), ogłoszenie (upadłości), orzeczenie (sądu), oświadczenie (o przerwaniu działalności), pobieranie (zasiłku), podejmowanie (pracy), pomniejszanie, przedłożenie, przerwanie (działalności), przysposobienie (dziecka), przyznanie (zasiłku), rozwiązanie (stosunku pracy), sprawowanie (opieki), udzielenie, ukończenie, ustanie (zatrudnienia), uzyskanie, wykonywanie (prac), wykorzystanie (urlopu), wystąpienie, zakończenie pracy, zapewnienie (zatrudnienia), zastosowanie, zatrudnienie, zawieszenie (działalności), złożenie (dokumentów)

- rzeczowniki z przyrostkiem *-acja*:

likwidacja, rezygnacja

- rzeczowniki z przyrostkiem *-ość*:

działalność (zarobkowa), upadłość, niezdolność (do pracy), konieczność (sprawowania opieki), niemożność (zapewnienia innego zatrudnienia), wysokość (zasiłku).

Wiele z wymienionych nominalizacji funkcjonuje jako terminy prawne – są często używane w omawianym tekście, ponieważ opiera się on 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. W wyniku częstego używania tych nominalizacji rozluźnieniu uległ związek z czasownikiem, od którego się wywodzą. Udział czystych nominalizacji (nie terminów) w tekście wynosi około 15 proc.

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 [...], wskutek likwidacji bądź ogłoszenia upadłości pracodawcy [...], w wyniku naruszenia przepisów prawa [...]

W analizowanym tekście nominalizacje bywają jednak nadużywane, szczególnie dotyczy to długich ciągów określeń w dopełniaczu. 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 22), 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 konstrukcje quasi-bierne, czyli 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, bezosobowych i quasi-biernych reprezentowanych w tekście jest dość wysoka (ok. 10 proc. ogólnej liczby czasowników). W tabeli przedstawiam liczbę i udział procentowy tych konstrukcji:

Tabela 22. Liczba i udział czasowników w stronie biernej, w formie bezosobowej i frazeologizmów w znaczeniu biernym w tekście PL9

	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 w 1. i 2. osobie tekst ma charakter abstrakcyjny.

#### 8.2.4. Konektory

Podział konektorów na grupy: addytywną, temporalną, adwersatywną i przyczynową pozwala ustalić dominujący charakter tekstu. W szwedzkich opracowaniach (Hellspong, Ledin 2006:88) 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. Zatarła 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 [...] [pisownia i interpunkcja oryginalna]

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 często występujące w tekście przyimki wtórne *w razie, w przypadku*.

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 przysłuży 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 23 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 23.** Wyszczególnienie konektorów w tekście PL9. W nawiasach liczba występujących konektorów danego rodzaju

Rodzaje 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
	konsekwentne (1)	zatem
	koncesyjne (1)	mimo że
	celowe (2)	aby
addytywne (48)	addytywne (32)	i, a, także, również, dodatkowo, ponadto, oraz, również, 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
W sumie 118 konektorów, średnio ok. 1,7 konektora/100 wyrazów		

### 8.3. Kategoria 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 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 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*). Analizowany fragment broszury umieszczony został w suplementcie. 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 rozdziale 9.

### 8.3.1. Treść i struktura

W tym krótkim tekście (273 wyrazów) wyjaśnia się, którzy podatnicy mogą skorzystać z ulgi z tytułu wychowywania dzieci, zwanej potocznie 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 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 nie przytacza tych liczb, tym bardziej, że w następnym akapicie podaje konkretną kwotę ulgi na jedno dziecko (1173,70 zł), pochodzącą 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. Stosując aparat pojęciowy Gunnarsson (1989), można stwierdzić, że funkcja tego tekstu ukierunkowana jest wyraźnie na prawników lub innych specjalistów znających przepisy podatkowe (por. rozdział 4).

Kwestię tę znacznie wygodniej dla odbiorcy rozwiązuje broszura *Ulga na dzieci* [PL12], którą opisuję w dalszej części 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 widnieje 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.

### 8.3.2. Składnia, leksyka i konektory

Analizowany fragment charakteryzuje się najwyższą kwotą nominalną (NQ 8,2) ze wszystkich prezentowanych broszur i gatunków prasowych opisywanych przez Pisarka. 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  
 [...] przepisach regulujących system oświatowy lub szkolnictwo wyższe obo-  
 wiązujących w innym niż Rzeczpospolita Polska państwie  
 [...] łącznej wysokości przekraczającej kwotę stanowiącą iloraz kwoty zmniej-  
 szającej 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 zł.

Najdłuższe zdanie w tekście (124 wyrazy) to zdanie względne, zawierające wyliczenia przydawek (oznaczone cyframi: 1, 2 i 3). W całym fragmencie widoczna jest 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 około 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 długie ciągi określeń w dopełniaczu, np. fraza zawierająca 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 proc. wszystkich rzeczowników w tekście):

odliczenie (kwota odliczenia), pomnożenie, rozliczenie (rozliczenie dochodów), wypełnianie (obowiązek wypełniania), opodatkowanie.

Okoliczniki czasu koncentrują się wokół niekonkretnego, pochodzącego z ustawy 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 [...] do 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 proc.). Poza tym w tekście brak bezpośrednich zwrotów do odbiorcy, a nadawca nie ujawnia się pod nazwą instytucji ani w innej formie, tekst jest zatem bezosobowy zarówno po stronie nadawcy, jak 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, a więc niska wartość). Omawiana broszura jest zatem silnie nominalna, specjalistyczna i abstrakcyjna.



#### 8.4. Kategoria 2 – broszury Ministerstwa Finansów z serii „Szybki PIT” [PL11 i PL12]

Dwie kolejne broszury reprezentują serię zatytułowaną „Szybki PIT”, publikowaną od 2009 r., której celem jest zachęcenie podatników do składania deklaracji przez Internet. Z korespondencji z Ministerstwem Finansów<sup>176</sup> wynika, że seria ta jest co roku poszerzana. W roku 2011 składała się z 14 tytułów w wersji drukowanej i jeszcze większej<sup>177</sup> liczby tytułów w wersji internetowej, dostępnych na stronie [www.mf.gov.pl](http://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](http://www.szybkipit.pl), na której podatnicy mogli także zadawać pytania, uczestniczyć w sondażu 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 promowana w telewizji publicznej i TVN za pomocą spotów reklamowych. Z informacji zamieszczonej na stronie Ministerstwa Finansów ([mf.gov.pl](http://mf.gov.pl),01) wynika, że dla rozliczeń przez Internet przełomowy był kwiecień 2009 r., kiedy pojawiła się możliwość składania zeznań PIT-37 bez tzw. podpisu kwalifikowanego. Dzięki temu liczba podatników składających zeznania przez Internet wzrosła z zaledwie 390 w 2008 r. do 90 tys. w 2009 r. W 2010 r. ponownie rozszerzono katalog deklaracji przesyłanych bez podpisu kwalifikowanego, a liczba przesłanych zeznań wzrosła do 328 tys. W 2011 r., w związku z kolejnym poszerzeniem katalogu i kampanią „Szybki PIT”, liczba zeznań złożonych elektronicznie osiągnęła milion (PIT\_gazetaprawna.pl,01)<sup>178</sup>.

Według informacji Ministerstwa<sup>179</sup> w prace zespołu przygotowującego poradniki zaangażowani byli tylko pracownicy resortu finansów. Specja-

<sup>176</sup> Korespondencja z 4.04.2011 z Martą Szczepańską, starszym specjalistą z Biura Promocji i Edukacji Finansowej w Ministerstwie Finansów.

<sup>177</sup> Dokładna liczba nieznana.

<sup>178</sup> W 2013 r. złożono prawie 4 miliony zeznań podatkowych przez Internet.

<sup>179</sup> 7.05.2010, z upoważnienia zastępcy dyrektora Biura Ministra informacji udzielała Iwona Gawin.

listów 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 Biura Ministra odpowiedzialni byli również za korektę tekstów oraz 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). Fragment broszury „Ulga na dzieci” znajduje się w suplemencie. Broszurę tę [PL12] poddałam badaniom ankietowym na zrozumiałość (por. rozdział 9).

#### 8.4.1. 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, brakuje bowiem wyjaśnienia, czym jest *kwalikowany certyfikat*:

bez użycia podpisu elektronicznego weryfikowanego za pomocą ważnego kwalikowanego certyfikatu [...]

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 (kolejność wydaje się jednak nietrafiona, bowiem wymieniony w dalszej części tekstu *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 [PL12]. 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 rzeczownika *ulga* – *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 tym 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, ułożona według 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 formą wykrzyknikową *Pamiętaj!*. Podział tekstu na pytania (a nie ponumerowane rozdziały) nadaje mu mniej urzędowy charakter quasi-dialogu.

#### 8.4.2. 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 według skali Pisarka – patrz diagram 8). Broszura PL11 zawiera niewiele długich fraz nominalnych, do wyjątków należy wspomniany wyżej opis procedury składania deklaracji. Są to najczęściej frazy 2-4-członowe, maksymalnie 8-wyrazowe. Broszura PL11 ma nieco bardziej nominalny charakter niż PL12, głównie z powodu enumeracyjnego podania korzyści płynących z rozliczania podatków przez Internet:

- oszczędność czasu
- niższe koszty złożenia deklaracji [...]
- gwarancja poprawności składanej deklaracji [...]

oraz zastosowania frazy zawierającej 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 frazy 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 PL12 liczba zdań podrzędnych na wypowiedzenie wynosi 0,5 (czyli o połowę mniej niż w tekstach naukowych według 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 wynika z poniższego przykładu z 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 oddalonymi od początku zdania podmiotem i orzeczeniem:

[PL11]

W formie elektronicznej i bez użycia podpisu elektronicznego, weryfikowanego za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu nie mogą być składane deklaracje [...]

[PL12]

W związku z tym w przypadku maturzysty, który nie kontynuuje nauki – ulga przysługuje [...]

W jednym przypadku niejasne sformułowanie prowadzi do ambivalencji:

[PL12]

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.

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, PESEL*
- liczebniki oznaczające lata i kwoty.

Niektóre elementy 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: *umożliwić identyfikację podatnika*).

W broszurze PL12 wiele wyrazów i związków wyrazowych pochodzi z dwóch rejestrów:

[PL12]

- 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 obowiązany, poczynając, pełnić funkcję.

W tekście PL11 stosuje się natomiast dość często słownictwo potoczne:

[PL11]

zeszły rok, całkowicie darmowy, wejść na stronę (internetową).

Przymyki złożone (wtórne) występują częściej w tekście PL12 niż w tekście PL11:

[PL11]

za pomocą, w przypadku

[PL12]

bez względu na, poczynając od, w przypadku, w rozumieniu, w związku z, wspólnie z, w wysokości, z chwilą.

W tekście PL11 warto zwrócić uwagę na tendencję do używania potocznych wyrażen zamiast potencjalnych przyimków wtórnych (np. *w przypadku gdy...*):

[PL11]

Mogą się zdarzyć sytuacje, w których dziecko spod opieki rodziców zostaje przekazane [...]

W obu tekstach występują rzeczowniki abstrakcyjne. W PL11 są one szczególnie liczne przy enumeratywnym przytoczeniu korzyści (ok. 10 proc. wszystkich rzeczowników). W tekście PL12 jest ich procentowo znacznie mniej (ok. 4 proc. wszystkich rzeczowników).

W niektórych przypadkach rzeczowniki abstrakcyjne są wyraźnie nadużywane:

[PL12]

Fakt otrzymywania przez dziecko renty nie ma znaczenia dla prawa do ulgi.

W obu tekstach występują zarówno okoliczniki miejsca, jak i czasu:

Możesz to zrobić [...] z dowolnego [...] miejsca.

Inaczej niż to miało miejsce w latach ubiegłych, w 2011 r. [...]

Przy czym w PL12 pojawiają się one głównie w przykładach ilustrujących:

[PL12]

[...] 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 bezpośrednio frazy adresatywne w 2. osobie lp., jednak tendencja ta jest wyraźniejsza w broszurze PL11 – jest tam 6 form osobowych oznajmujących typu:

[PL11]

[...] możesz złożyć korektę deklaracji [...]

oraz 8 w trybie rozkazującym:

[PL11]

[...] wejdź na stronę [www.e-deklaracje.gov.pl](http://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 m.in. jako *podatnik*, *podatnicy* i *osoba*. W broszurze PL12 pojawiają 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 proc., natomiast w PL11 występują tylko dwie konstrukcje bierne (ok. 5 proc. 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.

### 8.4.3. 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.:

[PL11]

[...] wejdź na stronę [www.e-deklaracje.gov.pl](http://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*):

[PL12]

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.

## **8.5. Kategoria 3 – ulotka informacyjna ZUS na temat dodatku pieniężnego dla emerytów [PL13]**

W 2005 r. ZUS opublikował ulotkę dla emerytów i rencistów, informującą ich o przysługującym dodatku pieniężnym – wysyłano ją potencjalnym odbiorcom do domu. Choć tekst ten nie jest doskonały pod względem gramatyczno-stylistycznym, to biorąc pod uwagę inne czynniki wpływające na zrozumiałość, wyróżnia się w pozytywny sposób na tle zwykłych tekstów urzędowych. Tekst zamieszczony jest w całości w suplemencie jako „Ulotka ZUS dla emerytów” (wersja A). Ulotkę tę poddałam badaniom ankietowym (por. rozdział 9).

### **8.5.1. Treść i struktura**

Na początku tekstu wymienia się grupy jego adresatów oraz podstawowe warunki, które uprawniają do otrzymania świadczenia pieniężnego (określony dochód netto). Podaje się sposób obliczania dochodu (w kilku wariantach) i samego 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 uzyskania go.

Stosuje się liczne zabiegi konkretyzujące – wysokość świadczenia określa się w wymiarze rocznym i miesięcznym, wskazuje się różnicę mię-

dzy dochodem brutto a netto i przypomina, że istnieją różne źródła dochodu. Niewątpliwym pragmatycznym zaletom tekstu towarzyszy niestety często niepoprawna interpunkcja (którą zachowuję w formie oryginalnej):

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 przedstawia się przykład obliczenia świadczenia, wymienia dokumenty potrzebne w różnych sytuacjach i podaje terminy złożenia wniosku. Ostatecznie tekst odsyła do placówek ZUS lub do strony internetowej.

Z pewnością pozytywnie na zrozumiałość ulotki wpływają bezpośrednio i pośrednio rady (których znaczenie prezentuję w nawiasie kwadratowym):

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 9600 zł za ubiegły rok].

Dzięki licznym środkom konkretyzującym i wskazówkom dla odbiorcy ulotka prezentuje informacje w bardzo jasny i jednoznaczny sposób.

Tekst rozpoczyna grzecznościowa forma adresatywna *Szanowni Państwo*. Akapity liczące od dwóch do dziesięciu linii noszą nagłówki o adekwatnej treści. Wiele śródtytułów sformułowanych jest 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!* – wielokrotne użycie tego środka sprawia, że traci on na wymowie.

### 8.5.2. Leksyka i składnia

Pod względem komunikacyjnym i ściśle językowym ulotka stanowi konglomerat cech pozytywnych i negatywnych. Z jednej strony jest to np. tekst najbardziej werbalny ze wszystkich prezentowanych w tym rozdziale, z drugiej strony – zawierający rażące błędy językowe. Nadawca posługuje się potocznym wariantem języka, co w założeniu miało (i mogłoby) służyć zrozumiałości, jednak liczba kolokwializmów i usterek 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 (niestety dość często są one sformułowane w nieudolny sposób):

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 (są to 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 przedawnienia się, spotkać się z odmową

- niewiele liczebników – poza przykładem obliczenia dodatku powtarza się tylko jeden liczebnik: 9600 (kwota dodatku).

Dominują 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 [...]

Sz szczególnie rażące kolokwializmy występują w formach adresatywnych – formę grzecznościową *Państwo* łączy się z czasownikiem w 2. osobie lm (np. *mieliście*). Łączy się również ze sobą wyrazy o różnej przynależności stylistycznej (*pieniądze, netto*):

Ważne więc, ile Państwo mieliście pieniędzy netto [...]

Często narusza się normę języka pisanego w zakresie składni:

Ale przy liczeniu dochodu nie możecie pominąć żadnego dochodu.  
Dodatek nie będzie przyznany [...]

Poza wspomnianymi licznymi błędami interpunkcyjnymi (najczęściej brak przecinka):

[...] po to by zorientować się czy przysługuje mu dodatek musicie zsumować dochody swoje i dziecka.

spotkać się można w tekście z błędnym zapisem liczebników:

9 tysięcy 600 zł.

W tekście brak w zasadzie 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 zwiazki 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](http://www.zus.pl).

W tym też fragmencie występuje jeden z dwóch reprezentowanych w tekście rzeczowników odczasownikowych (*odmowa przyznania*). W sumie udział procentowy rzeczowników abstrakcyjnych jest bardzo znikomy i wynosi około 1,5 proc.

Tekst zawiera wiele okoliczników czasu:

w zeszłym roku, 30 czerwca

i nieliczne okoliczniki miejsca:

w każdej placówce ZUS.

Ulotka cechuje się bardzo osobowym sposobem 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 proc. wszystkich form czasowników) – obie na granicy normy języka pisanego:

[...] dochód w rodzinie liczony jest [...]

Dodatek nie będzie przyznany [...]

Równie niewiele jest form bezosobowych; pojawia się wśród nich forma zawierająca podmiot wyrażony za pomocą zaimka nieokreślonego *ktoś*:

Jeżeli ktos pobiera więcej niż jedno świadczenie [...]

Tabela 24. 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 sposób zwracania się do odbiorcy jest w tekście wyraźnie osobowy, jedynie nagłówek i końcowe odesłanie do dalszych źródeł informacji

w ZUS zdradzają, kto jest nadawcą tekstu. Tekst ma zatem charakter osobowy tylko po stronie odbiorcy, nadawca zaś jest raczej ukryty.

### 8.5.3. Konektory

Tekst charakteryzuje się bardzo wysoką spójnością konektorową. Dominują przy tym konektory warunkowe *jeśli/jeżeli*:

Jeżeli jesteście w związku małżeńskim, to do dochodu uprawniającego do dodatku, musicie też wliczyć kwoty zarobione czy uzyskane [...]

Do grupy konektorów warunkowych zalicza się również konektor *gdy*. W cytowanym przykładzie występuje on w połączeniu z konektorem adwersatywnym *zaś*:

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 (*by*) i konsekwentne (*więc*):

[...] po by zorientować się czy przysługuje mu dodatek musicie zsumować dochody swoje i dziecka

Uważnie przeczytajcie tę informację, byście wiedzieli [...]

Ważne więc, ile Państwo mieliście pieniędzy netto [...]

Drugą pod względem częstości użycia grupą są konektory addytywne *i* oraz *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 25. Liczba konektorów użytych w ulotce PL13

Rodzaje konektorów		Wyszczególnienie
Przyczynowe 18	warunkowe 14	jeśli, jeżeli, gdy
	celowe 2	by
	konsekwentne 1	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, średnio ok. 5,5/100 wyrazów		

## 8.6. 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 – NQ 6,3, PL10 – NQ 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. Wartości kwot nominalnych dla tych broszur (PL11 – NQ 4, PL12 – NQ 3,48) są niższe niż dla gatunków *wiadomości* (NQ 4,8) i *komentarze* (NQ 5,4), choć znacznie wyższe od wartości charakterystycznych dla mowy potocznej (0,8). Również charakter fraz nominalnych określiłam relatywnie – długość fraz nominalnych w broszurach PL19 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 no-



minalną (NQ 2,53), najkrótsze frazy nominalne (do 8 składników), a najdłuższe zdania mają charakter werbalny (zdania podrzędne).

Wszystkie teksty mają charakter specjalistyczny, w tym PL9 i PL10 jednorodnie specjalistyczny. Pozostałe teksty są pod tym względem zróżnicowane – w PL12 zdania nie mają budowy charakterystycznej dla tekstów specjalistycznych (np. brak zdań typu *Zgodnie z...*) i tylko w jednym przypadku odległość podmiotu od orzeczenia można określić jako dużą. Podobną składnię wykazują PL11 i PL13. Poza tym w tekstach PL11 i PL13 stosuje się słownictwo z rejestru potocznego, a unika książkowego i urzędowego. We wszystkich ulotkach pojawia się słownictwo specjalistyczne, ale i w tym zakresie widać 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 także w języku potocznym. Przyimków wtórnych (np. *w wyniku, z powodu*) nie spotyka się tylko w tekście 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.

Spośród prezentowanych materiałów jedynie broszurę PL10 uznać można za w całości abstrakcyjną. Tekst PL9 określiłam jako abstrakcyjny, z wyjątkiem fragmentów zawierających okoliczniki czasu, jednak z tym zastrzeżeniem, że konkretne okoliczniki czasu występują głównie w przykładach ilustrujących, natomiast w tekście podstawowym dominują abstrakcyjne okoliczniki czasu, złożone z przyimka i rzeczownika abstrakcyjnego (np. *po spełnieniu tego warunku*). Użycie abstrakcyjnych okoliczników czasu wynika głównie 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, co spowodowane jest tendencją do kon-

centracji treści, widoczną szczególnie w broszurze PL10. Przykłady ilustrujące w broszurach [PL9, PL12] mają funkcję 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 – udział konstrukcji biernych, bezosobowych i ewentualnych frazeologizmów o znaczeniu biernym pozostaje w tych broszurach na poziomie min. 10 proc. Pozostałe teksty [PL11 i PL13] określam jako konkretne (udział konstrukcji o znaczeniu bezosobowym wynosi ok. 5 proc.). Z powodu braku form czasownikowych w 1. i 2. osobie lp oraz zaimków adresatywnych *Pan*, *Pani*, *Państwo* za abstrakcyjne należy uznać teksty PL9, PL10 i PL12. Tekst 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 to może być jedną z przyczyn trudności w odbiorze tego tekstu. Jeśli chodzi o gęstość konektorów, pierwsze miejsce zajmuje ulotka PL13 (ok. 5 konektorów na 100 wyrazów) i ta jej cecha – oprócz słownictwa zaczerpniętego z języka codziennego – 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 PL10, PL11 i PL12 wynosi ok. 1 na 100 wyrazów, jest zatem znikoma.

## 8.7. Różnice językowe między tradycyjnymi a zmodernizowanymi materiałami informacyjnymi

W wyniku analizy omawianych trzech kategorii broszur i ulotek można wskazać podstawowe różnice między tradycyjnym [PL9 i PL10] a zmodernizowanym stylem urzędowym [PL11 i PL12]. Celowo pomijam przy tym ulotkę PL13, ponieważ próby stylistyczne zawarte w tym materiale (potoczność, bezpośrednie zwroty) nie były według 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. osoba lp).
Przytaczanie przepisów i odsyłanie do przepisów, definiowanie przez przepisy, niewiele konkretyzacji w postaci przykładów.	Silniejsza tendencja do konkretyzacji przepisów prawnych, także poza przykładami.
M 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).

### 8.7.1. Powiązanie cech nominalności, specjalistyczności i abstrakcji w języku urzędowym

Warto zwrócić uwagę na powiązanie kilku 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.

## 8.8. Forma graficzna materiałów informacyjnych

Forma graficzna kategorii 1 i 2 analizowanych tekstów jest dość jednolita i nieurozmaicona. Wyjątkami od tej zasady są broszury z serii „Szybki PIT”, które omówię osobno. Teksty tradycyjne [PL9, PL10] i tekst PL13 drukowane są czcionką typu *Times New Roman*. W informatorze PL9 czcionka ma rozmiar 10, natomiast w PL10 – 8. W tym drugim przypadku tekst jest zatem mało przejrzysty. W obu materiałach informacyjnych [PL9 i PL10] wyraźnie dąży się do oszczędnego wykorzystania papieru, co źle przekłada się na czytelność tekstu. Odstęp między liniami w tekstach PL9, PL10 i PL13 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 (np. czterokrotne użycie wykrzyknika *Uwaga!*). We wszystkich trzech tekstach nie stosuje się ilustracji, diagramów ani tabel. W tekstach kategorii 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]<sup>180</sup> lub z notebookiem w ręku [PL11]. Choć wartość estetyczna tych ilustracji może być kwestionowana, to jest to z pewnością 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 (którą umieszczono 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 do potrzeb odbiorcy grafikę oraz treść i językową formę tekstu.

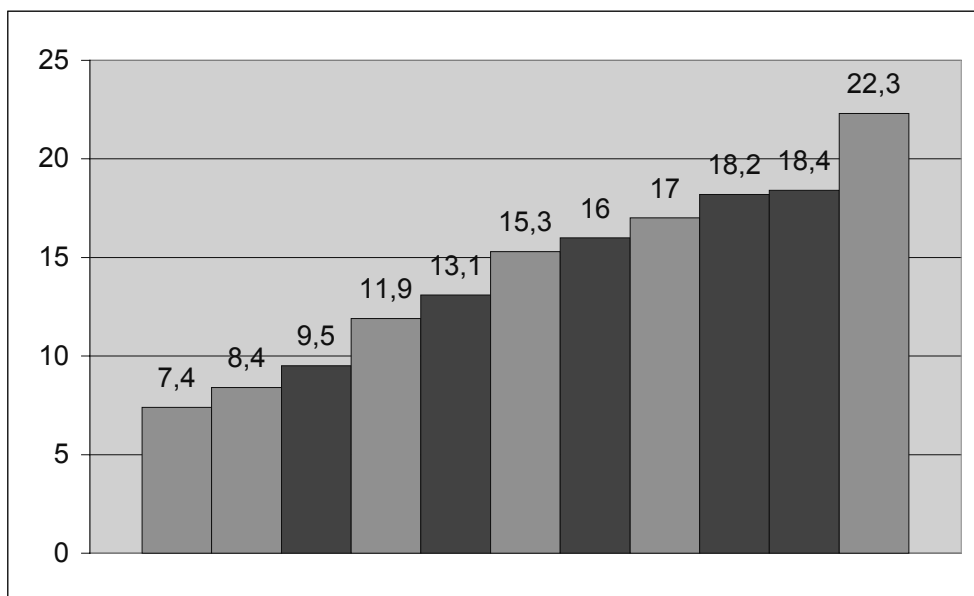
## 8.9. Czytelność i trudność tekstu według wskaźników LIX i FOG

Wartości wskaźnika FOG obliczonego dla analizowanych broszur i ulotki zestawiałam z wartościami podanymi w publikacji Brody, Maziarza i Piekota (2010). Najłatwiejszym tekstem według indeksu FOG jest ulotka PL13, do której zrozumienia potrzeba 9,5 roku wykształcenia, czyli ukończonego gimnazjum (poziom trudności tabloidu *Super Express*). 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 wy-

<sup>180</sup> Ilustracja ta została określona przez jednego z ankietowanych jako seksistowska.

kształcenia (poziom I roku studiów doktoranckich lub podyplomowych). Aby dać pełniejszy obraz trudności tekstów, podaję wartość indeksu FOG dla tekstów jeszcze trudniejszych – są nimi teksty rozporządzeń UE, wymagające przeszło 22 lat wykształcenia (poziom po uzyskaniu stopnia doktora).

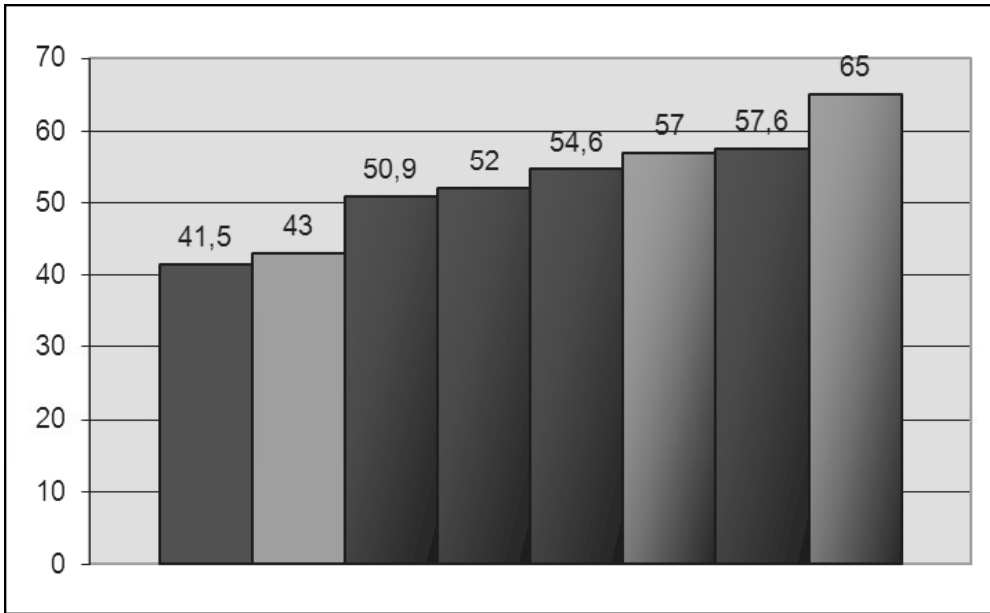
**Diagram 9.** Wykres wartości wskaźnika FOG dla analizowanych w tym rozdziale tekstów (słupki w kolorze ciemnoszarym) w porównaniu z wartościami statystycznymi dla niektórych gazet (*Fakt*, *Super Express*, *Newsweek*), korpusu tekstów o funduszach europejskich i rozporządzeniach UE (Broda, Maziarz, Piekot, 2010) oraz 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 1997 r. 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 z 1997 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 ona 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 1997 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 proc.). 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 długości zdań.

## **8.10. Dostosowanie tekstów ZUS i Ministerstwa Finansów do potrzeb odbiorcy**

Z analizy wynika, że kategoria 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 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 w broszurze PL10 dąży się 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 klasyfikują go jednak 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 czytania, choć warto podkreślić, że w PL9 stosuje się pewne udogodnienia graficzne (wypunktowania). W przypadku PL10 forma graficzna jest ze względu na mały druk



i małe odstępstwa między liniami czynnikiem dodatkowo utrudniającym czytanie. Poza tym liczba błędów składniowych (głównie szyk wyrazów) w informatorze PL9 jest z pewnością czynnikiem zakłócającym komunikację. 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).

Kategoria 2 tekstów Ministerstwa Finansów, publikowana w serii „Szybki PIT”, jest już znacznie lepiej dostosowana do potrzeb odbiorcy laika. Szczególnie istotne są 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<sup>181</sup> (LIX nieco ponad 50), ale FOG pozwala ustalić liczbę lat wymaganego wykształcenia na 13 [PL11] i 16 [PL12]. Jest to z jednej strony powód do zadowolenia, z drugiej – impuls do dalszego upraszczania języka.

Celem powinno być moim zdaniem osiągnięcie FOG na poziomie 12 lat wykształcenia (wykształcenie średnie), dzięki czemu teksty takie byłyby rozumiane przez około 67 proc. 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 kategorię 3 jest tekstem o wielu walorach – bardzo konkretnym, werbalnym i niespecjalistycznym. Choć sam temat ulotki jest dość wąski (dodatek pieniężny dla emerytów), to łatwość

<sup>181</sup> Proponuję dla wartości LIX 50-55 wprowadzić kategorię *średnio trudny*.

tekstu wynika przede wszystkim ze świadomości nadawcy, że grupa docelowa tej informacji ma szczególne potrzeby czytelnicze ze względu na wiek i niższy poziom wykształcenia. Nadawca zwraca się zatem bezpośrednio do odbiorców (forma grzecznościowa *Państwo*), używa języka potocznego, konkretyzuje treść przykładami i udziela czytelnikom rad. Niestety przekracza granicę dzielącą język potoczny od niestarannych kolokwializmów. Po odpowiedniej korekcie tekst może jednak moim zdaniem dobrze spełniać swoją funkcję, co starałam się wykazać, poddając go ankiecie na zrozumiałość przed korektą i po korekcie. Według wartości LIX i FOG jest to tekst łatwy, wymagający około 9,5 roku 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 wypunktowania.

### **8.11. 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) oraz 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). Można zatem uznać, że również w pisanim wariacie języka polskiego nominalność wyrażona liczbą NQ do czterech razy wyższą od nominalności typowej dla języka mówionego jest korzystna dla zrozumiałości. Natomiast kwota nominalna NQ dla polskich tekstów tradycyjnych jest do 10 razy wyższa (wartość maksymalna tekstów tradycyjnych NQ 8,2), co powoduje trudności w rozumieniu tekstu.

Długość fraz nominalnych jest mniejsza 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. Da się jednak stwierdzić prawidłowość, że 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) używa się często terminów rozbudowanych (długie frazy nominalne). W polskich tekstach zmodernizowanych widać już tendencję do oszczędnego stosowania terminów lub specjalnego ich oznaczania (skrótom *tzw.*), jednak terminy z nowych dziedzin (informatyczne) stosowane są bez wyjaśnień. 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 tekście o najbardziej potocznym charakterze. 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 o dużej odległości podmiotu od orzeczenia lub o dużej odległości podmiotu i orzeczenia od początku zdania (np. rozpoczynające się frazą *Zgodnie z...*).

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. Z kolei określenia miejsca nie występują samodzielnie, lecz w ramach przydawek lub dopełnień. Jeśli chodzi o konstrukcje biernie – w materiałach szwedzkich jest ich względnie niewiele (ok. 5-7 proc.), w tradycyjnych tekstach polskich natomiast występują konstrukcje biernie, bezosobowe i frazeologizmy (ok. 10 proc.). W polskich tekstach zmodernizowanych udział konstrukcji biernych i bezosobowych jest znacznie mniejszy (ok. 5 proc.). 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 dwóch polskich tekstach zmodernizowanych można zauważyć tendencję 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 – od 2 do 6 konektorów na 100 wyrazów, w polskich tekstach – od 1 do 5 konektorów, najczęściej jednak jeden konektor przypada 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 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 według FOG wymagają 13-17 lat wykształcenia, odpowiadają kategorii *łatwy* i *średnio trudny* według LIX, natomiast w przypadku tekstów polskich podobna liczba lat niezbędnego wykształcenia (13-16 lat) według FOG odpowiada kategorii *trudny* według wskaźnika LIX (51-52). Należy jednak zauważyć, że w polskiej klasyfikacji LIX brak jest kategorii *średnio trudny*, proponuję zatem teksty PL11 i PL12, które tylko nieznacznie przekraczają wartość graniczną LIX 50, traktować właśnie jako *średnio trudne*. Polskie teksty tradycyjne [PL9 i PL10] wymagają przeszło 18 lat wykształcenia według FOG i są jednoznacznie trudne według 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, a także bardziej werbalnej i konkretnej składni oraz leksyki. Towarzyszy temu coraz większa dbałość o formę graficzną oraz poprawność językową.

### 8.11.1. 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 (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) (por. rozdział 7, schemat 5). 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 źródeł 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. Również 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 czyni swego udziału bardziej informatywnym, niż to jest wymagane*. Umieszczenie abstraktu na początku tekstu można również traktować jako realizację *maksymy odniesienia: Mów na temat*.

Do polskich materiałów informacyjnych nie wprowadza się fragmentu pełniącego funkcję abstraktu, co istotnie ogranicza stosowanie wspomnianych maksym Grice'a. Tekst polskich ulotek i broszur odsyła odbiorcę jedynie do przepisów ustawowych. Maksymy Grice'a z kategorii ilości są zatem realizowane w inny sposób, mniej satysfakcjonujący dla odbiorcy, tekst ustawowy jest bowiem z natury rzeczy bardziej abstrakcyjny i specjalistyczny niż tekst materiałów informacyjnych. Wysznuć można zatem wniosek, że system polskich materiałów nie jest wystarczająco kompleksowy, a autorytet prawa znacznie góruje nad autorytetem materiału informacyjnego. Jednak zauważyć należy, że w zmodernizowanych materiałach rezygnuje się często z powoływania się na podstawy prawne, a przytaczane przepisy konkretyzuje się – dąży się zatem do modelu informacji stosowanego w materiałach szwedzkich.

### **8.11.2. Realizacja podobnych treści w szwedzkich i polskich materiałach**

Niektóre ze szwedzkich i polskich tekstów dobrałam celowo ze względu na zbieżność tematyczną, żeby móc zaprezentować nie tylko odmienność językowych sformułowań, ale i różnice w treści materiałów informacyjnych. Dzięki temu można porównać, jak np. polski (tradycyjny) informator PL9 i szwedzka ulotka SE10 prezentują kwestie związane z zasiłkiem macierzyńskim. Polski informator PL9 wymienia osoby, którym przysługują za-

siłek pod hasłowo sformułowanym tytułem. Warto zwrócić uwagę, że w akapicie tym wymienia się tylko uprawnienia matki dziecka:

[PL9]

**Prawo do zasiłku macierzyńskiego**

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 dopiero kilka stron dalej, pod osobnym nagłówkiem, ponieważ wynikają one z nowelizacji Kodeksu pracy z 2010 r. Takie rozplanowanie tekstu podyktowane jest raczej wygodą nadawcy tekstu niż jego odbiorcy:

[PL9]

**Zasiłek macierzyński za okres urlopu ojcowskiego**

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. [...]

Ekwiwalentny szwedzki tekst znajduje się pod nagłówkiem sformułowanym w formie pytania i obejmuje zarówno uprawnienia matki, jak i ojca dziecka:

[SE10]

**Komu przysługuje zasiłek macierzyński<sup>182</sup>?**

Zasiłek macierzyński wypłaca się rodzicom dziecka lub osobie sprawującej prawną opiekę nad dzieckiem. Zasiłek macierzyński wypłacany jest także osobie

---

<sup>182</sup> W celu harmonizacji polskich i szwedzkich terminów posługuję się dla terminu *föräldrapenning* ekwiwalentem *zasiłek macierzyński*, choć w oficjalnych tłumaczeniach *Försäkringskassan* stosuje się bardziej adekwatne określenie *zasiłek rodzicielski*.

lub osobom, które przyjmują dziecko do siebie z zamiarem jego adoptowania<sup>183</sup>. 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].

Procedura występowania o zasiłek jest w polskim tekście również opisywana z perspektywy nadawcy – w tym fragmencie wymienia się jedynie wymagane dokumenty:

[PL9]

#### **Dokumentacja do wypłaty zasiłku macierzyńskiego**

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 przedsta-

---

<sup>183</sup> Użyty w tekście szwedzkim wyraz *adoption* (adopcja, przysposobienie) jest zarówno określeniem prawnym, jak i potocznym.



wiona jest pod nagłówkiem sformułowanym w formie pytania *Co muszę zrobić, aby otrzymać zasiłek macierzyński?*:

[SE10]

**Co muszę zrobić, żeby otrzymać zasiłek macierzyński?**

Jeśli jako kobieta w ciąży odwiedzi 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:

[SE10]

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.

Zgłoszenia i wnioski o wypłatę zasiłku możesz składać bezpośrednio na naszej stronie internetowej [www.forsakringskassan.se](http://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 nam odesłać.

Natomiast w polskim tekście najpierw opisuje się procedurę rezygnacji z zasiłku macierzyńskiego przez matkę dziecka:

[PL9]

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 [...]

A następnie prezentuje się liczne warunki dotyczące samego ojca:

[PL9]

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.

Jak widać w cytowanym fragmencie, procedury stosowane przez 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 wysnuć 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 zauważyłam już wcześniej – jeśli polski nadawca tekstu dostrzega własne korzyści płynące z określonego sposobu funkcjonowania (np. zaoszczędzenie czasu pracy urzędników), wówczas upraszcza procedury i instrukcje – jak to wynika broszury z serii „Szybki PIT”:

[PL11]

**Dalej wystarczy 5 kroków:**

wejdź na stronę [www.edeklaracje.gov.pl](http://www.edeklaracje.gov.pl) i pobierz z zakładki *Do pobrania* aplikację desktopową *e-Deklaracje* lub pobierz właściwy formularz z zakładki *Formularze*,

wypełnij formularz,

1) podpisz go wpisując kwotę przychodu [...]

Choć procedura opisana w szwedzkiej broszurze „W ten sposób 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 [PL11] przypomina już instrukcję szwedzką z broszury SE12:

[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!

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:

[PL12]

**Korzyści wynikające ze złożenia deklaracji 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.

[SE11]

**Zwrot podatku**

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 tym, że dość natarczywy język reklamy – względnie nowej branży w Polsce – przenika do innych sfer życia, także do języka urzędowego. Szwedzki Urząd Skarbowy natomiast, przekonując do procedur elektronicznych, dystansuje się od języka i metod reklamy.

## Rozdział dziewiąty

### Parafrazy i ankiety

Głównym celem mojej pracy było zbadanie zrozumiałości polskich tekstów urzędowych o zróżnicowanych cechach językowych, przede wszystkim takich jak nominalność vs werbalność, abstrakcyjność vs konkretność i specjalistyczność vs niespecialistyczność. Do badania wybrałam odpowiednie teksty oryginalne, a niektóre z nich sparafrazowałam. Teksty te opatrzyłam pytaniami do treści i przeprowadziłam ankiety wśród około 600 respondentów. 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 6 – PL2 i PL3 i rozdział 8 – PL10, PL12 i PL13). Dla dwóch tekstów przygotowałam dwie wersje parafrazy (decyzja MOPR i fragment projektu poradnika ZUS nt. pomocy publicznej). Dwa teksty zostały poddane ankietom tylko w wersjach oryginalnych. Teksty składające się na korpus, ich symbole oraz symbole parafraz zostały zestawione w poniższych tabelach, z podziałem na teksty skierowane do odbiorców indywidualnych i zbiorowych.

Tabela 26. Teksty skierowane do odbiorców indywidualnych

Nr	Nazwa 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 27. Teksty skierowane do odbiorcy zbiorowego

Nr	Nazwa oryginału	Symbol oryginału	Symbol parafrazy	Symbol parafrazy
1.	Ulotka ZUS dla emerytów [PL13]	ZUS_ulotka_em_A	ZUS_ulotka_em_B	–
2.	Projekt poradników ZUS. Fragment 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. Chciałam, żeby teksty zyskały charakter werbalny, konkretny i mniej specjalistyczny niż oryginały (specjalistyczny charakter wynika z tematyki tekstów i nie można go zupełnie wyeliminować). Bazując na wnioskach z badania Swahn (1992), która nie stwierdziła różnic w odbiorze dwóch typów parafraz – jednego ze zmianami językowymi i drugiego ze zmianami perspektywy, postanowiłam przygotować parafrazy zawierające oba typy zmian. 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 (osobowe) formy czasownikowe (*może Pan/Pani zaskarżyć decyzję lub może Pan/Pani odwołać się*). Zakładam, że duża część tych zmian oznaczała również zmianę perspektywy,

ponieważ – 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 m.in. unikanie nominalizacji i konkretyzacje (w parafrazach Swahn chodziło o konkretne podawanie 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) przygotowałam 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, dostosowanie treści do potrzeb odbiorcy laika oraz środki graficzne).

W korpusie tekstów skierowanych do osób indywidualnych znajdują się dwie decyzje administracyjne. Parafrazy decyzji administracyjnych, w których zmieniałam m.in. kolejność elementów decyzji, zostały zatwierdzone przez dwoje prawników jako zgodne z art. 107 k.p.a, w oparciu o wyrok NSA<sup>184</sup> 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 uwzględnione: pomiędzy poszczególnymi elementami decyzji winna istnieć wewnętrzna spójność, bowiem tylko wtedy można mówić o decyzji jako o akcie rozstrzygającym konkretną sprawę.

Moi konsultanci prawnicy uznali, że umieszczenie podstawy prawnej nie na początku tekstu, lecz w dalszej kolejności, nie narusza wewnętrznej spójności decyzji, o której mowa w powyższym wyroku NSA.

---

<sup>184</sup> Wyrok NSA z dnia 31 marca 1999 r., III SA 5191/98, LEX nr 38160.

## 9.3. Ogólna charakterystyka tekstów oryginalnych i parafraz

### 9.3.1. Wskaźniki liczbowe tekstów oryginalnych i parafraz

Wartości kwoty nominalnej NQ oryginałów są najczęściej wyższe niż NQ parafraz. W dwóch wypadkach 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 zwykle powoduje wzrost udziału długich wyrazów w tekście.

Tabela 28. Wartości liczbowe tekstów oryginalnych i parafrazowanych

Nr	Symbol tekstu	NQ	LIX	FOG	Przeciętna długość zdań (liczba 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 wskaźniki nominalności wynoszą około 5,5 i 4,5. Udało się to osiągnąć dzięki redukcji tekstu prawnego (przycaczanego z ustaw) oraz dzięki wprowadzeniu częstszych zwrotów adresatywnych. Wartości liczbowe tekstów oryginalnych i parafrazowanych zostały zestawione w tabeli 28.

## 9.4. Opis ankiet

W ankietach wzięło udział około 600 osób (30-50 osób na jedną 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 wykazują 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 jednokrotnego wyboru.

Pytania najczęściej dotyczyły informacji użytecznych dla odbiorcy tekstu, np. jak ktoś powinien postąpić, by złożyć odwołanie od decyzji. Opis badań stopnia alfabetyzacji IALS (Białecki 1998:13-35) pomógł mi przy konstruowaniu testów, szczególnie przy określeniu stopnia trudności zadań. Test jednokrotnego wyboru okazał się skuteczny ze względu na warunki do przeprowadzania badań (zwykle brakuje 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.



## 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). Nominalność<sup>185</sup> 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 (najpierw podaje się nazwisko, potem imię, zawsze w mianowniku). 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*).

Szczególne trudności tekstu tkwi w sformułowaniach *pouczenia* opartego 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.

Posługiwanie się cytataми z ustaw w tekście decyzji administracyjnej świadczy o funkcjonalnym skierowaniu tekstu w stronę prawników (Gunnarsson 1989). Podkreślone zdanie warunkowe na temat pouczenia *o braku prawa do pobierania świadczeń* może budzić wątpliwości nawet u profesjonalnych odbiorców. W praktyce prawniczej<sup>186</sup> zdanie to rozumie się: *jeżeli osoba pobierająca te świadczenia otrzymała decyzję wraz z pouczeniem, komu, na jaki okres i pod jakimi warunkami przyznaje się świadczenie*. Jednak niekiedy właściwy sąd musi rozstrzygać kwestię, czy

---

<sup>185</sup> Przy obliczaniu wartości NQ, LIX, FOG nie uwzględniałam fragmentu osnowy zawierającego podstawę prawną.

<sup>186</sup> W trakcie konsultacji okazało się, że prawnicy z dłuższym stażem zawodowym – w przeciwieństwie do niedoświadczonych specjalistów – rozumieli znaczenie tego zwrotu.

dana osoba została faktycznie pouczone o braku prawa do świadczenia<sup>187</sup>, co świadczy o potrzebie jaśniejszego sformułowania tego fragmentu w decyzji skierowanej do nieprofesjonalisty.

Instrukcja na temat trybu odwoławczego sformułowana jest za pomocą abstrakcyjnego frazeologizmu *od decyzji służy odwołanie*. Jak wykazały wstępne testy, także 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 Rodzinnych, Alimentacyjnych i Dodatków Mieszkaniowych, ul. Wszystkich Świętych 1, w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

Wskaźniki liczbowe oryginału (wersja A)

NQ	LIX	FOG
13,3	70 (bardzo trudny)	20 lat edukacji szkolnej

### 9.5.1.2. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja B)

Najważniejsze zmiany w parafrazie (B) obejmują:

- zmianę dyspozycji i struktury: *rozstrzygnięcie* umieściłam na początku tekstu; 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 osobowej formy czasownikowej i bezpośredniego zwrotu adresatywnego w instrukcji nt. trybu odwoławczego, zwrot *za pośrednictwem* „skonkretyzowałam” w kolejnym zdaniu. Ostrzeżenie o wstrzymaniu wypłaty świadczeń (jako konsekwencji złożenia odwołania) opatrzyłam wykrzyknikiem *Uwaga!*. Tekst ten po zmianach uzyskał następującą postać:

<sup>187</sup> Np. wyrok SN z 16.1.2009 r. (I UK 190/08) stanowił, że „określenie w decyzji organu rentowego terminu, do którego przyznaje się świadczenie, nie jest tożsame z pouczeniem o braku prawa do tego świadczenia za dalszy okres”.

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 [...]

**Uwaga!** Wniesienie odwołania w terminie wstrzymuje wykonanie decyzji, czyli wypłatę świadczeń rodzinnych (art. 130 § 2 k.p.a. [...]).

Nominalność parafrazy zmniejszyła się znacznie – do NQ 5,4, wskaźnik LIX do wartości 54 (tekst średnio trudny), a indeks FOG do 14.

### 9.5.1.3. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja C)

Najważniejsze zmiany w parafrazie (C) 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 *musieć* (w zwrocie *musi Pan/Pani niezwłocznie zawiadomić*).

Nominalność parafrazy zmniejszyła się do NQ 4,4, wskaźnik 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 wymagały poza tym pytania 4 i 6. Pytanie 6 dotyczyło rozumienia instrukcji nt. trybu odwoławczego (gdzie należy złożyć lub dokąd przesłać odwołanie).

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)<sup>188</sup>, uprzejmą (25) i nieprzyjazną (21), natomiast wersje B i C były opatrywane komentarzem „zawiła” (23 i 24) oraz „zrozumiała” (19 i 20).

**Tabela 29.** Wyniki ankiety sprawdzającej rozumienie tekstu w wersjach A, B i C decyzji MOPR. Liczby w nawiasie okrągłym podają udział procentowy błędnych odpowiedzi w całkowitej liczbie 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		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 30.** Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji A decyzji MOPR

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
42												
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

<sup>188</sup> W nawiasie liczba wskazań.

Tabela 31. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji B decyzji MOPR

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
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 32. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji C decyzji MOPR

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
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	23	12	11
Udział procentowy	78,2	21,7	86,7	6,5	4,3	2,2	2,2	13,1	84,8	50	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 do 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 nieprzejryste. Poza tym tekst zawiera mylącą sugestię (rozliczenie składki *tylko na ubezpieczenie zdrowotne*), co świadczy o tym, że nadawca nie zapoznał się dokładnie ze sprawą lub ją zignorował (dokumentacja odbiorcy w ZUS potwierdza płatność pozostałych składek z innych dochodów).

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 śródtytuł *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 fragmenty przytoczone z ustawy (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 (tekst łatwy), a indeks 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 sprawdzającego rozumienie 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 zrozumiałą (30) i logiczną (27).

Tabela 33. Wyniki ankiety sprawdzającej rozumienie tekstu w wersjach A i B decyzji ZUS. Liczby w nawiasie okrągłym podają udział procentowy błędnych odpowiedzi w całkowitej liczbie możliwych odpowiedzi

		Wersja A		Wersja B	
		Liczba błędnych odpowiedzi	(Udział procentowy)	Liczba błędnych odpowiedzi	(Udział procentowy)
Pytanie	1	Nieuwzględnione		Nieuwzględnione	
	2	37	(64,9)	36	(60)
Suma błędnych odpowiedzi		37		36	
Suma możliwych odpowiedzi		57		60	
Procent błędnych odpowiedzi		64,9		60	

		Wersja A		Wersja B	
Średni wynik poprawnych odpowiedzi [w nawiasie kwadratowym procentowo]		0,35	[35]	0,4	[40]

Tabela 34. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji A decyzji ZUS

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
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 35. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji B decyzji ZUS

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
60	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	48	12	28	15	13	4	1	35	24	13	41	6
Udział procentowy	80	20	46,7	25	21,6	6,6	1,6	58,3	40	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 do 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 około 18 milionów ubezpieczonych<sup>189</sup>. Tekst jest silnie nominalny, charakteryzują go długie zdania z wtrąceniami oraz leksyka z rejestru urzędowego i książkowego (np. *Wyżej wykazana hipotetyczna emerytura obrazuje szacunkową wysokość emerytury [...]*). Odbiorca nazywany jest w tym piśmie *ubezpieczonym*.

<sup>189</sup> Informacja od rzecznika prasowego ZUS z maja 2011 r.



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 osobnej 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<sup>190</sup>. 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<sup>191</sup>. 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 od oryginału. Jest to typowa wada samodzielnych parafraz – autor parafrazy, nie będąc specjalistą i nie mając możliwości konsultacji, często nie jest w stanie zaproponować istotnych zmian w tekście.

Nominalność parafrazy zmniejszyła się znacznie – do NQ 5,3, LIX do wartości 54,9 (tekst średnio trudny), a FOG do 17,8.

<sup>190</sup> Informacja o płci jest zawarta w numerze PESEL, w związku z czym możliwe byłoby odpowiednie zaprogramowanie systemu do sporządzania tych pism.

<sup>191</sup> Na tę propozycję nie otrzymałam odpowiedzi; jak wynika z informacji prasowych, ZUS zdecydował się jednak skorzystać z sugerowanych przeze mnie wzorców szwedzkich (m.wyborcza.biz\_informacja).

### 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. w przypadku pytania 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 indywidualnym 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 (około 5 punktów procentowych). Ankietowani oceniali tekst oryginalny przede wszystkim jako zawły (16), zbyt długi (13) i nieprzyjazny (10), a tekst parafrazy jako zawły (16), zbyt długi (13) i uprzejmy (13).

**Tabela 36.** Wyniki ankiety sprawdzającej rozumienie tekstu w wersjach A i B informacji ZUS. Liczby w nawiasie okrągłym podają udział procentowy błędnych odpowiedzi w całkowitej liczbie 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 odpowiedzi		124		108	
Procent błędnych odpowiedzi		32,3		(25,0)	
Tekst		Wersja A		Wersja B	
Średni wynik poprawnych odpowiedzi [w nawiasie wynik procentowy]		2,9	[72,5]	3,0	[75]

**Tabela 37.** Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji A informacji ZUS

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
31												
Liczba osób	27	4	9	13	7	2	1	4	26	20	7	4
Udział procentowy	87,1	12,9	29,0	41,9	22,6	6,4	3,2	12,9	83,9	64,5	22,6	12,9

**Tabela 38.** Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji B informacji ZUS

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
27												
Liczba osób	14	13	2	16	7	2	2	8	17	20	7	0
Udział procentowy	51,9	48,1	7,4	59,2	25,9	7,4	7,4	29,6	63,0	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 do 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 niedbałym; 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 roku 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 wypowiedzeniem *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 *Państwo robicie*);
- dostosowanie śródtytułów do treści akapitów: np. śródtytuł *Kiedy macie to zrobić?* zastąpiłam pytaniem: *Kiedy należy wystąpić o dodatek?*; wykrzykniki *Ważne!*, *Uwaga!* zastąpiłam śródtytułem w formie pytania *Co to jest dochód netto?*;
- jednoznaczne (konkretne) sformułowanie treści: w oryginale podaje się dość chaotycznie terminy złożenia wniosku (w tym datę przedawnienia roszczenia). Uściśliłam te daty oraz fragment dotyczący ostatecznego terminu złożenia wniosku, opatrując go adekwatnym śródtytułem *Termin ostateczny* (zamiast oryginalnego *Uwaga!*).

Dzięki tym zabiegom tekst stał się klarowniejszy i nieco bardziej uprzejmy w tonie. Podczas korekty wprowadziłam do tekstu kilka wyrażen 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, wskaźnik LIX spadł do 40,7, a indeks 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 wnioski, 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 (ok. 40 punktów procentowych wobec średniego wyniku oryginału). Różnica ta jest przede wszystkim spowodowana niekorzystnym wynikiem testu rozumienia oryginału. Można zatem przypuszczać, że wersja oryginalna zniechęcała odbiorcę do czytania i dlatego została przez respondentów częściowo zignorowana.

Tabela 39. Wyniki ankiety sprawdzającej rozumienie tekstu ulotki ZUS w wersjach A i B.  
Liczby w nawiasie okrągłym 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	
Suma możliwych odpowiedzi		156		156	
Procent błędnych odpowiedzi		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 40. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji A ulotki ZUS

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
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	7	14	22	3
Udział procentowy	76,9	23	17,9	30,8	23,0	28,2	10,3	71,8	18,0	35,9	56,4	7,7

Tabela 41. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji B ulotki ZUS

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
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 do 100 tysięcy mieszkańców

W – wieś

## 9.5.5. Projekt poradników ZUS<sup>192</sup>.

### Fragment na temat pomocy publicznej

#### 9.5.5.1. Charakterystyka tekstu wyjściowego (wersja A)

Tekst jest fragmentem projektu obszerniejszego poradnika na temat ulg i umorzeń należności wobec ZUS przysługujących przedsiębiorcom. Wersja

<sup>192</sup> Projekty poradników pt.: „Jak otrzymać ulgę w spłacie lub umorzenie należności wobec ZUS? Poradnik dla przedsiębiorców niezatrudniających pracowników” oraz „Jak otrzymać ulgę w spłacie lub umorzenie należności wobec ZUS? Poradnik dla przedsiębiorców niezatrudniających pracowników”. Wszystkie fragmenty tych tekstów omawiane powyżej i prezentowane w suplemencie mają wyłącznie charakter przykładów redakcji tekstu, ponieważ stanowią wersję robocze.

A była tekstem wyjściowym, przekazanym do zredagowania. Jak to określili sami autorzy wersji pierwotnej, tekst jest „napisany po urzędniczym”. 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 śródtytuły, sformułowane np. w formie pytań. Dane liczbowe określają ten tekst jako dużo bardziej przystępny niż teksty decyzji administracyjnych – NQ 4,4, LIX 56 (tekst średnio trudny) i indeks FOG około 17.

#### **9.5.5.2. Najważniejsze zmiany w parafrazie (wersja B)**

Wersję A przeredagowałam we współpracy z pracownikami ZUS, co stwarzało dobre warunki do formułowania tekstu. W efekcie tej współpracy powstała najpierw wersja B. Podstawowym celem poradnika było przekazanie praktycznych informacji. Drugim celem – ekspozycja najważniejszych treści.

Zmiany w wersji B:

- nadanie przejrzystej struktury: tworzenie akapitów, szersze 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 trochę 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 wobec oryginału niż wersja B, przeznaczonym dla odbiorców o elementarnych potrzebach informacyjnych (np. miniprzedsiębiorców). Najważniejsze zmiany w parafrazie to:

- skoncentrowanie treści i formy 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;

- wprowadzenie licznych przykładów dla zilustrowania zasad prawnych dotyczących pomocy publicznej;
- wzbogacenie formy graficznej za pomocą ilustracji<sup>193</sup> z minidialogiem.

Z powodu wprowadzenia dodatkowych przykładów tekst parafrazy 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 około 13 lat edukacji (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 oryginalny był zawiły (17 wskazań), zbyt długi (25) i nieprzyjazny (17). W grupie B (parafraza) przeważały pozytywne wrażenia – tekst oceniano jako zrozumiały (16), logiczny (12), uprzejmy (15). Natomiast grupa C (kolejna parafraza) 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 grupy B (średni wynik był taki sam, a według procentowego udziału błędnych odpowiedzi wynik grupy C był nieco gorszy od 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

---

<sup>193</sup> W ostatecznej wersji poradnika opublikowanego przez ZUS wykorzystano inną ilustrację niż rysunek z wersji C umieszczonej w suplemencie.



zbytne uproszczenie treści. Wynik testu grupy 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<sup>194</sup>.

**Tabela 42.** Wyniki ankiety sprawdzającej rozumienie tekstu w wersjach A, B i C projektów poradnika ZUS. Liczby w nawiasie okrągłym podają udział procentowy błędnych odpowiedzi w całkowitej liczbie 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		(51,5)		(36,6)		(35,9)	

		Wersja A		Wersja B		Wersja C	
Średni wynik poprawnych odpowiedzi [w nawiasie kwadratowym w procentach]		2,45	[49,0]	3,2	[64,0]	3,2	[64,0]

**Tabela 43.** Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji A projektu poradnika ZUS

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
33												
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

<sup>194</sup> Osoby z wykształceniem podstawowym lub średnim dość często odmawiają wykonania testu z „najtrudniejszej” grupy tekstów.

Tabela 44. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji B projektu poradnika ZUS

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
30	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	24	6	24	4	1	1	0	7	23	15	11	4
Udział procentowy	80,0	20,0	80	13,3	3,3	3,3	0,0	23,3	76,7	50,0	36,7	13,3

Tabela 45. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji C projektu poradnika ZUS

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
39	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
Liczba osób	29	10	32	5	1	1	1	8	30	21	12	6
Udział procentowy	74,3	25,6	82,1	12,8	2,5	2,5	2,5	20,5	76,9	53,8	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 do 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 wyrazy) 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), wskaźnik LIX około 68 i indeks FOG ponad 18. Pod względem informacyjnym tekst jest niekompletny – informacje sformułowane w spo-

sób zawiły, a do wykonania obliczeń nie podano wszystkich danych. Do tego tekstu nie opracowałam parafrazy, jako tekst porównawczy służy tekst broszury typu zmodernizowanego (z serii „Szybki PIT”), który omówię w podrozdziale 9.5.7.

Wskaźniki liczbowe oryginału:

NQ	LIX	FOG
8,2	68 (bardzo trudny)	ok. 18 lat edukacji szkolnej

### 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 wymagała znajomości jednej z brakujących informacji (kwoty zmniejszającej podatek), przy czym jedna z odpowiedzi testu jednokrotnego wyboru sugerowała brak tej informacji (*nie znam kwoty zmniejszającej podatek*). Rozwiązanie tego zadania wymagało zatem umiejętności wyciągania wniosków. Drugie pytanie wymagało wyszukania informacji w tekście. Wynik tego testu był wysoki (średnio 75 proc. 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 B, której zadaniem było podkreślenie trudnych fragmentów w tekście, tzn. takich, które nie pomogłyby respondentowi lub respondentce wypełnić zeznania podatkowego. Grupa ta oceniła tekst pozytywnie jako zrozumiałą (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.



## 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 do 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, ma charakter raczej werbalny (NQ wynosi 3,9). Wskaźnik LIX kwalifikuje go jako średnio trudny (LIX 52), jednak wartość indeksu FOG jest dość wysoka (FOG 16). Autorzy tekstu posługują się często leksyką z rejestru urzędowego i książkowego, nie zwracają się do odbiorcy za pomocą bezpośrednich form adresatywnych (poza jednokrotnym użyciem wykrzyknika *Uważaj!*). Forma graficzna jest przejrzysta i atrakcyjna.

Wskaźniki liczbowe oryginału:

NQ	LIX	FOG
3,9	52 (średnio trudny)	16 lat edukacji szkolnej

#### 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 były dobre (średnia ok. 70 proc.),

jednak wobec przystępności tekstu oczekiwany byłby lepszy wynik. Najlepszy wynik dotyczył pytania 4, na które odpowiedź wielu podatników znalazło prawdopodobnie z własnych doświadczeń.

W opinii respondentów tekst był zrozumiały (26), logiczny (20) i uprzejmy (19).

**Tabela 49.** Wyniki ankiety tekstu „Ulga na dzieci” Ministerstwa Finansów.  
Liczby w nawiasie okrągłym podają udział procentowy błędnych odpowiedzi  
w całkowitej liczbie 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		32,0	
Średni wynik poprawnych odpowiedzi [w nawiasie kwadratowym procentowo]		2,7	[67,5]

**Tabela 50.** Charakterystyka grupy ankietowanych w teście „Ulga na dzieci”

Liczba osób w grupie	Płeć		Wiek				Wykształcenie			Miejsce zamieszkania		
	K	M	18-24	25-39	40-54	+55	P	Ś	W	M1	M2	W
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	32	17	25	7
Udział procentowy	60,0	40,0	20,0	42,0	36,0	2,0	10,0	26,0	64,0	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 do 100 tysięcy mieszkańców

W – wieś

## 9.6. Podsumowanie

Wszystkie parafrazy były za każdym razem lepiej rozumiane i oceniane przez respondentów niż teksty oryginalne, czyli wyniki rozumienia tekstów potwierdzają ich ocenę subiektywną, dokonaną przez respondentów. Poza tym teksty oceniane negatywnie jako np. zawile, nieprzyjazne i zbyt długie zniechęcają odbiorców do czytania, co skutkuje gorszym rozumieniem treści. Moją hipotezą było, że teksty o niższej nominalności są bardziej zrozumiałe niż teksty o wyższej nominalności. Hipoteza ta znajduje potwierdzenie w przypadku tekstów i parafraz o dużych różnicach w kwocie nominalnej NQ; wówczas 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 tylko 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. Są one 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 zamianie urzędowych frazeologizmów (*przysługuje prawo odwołania, podlega zaskarżeniu*) na osobowe formy czasownikowe wyrażające wprost (konkretnie), co odbiorca może uczynić (*może Pan/Pani odwołać się, może Pan/Pani 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).

Odnosnie 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).

Jednym z istotnych wniosków z mojego badania jest stwierdzenie, że dyspozycja tekstu i forma graficzna mają niekiedy większy wpływ na rozumienie niż składnia (patrz testy poradnika „Pomoc publiczna”, wersje A i B). Ta obserwacja potwierdza zarówno teorię Gunnarsson (1982), jak i teorię Kachru i Smitha (2008), które mówią, że zrozumiałość na poziomie interpretacji zależy w dużej mierze od innych czynników niż składnia i leksyka. W związku z tym przyszłe badania na temat zrozumiałości oprzeć trzeba, moim zdaniem, m.in. na założeniach tych teorii.

Podsumowując wnioski z ankiet sprawdzających zrozumiałość, można stwierdzić, że zmiana dyspozycji, formy graficznej, konkretyzacja i werbalizacja tekstów oraz ich poprawna forma językowa wpływają na zrozumiałość, trudno jednak ustalić hierarchię tych czynników ze względu na kompleksowość pojęcia zrozumiałości.

W ramach pytań uzupełniających większość ankietowanych twierdziła, że miewa trudności z rozumieniem tekstów urzędowych, wówczas korzysta z pomocy osób z otoczenia lub urzędnika, ewentualnie radzi sobie sama. Respondenci (szczególnie grupa wiekowa 50+) wyrażali dość często dezaprobatę wobec tekstów urzędowych i samych urzędów. Te komentarze respondentów potwierdzają również podstawowe założenie mojej pracy, że polskie teksty urzędowe wymagają lepszego opracowywania, które uwzględniłoby perspektywę odbiorcy.





## Rozdział dziesiąty

# Wnioski

### 10.1. Porównanie gatunków

Porównywałam szwedzkie i polskie teksty urzędowe – decyzje i broszury informacyjne<sup>195</sup> opracowane przez *Försäkringskassan* i odpowiedniki tej instytucji w Polsce (ZUS, MOPR, Urząd Pracy, Urząd Marszałkowski)<sup>196</sup>. 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* i *Skatteverket* 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 (*kanslislvenska*) krytykowany był już od lat 30. XX wieku za składniową oraz leksykalną zawilóść i rozwlekłość, m.in. przez Erika Wellandera. Na podstawie analiz przeprowadzonych w tej pracy można stwierdzić, że styl ten został w znacz-

---

<sup>195</sup> Dla przejrzystości wyводу używam tu określenia *broszury* w stosunku do wszystkich tekstów informacyjnych, 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.

<sup>196</sup> Polskie instytucje zajmują się świadczeniami tego samego lub podobnego rodzaju co *Försäkringskassan*.

nym stopniu wyrugowany poprzez propagowanie neutralnych stylistycznie wzorców<sup>197</sup>.

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 według szwedzkiej koncepcji Hellsponga i Ledina (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 i abstrakcyjne. Ta kategoryzacja okazała się użyteczna także przy analizie 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 (z wyjątkiem podstawowych wyrażen prawnych). Przyczyną jest świadome unikanie słownictwa o charakterze specjalistycznym przez nadawcę tekstu szwedzkiego<sup>198</sup> i wspomniane zbliżenie stylu urzędowego do ogólnej odmiany języka.

Poza tym w badaniu posługuję się wskaźnikiem czytelności LIX i wskaźnikiem trudności FOG tekstu<sup>199</sup>. W polskich badaniach stosuje się oba wskaźniki, natomiast 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 na ich językową i graficzną formę ma wpływ kanał dystrybucyjny, do którego są przeznaczone.

---

<sup>197</sup> 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*).

<sup>198</sup> Np. stosowanie się do oficjalnych rekomendacji zawartych w publikacji „Svarta listan” („Czarna lista”).

<sup>199</sup> Wskaźniki LIX i FOG oblicza się dla jęz. polskiego i szwedzkiego według formuł dostosowanych do danego języka (por. rozdziały 5.4.2.1, 5.4.2.2, 6.5.1).

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 i nie cytować 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.

### 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, i prowadzi odbiorcę przez tekst za pomocą wyrażen 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)<sup>200</sup>. Słownictwo pochodzi z rejestru ogólnego (poza terminami). Pod względem składniowo-leksykalnym decyzje szwedzkie mają

---

<sup>200</sup> Zaimek *du* tłumaczę w tekstach skierowanych do odbiorcy indywidualnego jako *Pan* lub *Pani*, natomiast w tekstach przeznaczonych dla odbiorcy zbiorowego – jako *ty*.

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 proc. i jest wyższy niż w broszurach informacyjnych (6 proc.). 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 międzywersowe są pojedyncze, tekst dzieli się na akapity, opatrzone tytułami o wyróżniającej 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 według wskaźnika LIX (średnio LIX wynosi 35). Według 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 porządek ten jest ściśle przestrzegany. 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 zawie-

rającej 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)<sup>201</sup> 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

---

<sup>201</sup> Wartość podana przez Pisarka (1972:27).

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. *tj.*). 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 małą interlinię, a poszczególne akapity są niewystarczająco oddzielone (brak światła). Wyrażna jest natomiast trójdzielna konstrukcja decyzji – podkreślona dużymi interliniami i wyróżniającymi się śródtytułami (*Decyzja, Uzasadnienie, Pouczenie*).

Teksty są trudne i bardzo trudne według wskaźnika LIX (średnio LIX 60). W poszczególnych decyzjach wskaźnik czytelności tekstu waha się od LIX 50 do LIX 71. Według 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). Według 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 znanych 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 według wskaźnika FOG potrzeba do ich zrozumienia około 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 z urzędowego wariantu polszczyzny wynika z formalności tekstu.



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<sup>202</sup>).

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 zmia-

---

<sup>202</sup> Urzędy często wyrażają zainteresowanie samą ideą zrozumiałych tekstów, oczekują jednak gotowych wzorów. Praktyka funkcjonowania konsultantów językowych w Szwecji wskazuje natomiast na konieczność współpracy z autorami tekstów lub specjalistami w dziedzinie reprezentowanej przez teksty.

nach 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).

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 przymków.

- 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 około 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 (*zrozumiałe/zawiłe, logiczny/nielogiczny, precyzyjny/nieprecyzyjny, przyjazny/nieprzyjazny, niezbyt długi/zbyt długi, starannie zredagowany/niestarannie zredagowany, ciekawy/nieciekawny*). 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 nominal-

ności w parafrazy (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 (np. nominalność) wpływają na zrozumiałość, konieczne są dalsze testy przeprowadzone na większych grupach<sup>203</sup>.

### **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.

---

<sup>203</sup> Takie badania prowadzi się obecnie w ramach projektu badawczego pt. „Mierzenie stopnia zrozumiałości polskich tekstów użytkowych”, który ma na celu stworzenie informatycznego narzędzia do sprawdzania stopnia trudności tekstu. Projekt prowadzony pod kierownictwem prof. W. Gruszczyńskiego zakończy się w 2015 r.

### 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)<sup>204</sup> 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.

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).

---

<sup>204</sup> 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.

Optymalny wskaźnik FOG tekstu nie powinien przekroczyć wartości 12 (12 lat edukacji szkolnej). Uwzględniając odsetek mieszkańców Polski z ukończonym wykształceniem minimum średnim<sup>205</sup> (stat.gov.pl.gus.01), tekst taki byłby zrozumiały dla około 70 proc. 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

---

<sup>205</sup> Zaliczam tu wykształcenie zasadnicze zawodowe, średnie i policealne oraz wyższe.

w kierunku instytucji sprawnych, przyjaznych obywatelom i otwartych na ich potrzeby – w duchu *menedżerskiego zarządzania publicznego* oraz koncepcji *dobrego rządu*. 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:

- ogólny 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 to nie jedyne miejsce spontanicznego upraszczania języka. Podobne procesy zachodzą w komercyjnych tekstach informacyjno-reklamowych (np. banków), celowo uproszczono także język niektórych gazet. W urynkowanym świecie wyciągnięto wnioski ze społecznego znaczenia przystępnej komunikacji. Potrzebę poprawy języka urzędowego potwierdzono już oficjalnie na I Kongresie Języka Urzędowego, który odbył się w Warszawie w 2012 r. Warto, moim zdaniem, by przy realizacji tego celu władza publiczna sięgnęła po dostępne, sprawdzone i efektywne szwedzkie wzorce polityki językowej.





## Bibliografia<sup>195</sup>

- Af Trampe, Peter (1989): Läsprocessen, ögat, hjärnan. W: Melin, Lange (1985), s. 150-170.
- Andersson, Jan; Furberg, Mats (1996): *Språk och påverkan. Om argumentationens semantik*. Thales.
- Andersson, Lars-Gunnar; Josephson, Olle; Lindberg, Inger; Thelander, Mats (red.) (2008): *Språkvård och språkpolitik. Svenska språknämndens forskningskonferens 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. Gajda, Stanisław; Szczegot, Halina (red.). 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. Miódunka, 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.
- Cienkowski, Witold (1978): *Język dla wszystkich*. Książka i Wiedza.
- Choduń, Agnieszka; Zieliński, Maciej (2013): Język urzędowy a język urzędników. Precyzja, adekwatność, komunikatywność. W: *I Kongres Języka Urzędowego*, s. 66-74.

---

<sup>195</sup> Szwedzkie litery ä, å, ö umieszczam na końcu alfabetu.

- Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche* (1993): Presidenza del consiglio dei ministri. 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*. Kurkowska, Halina (red.). 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): *Språksociologi*. 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.
- Forsslund, A.-L. (1978): *Vad är rättsociologi?* 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*. Pisarek, Walery; Zgólkowa, Halina (red.). Wydawnictwo Kurpisz.
- Gajda, Stanisław (1999): Program polskiej polityki językowej. W: *Polska polityka językowa na przełomie tysiącleci*, s. 37-46. Mazur, Jan (red.). 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. Elipsa.
- 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. Miodunka, Władysław (red.). 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): Language 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 Technique 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.
- Hägström, 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. Miodunka, Władysław (red.). 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. Mróz, Anna; Niewiadomski, Adam; Pawelec, Monika (red.). 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; Smith, Larry E. (2008): *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*. Trycksaks-kommiténs betänkande. Det statliga utredningstrycket.
- Kurkowska, Halina; Skorupka, Stanisław (1959): *Stylistyka polska. Zarys*. Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Lagerholm, Per (2008): *Stilistik*. Studentlitteratur.
- Larsson, Jan (2008): *Folkhemmet och det europeiska huset*. Hjalmarson & Högberg Bok-förlag.
- Lizisowa, Maria Teresa (2006): *Język w urzędach i w sądach*. Collegium Columbinum.
- Lizisowa, Maria Teresa (2008): *Język w urzędach i w sądach*. 2. Collegium 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 Sea 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. Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Malinowska, Ewa (1995): Styl urzędowy. W: *Przewodnik po stylistyce polskiej*, Gajda, Stanisław (red.). Uniwersytet Opolski Instytut Filologii Polskiej, s. 431-448.
- Malinowska, Ewa (1999): Język w urzędach. W: *Polszczyzna 2000. Oredzie o stanie języka na przełomie tysiącleci*, s. 75-96. Pisarek, Walery (red.). 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. Witosz, Bożena (red.). 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): Textbinding 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.
- Nowak-Michalska, Joanna (2015): Wybrane propozycje reformy języka prawnego w Hiszpanii. W: *Legilingwistyka Porównawcza* nr 21/2015, s. 39-52.
- Nyström, Catharina (2004): *Hur hänger det ihop? En bok om textbinding*. 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 språknämndens forskningskonferens i Saltjöbaden 2008*, s. 120-135.
- Några riktlinjer för författningspråket*. 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.
- Petersson, 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, Ostaszewska, Danuta (red.). Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Pisarek, Walery (1966): Recepty na zrozumiałość wypowiedzi. W: *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.
- Płóciennik, Iwona; Podlawska, 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.
- Riktlinjer 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.
- Szulc, Aleksander (1979): *Gramatyka języka szwedzkiego. System foniczny i morfologiczny*. Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Teleman, Ulf (1999): *Svenska Akademiens Grammatik. Vol. 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 r.
- 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 wariacie 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*, Miodunka, Władysław (red.). Upowszechnianie Nauki – Oświata „UN-O”, s. 103-106.
- Zieliński, Maciej (2004): Język prawny, język administracyjny, język urzędowy, W: *Język – Prawo – Społeczeństwo*. Malinowska, Ewa (red.), s. 9-18.
- I Kongres Języka Urzędowego. Język Urzędowy Przyjazny Obywatelom* (2013). Kancelaria Senatu. Warszawa.

## Źródła internetowe<sup>196</sup>

- 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](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 universitet.  
<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%BFki&q2=&q3=&q4=&qtype=all&mode=opt&pgsz=10&pgno=1&srctype=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-detail>  
(pobrano 29.09.2011)

---

<sup>196</sup> Szwedzkie litery ä, å, ö umieszczam na końcu alfabetu.

- biznes.onet.pl,02; (26.03.2010): *Urzędnicze piekło firm*.  
<http://biznes.onet.pl/urzednicze-pieklo-firm,18490,3197214,1,prasa-detaj>  
(pobrano 26.03.2010)
- blog.onet.pl,01; Gąsior, Helena (2010): *Urzędnik – pan i władca?*  
[http://blog.onet.pl/40418,archiwum\\_goracy.html](http://blog.onet.pl/40418,archiwum_goracy.html)  
(pobrano 21.05.2010)
- bn.org.pl,01; Chymkowski, Roman (listopad 2010): *Wylączeni 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): *Spoleczny zasięg książki 2010*.  
<http://www.bn.org.pl/download/document/1297852803.pdf>  
(pobrano 30.01.2012)
- bn.org.pl,03; Biblioteka Narodowa (2012): *Spoleczny zasięg książki 2012*.  
<http://www.bn.org.pl/download/document/1362741578.pdf>  
(pobrano 15.05.2014)
- CBOS.pl,01; CBOS (2012): *Komunikat badań BS/129/2012. Spoleczny wizerunek ZUS*.  
[http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2012/K\\_129\\_12.PDF](http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2012/K_129_12.PDF)  
(pobrano 20.04.2014)
- CBOS.pl,02; CBOS (2013): *Komunikat badań BS/44/2013. Oceny instytucji publicznych*.  
[http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2013/K\\_044\\_13.PDF](http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2013/K_044_13.PDF)  
(pobrano 20.04.2014)
- center.org; Center for plain language.  
<http://centerforplainlanguage.org>  
(pobrano 2.12.2012)
- 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)
- 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)

- 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; Czapiński, Janusz; Panek, Tomasz (2013): *Diagnoza Społeczna 2013. Warunki i jakość życia Polaków*.  
<http://ce.vizja.pl/en/issues/volume/7/issue/3.1>  
(pobrano 20.04.2014)
- diagnoza.com,02; Czapiński, Janusz; Panek, Tomasz (2011): *Diagnoza Społeczna 2011. Warunki i jakość życia Polaków*.  
[http://www.diagnoza.com/pliki/raporty/Diagnoza\\_raport\\_2011.pdf](http://www.diagnoza.com/pliki/raporty/Diagnoza_raport_2011.pdf)  
(pobrano 20.10.2011)
- diagnoza.com,03; Czapiński, 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)
- e-administracja.org.pl,01; Pilaszek, Andrzej (2011): *Zapewnienie ciągłości działania*.  
<http://www.e-administracja.org.pl/dwumiesiecznik/arttykul.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](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](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](http://ec.europa.eu/dgs/translation/publications/magazines/languagestranslation/documents/issue_01_en.pdf)  
(pobrano 11.11.2011)
- ec.europa.eu\_How to write clearly;  
[http://ec.europa.eu/translation/writing/clear\\_writing/how\\_to\\_write\\_clearly\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/translation/writing/clear_writing/how_to_write_clearly_en.pdf), broszura dostępna na stronie  
<http://bookshop.europa.eu> w jęz. 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](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](http://ec.europa.eu/polska/documents/information/raport_eb_69_streszczenie.pdf)  
(pobrano 10.08.2011)
- edunews.pl\_1; *Przeciętne kompetencje dorosłych Polaków* (10.10.2013).  
<http://www.edunews.pl/badania-i-debaty/badania/2414-przecietne-kompetencje-doroslych-polakow>  
(pobrano 5.5.2014)
- 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.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](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=/epuap/2/ePUAP2/PL/O%20ePUAP/Aktualnosci/2011/20%20000%20profilu%20zaufanych](http://epuap.gov.pl/wps/portal/E2_Aktualnosci/?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/epuap/2/ePUAP2/PL/O%20ePUAP/Aktualnosci/2011/20%20000%20profilu%20zaufanych)  
(pobrano 14.11.2011)
- ess.01; ESS-Rounds.  
[http://www.europeansocialsurvey.org/data/conditions\\_of\\_use.html](http://www.europeansocialsurvey.org/data/conditions_of_use.html)  
(pobrano 20.10.2011; 20.04.2014)
- eutveckling.se,01; *Vägledningen 24-timmarswebben Effektivare och bättre service på webbplatser i offentlig sektor*.  
<http://www.eutveckling.se/static/doc/vagledningen-24-timmarswebben-2006-05.pdf>  
(pobrano 1.11.2011)
- europarl.europa.eu,01; Wyniki wyborów do Parlamentu Europejskiego 2014 r.  
<http://www.wyniki-wybory2014.eu/pl/election-results-2014.html>  
(pobrano 7.08.2014)
- finanse.mf.gov.pl,01; *Statystyka*.  
<http://www.finance.mf.gov.pl/systemy-informatyczne/e-deklaracje/statystyka;jsessionid=A9D908116433C71C777E8CFE1A209D5>  
(pobrano 20.04.2014)
- forsakringskassan.se\_alltför; *Dagens Socialförsäkring* (september 2011): Alltför många har fortfarande „läst men inte förstått”. s. 17.  
[http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/83f31cd0-ee51-481d-858c-d705ed6a3100/dagens\\_socialforsakring\\_nr\\_6\\_2011.pdf?MOD=AJPERES](http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/83f31cd0-ee51-481d-858c-d705ed6a3100/dagens_socialforsakring_nr_6_2011.pdf?MOD=AJPERES)  
(pobrano 1.11.2011)
- forsakringskassan.se\_blankett *Dagens Socialförsäkring* (december 2007)  
Blankettfeber, s. 12-17.  
[http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/a6369bd7-9fdf-499c-bebe-eb1b47553bf1/dagens\\_socialforsakring\\_nr\\_10\\_2007.pdf?MOD=AJPERES](http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/a6369bd7-9fdf-499c-bebe-eb1b47553bf1/dagens_socialforsakring_nr_10_2007.pdf?MOD=AJPERES)  
(pobrano 1.11.2011)

- forsakringskassan.se\_med; *Dagens Socialförsäkring* (december 2007) Försäkringskassan var först med att skriva „Med vänlig hälsning”, s. 16.  
[http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/a6369bd7-9fdf-499c-bebe-eb1b47553bf1/dagens\\_socialforsakring\\_nr\\_10\\_2007.pdf?MOD=AJPERES](http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/a6369bd7-9fdf-499c-bebe-eb1b47553bf1/dagens_socialforsakring_nr_10_2007.pdf?MOD=AJPERES)  
(pobrano 1.11.2011)
- forsakringskassan.se\_tack; *Dagens Socialförsäkring* (september 2011) Tack och hej då!, s. 30.  
[http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/83f31cd0-ee51-481d-858c-d705ed6a3100/dagens\\_socialforsakring\\_nr\\_6\\_2011.pdf?MOD=AJPERES](http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/83f31cd0-ee51-481d-858c-d705ed6a3100/dagens_socialforsakring_nr_6_2011.pdf?MOD=AJPERES)  
(pobrano 1.11.2011)
- 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](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](http://www.gazetaprawna.pl/wiadomosci/artykuly/314832,fiskus_nie_lubi_pytan_od_podatnikow.html)  
(pobrano 20.10.2011)
- gazetaprawna.pl,02; Czubkowska, Sylwia (18.03.2013): *Wielki plan Boniego. Polska europejską potęgą?*  
<http://wiadomosci.dziennik.pl/polityka/artykuly/422324,plan-boniego-polska-europejska-potega-w-e-administracji.html>  
(pobrano 20.04.2014)
- 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](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): List otwarty do ubezpieczonych w ZUS. W: *Blog Roberta Gwiazdowskiego*.  
[http://gwiazdowski.biznes.net/blogposts/view/7630-LIST\\_OTWARTY\\_DO\\_UBEZPIECZONYCH\\_W\\_ZUS.html](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)
- jakoscwurzecie.pl,0; (listopad 2011): *Administracja sprawna i przyjazna*. Wsparcie dla administracji samorządowej przez fundusze europejskie. Wkładka-biuletyn do wydania „Polityki”.  
<http://www.jakoscwurzecie.pl/web.php?PHPSESSID=13623aea6ba8462651d4ad2e90080d65&tab=W3n&offset=30&doc=858&>  
(pobrano 30.11.2011)
- język\_urzędowy.pl; *Kampania Społeczna „Język urzędowy przyjazny obywatelom”*.  
<http://www.jezykurzedowy.pl>  
(pobrano 12.04.2014)
- krus.nu,01; *Bemötandutbildning*. <http://www.krus.nu/Utbildningar/Webbaserade-utbildningar/Bemotandutbildning/>  
(pobrano 1.11.2011)
- lagen.nu\_Språklag 2009;  
<https://lagen.nu/2009:600>  
(pobrano 27.09.2011)
- lattelast.se,01; *Centrum för lättläst*.  
<http://www.lattelast.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-sprawiedliwosci&catid=119%3Aycie-szkoy-aktualnoci&Itemid=2](http://www.men.gov.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=2332%3Akolejny-etap-programu-edukacji-prawnej-porozumienie-z-ministerstwem-sprawiedliwosci&catid=119%3Aycie-szkoy-aktualnoci&Itemid=2)  
(pobrano 30.01.2012)

- men.gov.pl,02; *Edukacja prawna – szansą umiejętnego korzystania z prawa* (17.05.2013).  
<http://www.men.gov.pl/index.php/aktualnosci/84-edukacja-prawna-szansa-umiejnogo-korzystania-z-prawa?tmpl=component&print=1&layout=default&page=>  
(pobrano 5.05.2014)
- mg.gov.pl,01; Ministerstwo Gospodarki (2011): *UEPA Upraszczenie 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](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*.  
[http://ms.gov.pl/Data/Files/\\_public/aktual/2011/projekt-1-calosc.pdf](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](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/kontrol/wyniki-kontroli-nik/kontrol,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 bättre betyg än Gates*.  
[http://www.nyteknik.se/nyheter/it\\_telekom/datorer/article263331.ece](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](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](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](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&\\_tictsn=3](http://podatki.wp.pl/kat,98674,title,ZUS-sie-zmieni-w-lidera,wid,12928272,wiadomosc.html?ticaid=1d5ed&_tictsn=3)  
(pobrano 08.12.2010)
- polska2030.pl,01; (2009): *Polska 2030. Wyzwania rozwojowe*. Kancelaria Prezesa Rady Ministrów 2009.  
[www.polska2030.pl](http://www.polska2030.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,przedsiębiorcze\\_matki\\_nie\\_beda\\_sciągane\\_przez\\_zus.html](http://praca.gazetaprawna.pl/artykuly/101507,przedsiębiorcze_matki_nie_beda_sciągane_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](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](http://praca.gazetaprawna.pl/artykuly/103996,kazda_firma_musi_zatrudnic_inspektora_ochrony_przeciwpozarowej.html)  
(pobrano 10.03.2010)
- pulsbiznesu.pl,01; Królak, Jarosław (22.12.2014): *Jedno okienko się zacina*.  
<http://www.pb.pl/actionprint/3975783,89862>  
(pobrano 22.03.2015)
- 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. Regeringsskansliet.  
<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-jzyka&Itemid=75](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-jzyka&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-jzyka&Itemid=75](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-jzyka&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 consequences 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](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](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](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-czlonkostwa-ue-dla-maego-jzyka-wystpienie-honorowego-&catid=50:inne-konferencje&Itemid=50](http://www.rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=384:nastpstwa-czlonkostwa-ue-dla-maego-jzyka-wystpienie-honorowego-&catid=50:inne-konferencje&Itemid=50)  
(pobrano 29.12.2011)
- rjp.pan.pl,07; RJP, Sprawozdanie 2013 (23.01.2013): *Sprawozdanie ze stanu ochrony języka polskiego w latach 2010-2011.*  
[http://orka.sejm.gov.pl/Druki7ka.nsf/0/434A82AADD7AEFA8C1257B0A003C7412/\\$File/1083.pdf](http://orka.sejm.gov.pl/Druki7ka.nsf/0/434A82AADD7AEFA8C1257B0A003C7412/$File/1083.pdf)  
(pobrano 20.04.2014)
- rpo.gov.pl; EKDA; Świątkiewicz, Jerzy (03.2007): *Europejski Kodeks Dobrej Administracji. Rzecznik Praw Obywatelskich.*  
<http://www.rpo.gov.pl/pliki/1192700292.pdf>  
(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)
- rp.pl,01; Nowosielska, Katarzyna (22.04.2011): *Nauka prawa musi się zacząć już w gimnazjum, Rzeczpospolita. 22-04-2011.* <http://www.rp.pl/artukul/55756,646520-Nauka-prawa-musi-sie-zaczac-juz-w-gimnazjum.html>  
(pobrano 30.01.2012)
- scb.se,01; SCB (2013): *Statistisk årsbok 2013.*  
[http://www.scb.se/statistik/\\_publikationer/OV0904\\_2013A01\\_BR\\_00\\_A01BR1301.pdf](http://www.scb.se/statistik/_publikationer/OV0904_2013A01_BR_00_A01BR1301.pdf)  
(pobrano 15.05.2014)
- skatteverket.se,01; Skatter i Sverige (december 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 2009; *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](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; Brodén, Daniel [SOM-rapport nr 2013:16]. SOM-Institutet (2013):  
*Kulturvanor i Sverige 1987-2012*.  
[http://www.som.gu.se/digitalAssets/1455/1455152\\_kulturvanor-i-sverige-1989-2012.pdf](http://www.som.gu.se/digitalAssets/1455/1455152_kulturvanor-i-sverige-1989-2012.pdf)  
(pobrano 15.05.2014)
- sprakradet.se\_Språklagen; (2011): *Språklagen i praktiken – riktlinjer för tillämpning av språklagen*. Rapporten från Språkrådet.  
<http://www.sprakradet.se/11571>  
(pobrano 17.11.2011)
- sprakradet.se\_enkäter;  
[http://www.sprakradet.se/servlet/GetDoc?meta\\_id=2083](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](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*. Version 1.0\_november 2010.  
<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 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://sprakkonsult.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. W: *Språktidningen*.  
<http://www.spraktidningen.se/artiklar/2011/02/vi-begriper-mindre-vi-tror>  
(pobrano 11.12.2011)
- spsm.se Lundberg, Reichenberg 2008; Lundberg, Ingvar; Reichenberg, Monica (2008). *Vad är lättläst?* Härnösand: Specialpedagogiska skolmyndigheten.  
<http://www.spsm.se/PageFiles/12868/Vad%20%C3%A4r%20%C3%A4ttl%C3%A4st.pdf>  
(pdf)  
(pobrano 27.09.2011)
- stat.gov.pl,01; Główny Urząd Statystyczny (2012). *Narodowy Spis Powszechny Ludności i Mieszkań 2011. Raport z wyników.*  
[http://stat.gov.pl/cps/rde/xbr/gus/lud\\_raport\\_z\\_wynikow\\_NSP2011.pdf](http://stat.gov.pl/cps/rde/xbr/gus/lud_raport_z_wynikow_NSP2011.pdf)  
(pobrano 20.07.2014)
- 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-yndighetssprak-/>  
(pobrano 27.09.2010)
- tokfm.pl,01; (14.02.2011): *Oplaty za interpretację prawa? „Hańba”.*  
[http://www.tokfm.pl/Tokfm/1,103090,9101793,Oplaty\\_za\\_interpretacje\\_prawa\\_Hanba\\_EKG\\_.html](http://www.tokfm.pl/Tokfm/1,103090,9101793,Oplaty_za_interpretacje_prawa_Hanba_EKG_.html)  
(pobrano 14.02.2011)

- tokfm.pl,02; Tanajewska, Olga; Ziętara, Paweł (21.01.2011): *Administracja w Polsce – nieporozumienie lamane 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](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,trybunał-w-strasburgu-ukarał-zus,wiadomosc.html>  
(pobrano 15.09.2009)
- urząd.nf.pl,01; Jórczak, Ryszard (24.01.2011): *Petent czy klient?*  
<http://urząd.nf.pl/Artykul/11536/Petent-czy-klient-uslugowa-rola-urzedu/petent-urząd-klient-marketing-polityczny>  
(pobrano 4.11.2011)
- uu.org\_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.divaportal.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. Giza-Poleszczuk.  
[http://wiadomosci.wp.pl/kat,1329,title,Polska-mistrzem-swiata-w-zbiorowej-hipokryzji,wid,11106721,wiadomosc.html?ticaid=1d4ca&\\_tircsn=3](http://wiadomosci.wp.pl/kat,1329,title,Polska-mistrzem-swiata-w-zbiorowej-hipokryzji,wid,11106721,wiadomosc.html?ticaid=1d4ca&_tircsn=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>  
(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](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](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](http://wyborcza.biz/biznes/1,101562,7685787,Biurokracja_ma_sie_dobrze.html)  
(pobrano 23.03.2010)
- 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](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; 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](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): *Skończenie z nagonką na ZUS*.  
[http://wyborcza.pl/1,76842,6468164,Aleksandra\\_Wiktorow\\_do\\_Gazety\\_\\_Skonczenie\\_z\\_nagonka.html](http://wyborcza.pl/1,76842,6468164,Aleksandra_Wiktorow_do_Gazety__Skonczenie_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](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](http://e-inspektorat.zus.pl/komunikaty.asp?id_profilu=1&menu=4&id_komunikatu=1815&pomoc=3)  
(pobrano 11.11.2011)
- zus.pl,03; (23.01.2014): *Optymalny ZUS dla klientów*.  
<http://www.zus.pl/default.asp?id=2243&p=1&idw=125>  
(pobrano 20.04.2014)
- zus.pl, 04; (2.11.2011): *Strona ZUS.pl w pierwszej trójce*.  
<http://www.zus.pl/default.asp?id=1&p=1&idk=1860>  
(pobrano 20.11.2011)
- 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)





## Spis schematów

<u>Schemat 1:</u>	Współpraca nadawcy z odbiorcą w modelu <i>klarspråk</i> . . . . .	69
<u>Schemat 2:</u>	Aktorzy i czynniki reformy językowej w Szwecji . . . . .	136
<u>Schemat 3:</u>	Struktura informacyjna decyzji <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	224
<u>Schemat 4:</u>	Struktura informacyjna ulotek <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	269
<u>Schemat 5:</u>	Schemat działania odbiorcy ulotek <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	270

## Spis diagramów

<u>Diagram 1:</u>	Zaufanie do rządzących w Szwecji (SE) i Polsce (PL) wg Eurobarometru 2008 . . . . .	34
<u>Diagram 2:</u>	Frekwencja wyborcza w Szwecji (SE) i Polsce (PL) . . . . .	35
<u>Diagram 3:</u>	Poziom zaufania do innych ludzi i działalność w organizacjach w Szwecji i Polsce w ciągu ostatnich 12 miesięcy wg badania ESS z 2012 r. . . . .	37
<u>Diagram 4:</u>	Kwota nominalna NQ dla uśrednionej decyzji z badanego korpusu w porównaniu z NQ dla innych gatunków tekstu według Lagerholma (2008:250) . . . . .	231
<u>Diagram 5:</u>	Wartość kwoty nominalnej NQ dla gatunków prasowych (wg Pisarka 1972) i dla uśrednionej decyzji administracyjnej . . . . .	254
<u>Diagram 6:</u>	Kwota nominalna NQ dla analizowanych ulotek i broszur w porównaniu z NQ dla innych gatunków tekstów według Lagerholma (2008:250) . . . . .	277
<u>Diagram 7:</u>	Długość frazy przedorzeczeniowej wyrażona w liczbie wyrazów dla analizowanych ulotek i broszur w porównaniu z innymi gatunkami tekstów według Lagerholma (2008:250) . . . . .	280
<u>Diagram 8:</u>	Wartość kwoty nominalnej NQ dla gatunków prasowych (według Pisarka 1972) oraz dla omawianych broszur i ulotek PL9, PL10, PL11, PL12, PL13 . . . . .	308
<u>Diagram 9:</u>	Wykres wartości wskaźnika FOG dla tekstów analizowanych w rozdziale 8 w porównaniu z wartościami statystycznymi dla niektórych gazet ( <i>Fakt</i> , <i>Super Express</i> , <i>Newsweek</i> ), korpusu tekstów o funduszach europejskich i rozporządzeniach UE (Broda, Maziarz, Piekot, 2010) oraz korpusu rozporządzeń UE . . . . .	345
<u>Diagram 10:</u>	Wykres wartości LIX dla tekstów analizowanych w rozdziale 8 w porównaniu z wartościami statystycznymi (Gajda 2004:29) dla tekstów artystycznych, Konstytucji RP z 1997 r. i Kodeksu cywilnego . . . . .	346

## Spis tabel

Tab. 1.	Dane procentowe dla czterech kryteriów kapitału społecznego w Polsce i Szwecji wg wyników badania EVS z 1999 r. . . . .	38
Tab. 2.	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 . . . . .	193
Tab. 3.	Rozumienie tekstu przez 15-letnich uczniów w badaniach PISA 2000, 2003, 2006, 2009, 2012 – wynik wyrażony w punktach . . . . .	195
Tab. 4.	Deklaracje dotyczące czytania książek w ciągu ubiegłych 12 miesięcy – wskazania w procentach. Polska w latach 1994-2012 . . . . .	198
Tab. 5.	Odsetek 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 . . . . .	200
Tab. 6.	Odsetek respondentów szwedzkich i polskich czytających książki w ciągu ostatnich 12 miesięcy . . . . .	201
Tab. 7.	Wartość kwoty nominalnej NQ dla tekstów decyzji szwedzkich . . . . .	230
Tab. 8.	Liczba zdań podrzędnych przypadających na jedno zdanie graficzne w tekstach decyzji szwedzkich . . . . .	232
Tab. 9.	Długość frazy przedorzeczeniowej w poszczególnych tekstach decyzji . . . . .	236
Tab. 10.	Liczba i udział procentowy konstrukcji biernych i bezosobowych w całkowitej liczbie czasowników . . . . .	238
Tab. 11.	Liczba i udział procentowy zaimków osobowych <i>du</i> (ty) i <i>ni</i> (wy), formy rozkazującej i zaimków dzierżawczych <i>din</i> (twój), <i>er</i> (wasz) i <i>vår</i> (nasz) w całkowitej liczbie wyrazów . . . . .	242
Tab. 12.	Liczba konektorów w poszczególnych tekstach w przeliczeniu na 100 wyrazów . . . . .	243
Tab. 13.	Wartość kwoty nominalnej NQ dla poszczególnych decyzji polskich i wartość uśredniona . . . . .	254
Tab. 14.	Liczba i udział procentowy konstrukcji biernych w całkowitej liczbie czasowników. Udział procentowy podany jest w nawiasie okrągłym . . . . .	261
Tab. 15.	Liczba i udział procentowy zaimka osobowego <i>Pan/Pani</i> w całkowitej liczbie wyrazów . . . . .	262
Tab. 16.	Wskaźniki nominalności (kwota NQ) i czytelności tekstów (wskaźniki LIX i FOG) polskich decyzji administracyjnych . . . . .	263

Tab. 17. Liczba wyrazów w tekstach, średnia długość zdania, udział procentowy długich wyrazów . . . . .	263
Tab. 18. Liczba konstrukcji biernych w ulotkach <i>Försäkringskassan</i> . . . . .	282
Tab. 19. Liczba zwrotów adresatywnych wobec odbiorcy w ulotkach <i>Försäkringskassan</i> i broszurze <i>Skatteverket</i> . . . . .	286
Tab. 20. Liczba określeń nadawcy w ulotkach <i>Försäkringskassan</i> i broszurze <i>Skatteverket</i> . . . . .	286
Tab. 21. Konektory w ulotkach <i>Försäkringskassan</i> i broszurze <i>Skatteverket</i> . . . . .	288
Tab. 22. Liczba i udział czasowników w stronie biernej, w formie bezosobowej i frazeologicznych w znaczeniu biernym w tekście PL9 . . . . .	316
Tab. 23. Wyszczególnienie konektorów w tekście PL9 . . . . .	319
Tab. 24. Formy bezosobowe i czasowniki w stronie biernej w tekście PL13 . . . . .	337
Tab. 25. Liczba konektorów użytych w ulotce PL13 . . . . .	339
Tab. 26. Teksty skierowane do odbiorców indywidualnych . . . . .	359
Tab. 27. Teksty skierowane do odbiorcy zbiorowego . . . . .	360
Tab. 28. Wartości liczbowe tekstów oryginalnych i parafrazowanych . . . . .	362
Tab. 29. Wyniki ankiety sprawdzającej rozumienie tekstu w wersjach A, B i C decyzji MOPR . . . . .	367
Tab. 30. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji A decyzji MOPR . . . . .	367
Tab. 31. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji B decyzji MOPR . . . . .	368
Tab. 32. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji C decyzji MOPR . . . . .	368
Tab. 33. Wyniki ankiety sprawdzającej rozumienie tekstu w wersjach A i B decyzji ZUS . . . . .	370
Tab. 34. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji A decyzji ZUS . . . . .	371
Tab. 35. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji B decyzji ZUS . . . . .	371
Tab. 36. Wyniki ankiety sprawdzającej rozumienie tekstu w wersjach A i B informacji ZUS . . . . .	374
Tab. 37. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji A informacji ZUS . . . . .	374
Tab. 38. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji B informacji ZUS . . . . .	374
Tab. 39. Wyniki ankiety sprawdzającej rozumienie tekstu ulotki ZUS w wersjach A i B . . . . .	376
Tab. 40. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji A ulotki ZUS . . . . .	377
Tab. 41. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji B ulotki ZUS . . . . .	377
Tab. 42. Wyniki ankiety sprawdzającej rozumienie tekstu w wersjach A, B i C projektów poradnika ZUS . . . . .	380
Tab. 43. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji A projektu poradnika ZUS . . . . .	380
Tab. 44. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji B projektu poradnika ZUS . . . . .	381
Tab. 45. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji C projektu poradnika ZUS . . . . .	381
Tab. 46. Wyniki ankiety sprawdzającej rozumienie tekstu PIT-28 w wersji A (z pytaniami) . . . . .	383
Tab. 47. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji A tekstu PIT-28 (test z pytaniami) . . . . .	383

Tab. 48. Charakterystyka grupy ankietowanych dla wersji B tekstu PIT-28 (test z podkreśleniami) . . . . .	383
Tab. 49. Wyniki ankiety tekstu „Ulga na dzieci” Ministerstwa Finansów . . . . .	385
Tab. 50. Charakterystyka grupy ankietowanych w teście „Ulga na dzieci” . . . . .	385

## Streszczenie

Głównym celem rozprawy było zbadanie, jak zastosowanie szwedzkich zasad *jasnego języka urzędowego* (*klarspråk*) może wpłynąć na zrozumiałość polskiego języka urzędowego. Celem pracy było również wykazanie, że szwedzki model polityki językowej może być wzorcem do naśladowania w polskiej polityce językowej.

Źródłem programu *klarspråk* była debata poprawnościowa rozpoczęta w latach 40. XX wieku przez językoznawcę Erika Wellandera pod hasłami *Pisz jasno, Pisz prosto, Pisz krótko*. Upowszechnianiu *klarspråk* sprzyjały tendencje rozwojowe języka szwedzkiego w XX wieku. Język pisany upodabniał się do języka mówionego, składnia się upraszczała, a od lat 60. formy adresatywne wyrażające dystans (*ni*) były zastępowane przez formy adresatywne wyrażające bliskość (*du*). Wpływ na rozwój *klarspråk* miały również silne postawy demokratyczne i egalitarne w szwedzkim społeczeństwie. W szwedzkiej polityce społecznej od lat 30. XX wieku obecne były takie pojęcia, jak *dom ludu* (*folkhemmet*) – rozumiany jako społeczeństwo oparte na zasadach egalitaryzmu, *szwedzki model* (*svenska modellen*) – opiekuńcza polityka społeczna i polityka zatrudnienia, oraz *państwo dobrobytu* (*välfärdsstaten*) – oznaczające państwo opiekuńcze. Społeczeństwo szwedzkie wykazuje duże zaufanie do demokracji, co wyraża się m.in. wysoką frekwencją wyborczą (80 proc. w wyborach do parlamentu), oraz zaufanie do innych ludzi, co świadczy o wysokim kapitale społecznym.

Systematyczną pracę na rzecz zrozumiałych tekstów urzędowych rozpoczęto w Szwecji w latach 60. XX wieku. Rozwijając politykę językową w zakresie *jasnego języka urzędowego*, powoływano się głównie na wartości demokratyczne, podkreślano wpływ tej polityki na bezpieczeństwo prawne i zaufanie obywateli do władzy oraz poprawę jakości pracy administracji. Posługiwano się m.in. argumentem, że każdy obywatel ma prawo uczestniczyć w procesach demokratycznych. Idea *jasnego języka urzędowego* była wprowadzana w życie za pomocą działań ogólnych – przez

szwedzki rząd, który redagował oficjalne dokumenty zgodnie ze specjalnymi zasadami oraz we współpracy z ekspertami językowymi i prawnikami. Rząd upowszechniał program *klarspråk* wśród urzędów państwowych za pośrednictwem swojej agencji (*Klarspråksgruppen*) i przy udziale konsultantów językowych, kształconych na szwedzkich uniwersytetach. Obecnie instytucją odpowiedzialną za popularyzację *klarspråk* jest Szwedzka Rada Języka (*Språkrådet*), która organizuje współpracę instytucji publicznych na rzecz rozwoju *klarspråk*, publikuje wskazówki językowe i co roku przyznaje szwedzkim urzędom i osobistościom nagrodę (*klarspråkskristallen*) za osiągnięcia na polu *klarspråk*. Koncepcja stosowania *jasnego języka urzędowego* przez instytucje publiczne została potwierdzona przez szwedzką ustawę językową (2009), w paragrafie 11: „Język urzędów publicznych powinien być poprawny, prosty i zrozumiały”. System szwedzkiej polityki językowej charakteryzuje się wyodrębnieniem osobnej dziedziny – kultury mowy i tekstu, obok ochrony korpusu (gramatyka, leksyka i ortografia) i ochrony statusu języka. Obszar kultury mowy i tekstu wykształcił się w wyniku rosnących wymagań wobec językowego kształtu tekstów stosowanych w życiu zawodowym. W obszarze tym mieści się program *klarspråk*.

Ustawa o ochronie języka polskiego (1999) jako podstawowy przedmiot działania tego aktu prawnego podaje ochronę języka polskiego i używania go w działalności publicznej oraz w obrocie prawnym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (art. 1). Ustawa ta nie podejmuje kwestii zrozumiałości tekstów urzędowych. W debacie polskich prawników i językoznawców na temat tekstów urzędowych podkreśla się często, że obywatele muszą uzyskać odpowiednie kompetencje, by rozumieć teksty prawne i urzędowe. To założenie stoi w opozycji do szwedzkiej egalitarnej i demokratycznej postawy i ma wpływ na praktykę redagowania tekstów prawnych w polskich urzędach. Przesłanki społeczne w Polsce świadczą z kolei o silnej potrzebie poprawy komunikacji między państwem i obywatelami – polskie społeczeństwo nie wykazuje silnego wsparcia dla demokracji (np. frekwencja w wyborach parlamentarnych wynosi poniżej 50 proc.), charakteryzuje się niskim kapitałem społecznym, a rozbudowana biurokracja wy-

daje się ciągle drażliwym problemem społecznym. Przejawem niepopularnej biurokracji jest styl urzędowy, często krytykowany przez językoznawców zajmujących się kulturą języka polskiego.

Zasady *klarspråk* oparte są na kategorii pragmatycznej nazywanej perspektywą odbiorcy (*mottagarperspektiv*). Zgodnie z tym założeniem tekst należy redagować przede wszystkim z myślą o odbiorcy i jego potrzebach. Nadawca tekstu powinien wziąć pod uwagę, kto jest odbiorcą tekstu, jakiej informacji potrzebuje i jaka jest jego wiedza wstępna. W tak zaplanowanym procesie redagowania potrzeby czytelnika wpływają na wybraną treść, strukturę i dyspozycję, składnię, słownictwo i formę graficzną tekstu.

Szczegółowe zasady *klarspråk* dotyczą wyraźnej struktury i dyspozycji tekstu, jego zwięzłości, objaśniania specjalistycznych terminów, unikania archaizmów i słownictwa z rejestru urzędowego oraz stosowania strony czynnej w miejsce strony biernej. Wskazówki te zebrane są w licznych poradnikach i na stronach internetowych *Språkrådet*, np. w formie testu *klarspråk* (*klarspråkstestet*).

W pracy analizuje się teksty dwóch gatunków – decyzje administracyjne i broszury informacyjne – pochodzące z *Försäkringskassan* (Szwedzka Kasa Ubezpieczeń Społecznych), *Skatteverket* (Szwedzki Urząd Skarbowy) i polskich odpowiedników tych instytucji (ZUS, Ministerstwo Finansów i inne). Materiał zebrano i badania wykonano w latach 2009-2012<sup>197</sup>. Badaniu poddano po 8 decyzji administracyjnych i po 4 teksty informacyjne dla obu języków. Teksty dotyczą świadczeń społecznych, podatków i spraw administracyjnych.

Analiza oparta jest na założeniu, że teksty werbalne, niespecjalistyczne i konkretne są bardziej zrozumiałe dla odbiorców niż nominalne, specjalistyczne i abstrakcyjne. W analizie uwzględnia się składnię, dyspozycję tekstu, spójność, wyrażenia metatekstowe i formę graficzną. Podaje się kwoty nominalne (NQ<sup>198</sup>) i wskaźniki trudności tekstu

---

<sup>197</sup> W roku 2012 odbył się w Polsce I Kongres Języka Urzędowego, po którym nastąpiły pewne działania w sferze polityki językowej, co może wpłynąć na pozytywne zmiany w jakości tekstów urzędowych.

<sup>198</sup> Stosunek liczby rzeczowników do czasowników w tekście.



(LIX<sup>199</sup>, FOG<sup>200</sup>) oraz zestawia się je z istniejącymi danymi statystycznymi dla szwedzkich i polskich tekstów.

Wyniki analizy wskazują, że szwedzkie teksty są lepiej dostosowane do potrzeb odbiorcy laika. Jak pokazano na schematach zawartych w pracy, zarówno decyzje, jak i broszury realizują zasady konwersacyjne H.P. Grice'a. Przystępność tekstów jest wynikiem prowadzonej przez *Försäkringskassan* i *Skatteverket* aktywnej polityki językowej. W obu instytucjach zatrudnia się konsultantów językowych, tworzy się wzorce pism, wskazówki redakcyjne i szkoli pracowników. Dostosowanie tekstów do potrzeb odbiorcy jest też następstwem zbliżenia współczesnego stylu urzędowego do ogólnej odmiany języka szwedzkiego. Na podstawie analizy można stwierdzić, że dawny styl urzędowy (*kanslitsvenska*) z I połowy XX wieku został zastąpiony *jasnym językiem urzędowym*, który reprezentuje perspektywę odbiorcy.

Szwedzkie decyzje mają przejrzystą strukturę. Pod względem składniowo-leksykalnym teksty te mają charakter werbalny, konkretny i częściowo specjalistyczny (ze względu na terminy specjalistyczne). Są adresowane bezpośrednio do odbiorcy za pomocą zaimka osobowego *du* (ty). Udział konstrukcji biernych i bezosobowych jest nieco wyższy niż w tekstach broszur. W decyzjach podaje się podstawę prawną i określa, co dla danego odbiorcy wynika z tego przepisu. Teksty zawierają mało konektorów. Kwota nominalna dla decyzji jest niska (NQ 1,4). Według wskaźnika LIX teksty są łatwe (LIX 35), według indeksu FOG wymagają średnio 14 lat edukacji.

Polskie decyzje administracyjne mają trójdzielną, nieprzejrzystą strukturę i dyspozycję, która wynika m.in. z przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego. Tekst rozpoczyna się od długiej, nieczytelnej frazy zawierającej podstawę prawną. W decyzji cytuje się często tekst prawny,

---

<sup>199</sup> LIX = przeciętna długość zdania w tekście + udział procentowy długich wyrazów (ponad 6 liter dla jęz. szwedzkiego, ponad 7 liter dla jęz. polskiego) we wszystkich wyrazach.

<sup>200</sup> FOG = 0,4 x [(przeciętna długość zdań) + procentowy udział wyrazów liczących ponad 2 sylaby dla jęz. szwedzkiego lub ponad 3 sylaby dla jęz. polskiego we wszystkich wyrazach w tekście].

co prowadzi do wysokiej nominalności tekstu (średnie NQ 9). Teksty są specjalistyczne pod względem składniowym – odległość podmiotu od początku zdania lub podmiotu od orzeczenia jest często zbyt duża. Specjalistyczny charakter ma również leksyka – wyrazy i zwroty pochodzą z rejestru urzędowego (np. *rozpatrzeć*), prawniczego (np. *wygasnąć*) i książkowego (np. *przedmiotowy*). Charakterystyczne jest częste użycie przyimków złożonych (np. *na podstawie, zgodnie z, w przypadku*), prowadzące z kolei do abstrakcyjnego charakteru tekstu, ponieważ po przyimkach złożonych występują często rzeczowniki odczasownikowe (np. *z powodu wygaśnięcia*). Decyzje są abstrakcyjne z powodu rzadkiego użycia osobowych form adresatywnych – tekst rzadko adresowany jest 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 i prawa odbiorcy wyraża się za pomocą urzędowych frazeologizmów (np. *jest zobowiązany, od decyzji służy odwołanie*). Częste użycie frazeologizmów o znaczeniu biernym (np. *mieć zastosowanie*) prowadzi również do abstrakcyjności tekstu. Decyzje zawierają mało konektorów, nieliczne konektory mają charakter urzędowy (*w związku z powyższym*). Teksty są trudne i bardzo trudne według wskaźnika LIX (LIX średnio 60), według indeksu FOG teksty wymagają średnio 18 lat wykształcenia.

Szwedzkie broszury charakteryzują się przejrzystą strukturą i grafiką, poza tym zawierają wiele metatekstowych środków ułatwiających czytanie i zdobywanie informacji z innych źródeł. Teksty mają charakter werbalny (średnie NQ 1,5), konkretny i specjalistyczny jedynie pod względem leksyki (terminy urzędowe). Stosuje się np. bezpośrednie formy adresatywne *du* (ty) i niewiele zwrotów biernych i nieosobowych. Wbrew oczekiwaniom teksty zawierają niewiele konektorów. Według wskaźnika LIX teksty są łatwe (LIX 39), a według indeksu FOG wymagają od 13 do 17 lat wykształcenia.

Wśród polskich broszur można wyróżnić dwa typy:

- 1) broszury tradycyjne, przypominające pod względem stylistycznym *ciężkie* decyzje administracyjne;

2) broszury zmodernizowane, publikowane przez Ministerstwo Finansów i udostępniane (głównie) przez Internet.

Charakter broszur typu 1) jest nominalny (NQ w przedziale od 6 do 8), specjalistyczny i abstrakcyjny. Ich strukturę i treść można określić jako niedostosowaną do potrzeb odbiorcy. Nadawca rzadko posługuje się przykładami objaśniającymi zasady, często natomiast odwołuje się do przepisów prawnych. Wskaźnik LIX kwalifikuje je jako teksty trudne (LIX około 55 i 58), a według wskaźnika FOG potrzeba do ich zrozumienia około 18 lat edukacji szkolnej.

Język broszur typu 2) jest natomiast werbalny (NQ od 3,5 do 4). W pozostałych dwóch wymiarach broszury są niejednorodne. Nadawca niekiedy posługuje się bezpośrednimi formami adresatywnymi w 2. osobie liczby pojedynczej i słownictwem potocznym (charakter konkretny i niespecjalistyczny), niekiedy zaś formami bezosobowymi oraz słownictwem z rejestru książkowego i urzędowego (charakter abstrakcyjny i specjalistyczny). Według wskaźnika LIX (ok. 51 i 52) teksty są średnio trudne, natomiast indeks FOG określa liczbę koniecznych lat edukacji na 13 i 16. W broszurach stosuje się środki metatekstowe w formie przykładów. Forma graficzna jest przejrzysta i atrakcyjna.

W celu stwierdzenia, jak zastosowanie szwedzkich zasad *jasnego języka urzędowego* może wpłynąć na zrozumiałość polskich tekstów urzędowych, przeprowadzono badanie ankietowe, na którego potrzeby przygotowano 7 parafraz tekstów uwzględniających wskazówki *jasnego języka urzędowego* oraz wnioski z badań nad zrozumiałością tekstów prawnych (Gunnarsson 1982) i urzędowych (Swahn 1993). Zmiany w parafrazach miały na celu dostosowanie tekstów do odbiorcy laika i obejmowały następujące elementy:

- dyspozycję i strukturę tekstu (np. przeniesienie podstawy prawnej z początku na koniec decyzji administracyjnych);
- układ i formę graficzną (np. szersza interlinia, ilustracja);
- składnię i leksykę (skrócenie zdań, redukcja nominalizacji, redukcja liczby konstrukcji bezosobowych i bezosobowych frazeologizmów, bezpośrednie formy adresatywne – *Pan/Pani* w tekstach skierowanych do

osób indywidualnych, *ty* w tekstach skierowanych do odbiorców zbiorowych;

- środki metatekstowe (przykłady dla ilustracji określonych przypadków);
- korektę uchybień językowych.

Celem tych zmian było, aby teksty stały się możliwie werbalne, konkretne i mniej specjalistyczne. Zgodnie z założeniami Swahn (1993) większość zmian dotyczyła perspektywy; jedynie skrócenie długości zdań i korektę uchybień uznaje się za typowe zmiany językowe.

Nominalność parafraz była zwykle niższa od nominalności oryginałów, poprawiała się również czytelność tekstów. Największy spadek nominalności i indeksów LIX i FOG osiągnięto w parafrazach tekstów o najwyższej nominalności, czyli parafrazach decyzji administracyjnych. Można z tego wysnuć wniosek, że zrozumiałość trudnych (nominalnych) tekstów można łatwo podnieść, rezygnując z redundantnego tekstu prawnego, przytaczanego z aktów prawnych.

Badanie ankietowe zrozumiałości tekstów przeprowadzono na podstawie 7 tekstów w 2 lub 3 wersjach (7 oryginałów i 13 parafraz). Ankietowanych było około 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.

Wszystkie teksty parafrazowane osiągnęły lepszy wynik w teście 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).

Głównym wnioskiem z badania jest stwierdzenie, że perspektywa odbiorcy wyrażona przez dyspozycję tekstu i formę graficzną ma niekiedy większy wpływ na rozumienie niż składnia (np. nominalność). Ta obserwacja potwierdza zarówno teorię Gunnarsson (1982), jak i teorię Kachru i Smitha (2008), które mówią, że zrozumiałość pragmatyczna (na poziomie

interpretacji) zależy w dużej mierze od innych czynników niż składnia i leksyka.

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 parafrazy (NQ 2,6) tekst skorygowany rozumiany był w dużo wyższym stopniu (wynik testu lepszy o 40 punktów procentowych). Drugą wyraźną przyczyną lepszego rozumienia tekstu była zmiana dyspozycji i formy graficznej. I w tym wypadku – mimo nieznacznego wzrostu nominalności w parafrazy (NQ oryginału 4,4, NQ parafrazy 5,0) – test na rozumienie został znacznie lepiej rozwiązany (wzrost o 20 punktów procentowych).

Podsumowując wnioski z ankiet sprawdzających zrozumiałość, można stwierdzić, że zmiana dyspozycji, formy graficznej, konkretyzacja i werbalizacja tekstów oraz ich poprawna forma językowa wpływają na zrozumiałość, trudno jednak ustalić hierarchię tych czynników ze względu na kompleksowość pojęcia zrozumiałości.

Odpowiadając na pytania uzupełniające, większość ankietowanych twierdziła, że miewa trudności z rozumieniem tekstów urzędowych i korzysta wówczas z pomocy osób z otoczenia lub urzędnika, ewentualnie radzi sobie sama. Respondenci (szczególnie grupa wiekowa 50+) wyrażali dość często dezaprobatę wobec tekstów urzędowych i samych urzędów.

W pracy wymienia się również cechy wzorcowe tekstów urzędowych spełniające warunki języka *jasnego*:

- czytelną formę graficzną z wyróżnieniem struktury treści (akapity, śródtytuły),
- dobór i dyspozycję treści uwzględniające potrzeby odbiorcy,
- w miarę krótkie zdania (ok. 15 wyrazów) 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.

Wskazuje się również parametry liczbowe, które uznaje się za korzystne dla rozumienia tekstów:

- kwotę nominalną NQ do około 4; niższa jest możliwa tylko w tekstach mało specjalistycznych);
- dobrą czytelność (LIX do około 45, FOG do ok. 13).

Optymalny wskaźnik FOG tekstu nie powinien przekroczyć wartości 12 (12 lat edukacji szkolnej, czyli wykształcenie średnie). Tekst z taką wartością FOG byłby zrozumiały dla Polaków z wykształceniem minimum średnim, czyli dla około 70 proc. ludności Polski.

Z uwagi na niewystarczającą zrozumiałość polskich tekstów urzędowych i ciągle jeszcze niskie kompetencje czytelnicze dorosłych Polaków (badania PIAAC z 2013 r.) wskazana jest zmiana polityki językowej w zakresie komunikacji urzędowej. Ze względu na skuteczność szwedzkiego modelu reformy języka urzędowego sugeruje się odgórny kierunek oddziaływania na język urzędowy poprzez tworzenie wzorców przystępnej i przyjaznej komunikacji, wsparcie Rady Języka Polskiego (lub innego państwowego organu) przy organizacji procesów modernizacji języka w urzędach, współpracę językoznawców, prawników i innych specjalistów przy tworzeniu tekstów, kształcenie specjalistów w zakresie *jasnego* (lub przystępnego) *języka urzędowego*.

Reformę komunikacji urzędowej można wpleść w trwające procesy usprawniania tradycyjnej administracji i rozwijania e-urzędów. Przyjazna i przystępna komunikacja urzędowa przyczyni się z kolei do wzrostu zaufania obywateli do władzy i wzmocni tym samym polską demokrację.



## Sammanfattning

### *Myndighetsspråkets demokratisering. Moderna tendenser inom språkpolitik i Sverige och Polen*

Huvudmålet för detta arbete har varit att undersöka hur tillämpningen av de svenska klarspråksprinciperna kan påverka det polska myndighetsspråkets begriplighet. Det andra målet var att föreslå den svenska språkpolitiska modellen som ett mönster för polsk språkpolitik.

Klarspråksprogrammet har sitt ursprung i språkriktighetsdebatten som startades på 1940-talet av språkvetaren Erik Wellander. Huvudtanken kan sammanfattas i slagorden: *Skriv klart, skriv enkelt, skriv kort*. Spridningen av klarspråk sammanföll med generella tendenser i svenskans utveckling på 1900-talet. Skriftspråket blev mer och mer likt talspråket, syntaxen förenklades, och från 1960-talet började det formella tilltalet *Ni* ersättas av det mindre avståndsmarkerande *du*. Utvecklingen av klarspråk hängde samman med starka demokratiska och egalitära tendenser i det svenska samhället, med begrepp som *folkhemmet*, *välfärdsstaten* och *den svenska modellen*. Det svenska folket uppvisar ett stort förtroende för demokratin, vilket avspeglas bland annat i högt valdeltagande (80 procent i riksdagsvalet). Svenskarna karaktäriseras också av förtroende för sina medmänniskor, vilket vittnar om ett betydande socialt kapital.

På 1960-talet påbörjades ett systematiskt arbete inriktat på att öka myndighetstexternas begriplighet. Vid utvecklingen av klarspråk åberopades demokratiska värden, rättsäkerhet och högre kvalitet av administrativ verksamhet. Ett av argumenten var att varje medborgare har rätt att delta i de demokratiska processerna.

Klarspråkstanken förverkligades genom centrala statliga åtgärder. Den svenska regeringen utformade offentliga dokument enligt bestämda språkpolitiska principer, i samarbete med språkexperter och jurister. På regeringens initiativ spreds klarspråksprogrammet till statliga myndigheter



via Klarspråksgruppen och i samarbete med språkkonsulter som utbildades vid svenska universitet och högskolor. För närvarande är det Språkrådet i Sverige som ansvarar för spridningen av klarspråk. Språkrådet samordnar arbetet med klarspråksutveckling mellan offentliga institutioner, ger ut riktlinjer för utformning av myndighetstexter och utdelar varje år *Klarspråkskristallen*, ett pris för främjande av klarspråk som kan tillfalla individer eller institutioner. Principen att offentliga institutioner och myndigheter ska använda klarspråk uttrycks i språklagen (2009), paragraf 11: ”Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt”. Den svenska språkpolitiken omfattar inte enbart de traditionella domänerna ord- och grammatikvård samt statusvård, utan också tal- och textvård. Det sistnämnda språkvårdsområdet utvecklades som ett resultat av de ökade kraven på språklig kompetens och förmågan att skapa professionella, korrekta och begripliga texter i yrkeslivet. Klarspråksprogrammet handlar till en stor del om textvård.

Syftet med lagen om vård av det polska språket (*Ustawa o ochronie języka polskiego*, 1999) är att skydda och bevara det polska språket och dess användning i offentlig verksamhet och i juridiska sammanhang inom Republiken Polen (artikel 1). Frågan om myndighetstexternas begriplighet berörs inte i lagen. I debatten om myndighetstexter som förs mellan polska språkvetare och jurister understryker man ofta att medborgarna måste uppnå den språkliga och allmänna kompetens som krävs för att förstå juridiska och administrativa texter. Denna inställning, som inverkar på textutformningen i polska myndigheter, skiljer sig markant från den svenska egalitära och demokratiska attityden. Samtidigt indikerar vissa sociala fenomen i Polen att det finns ett starkt behov av förbättring av kommunikationen mellan staten och medborgarna. Den polska befolkningen uppvisar inget starkt stöd för demokratiska processer (deltagande i riksdagsvalet ligger under 50 procent), det sociala kapitalet är lågt, och överbyråkratisering upplevs fortfarande som ett känsligt samhällsproblem. Den impopulära byråkratin förbinds med myndighetsspråket, och stilen i myndighetstexter kritiserar ofta av språkvetare som intresserar sig för den polska språkkulturen.

Principerna för klarspråk baseras på mottagarperspektivet, vilket innebär att texten bör utformas huvudsakligen med tanke på mottagarna och deras behov. Avsändaren måste ta hänsyn till vilka som är de tilltänkta mottagarna, vilken information de behöver och vilka förkunskaper de har. I en sådan textutformningsprocess är det läsarnas behov som är avgörande för beslut om textens innehåll, struktur, disposition, syntax, ordval och grafiska uppläggning.

De mer detaljerade reglerna för klarspråk gäller tydlig textstruktur och disposition, lämplig textlängd, förklaringar av facktermer, undvikande av föråldrat ordförråd och kanslivokabulär samt bruket av passiva verb (aktiva verbkonstruktioner rekommenderas). Dessa riktlinjer finns samlade i flera broschyrer och i form av det så kallade Klarspråkstestet<sup>201</sup>.

I detta arbete analyseras två genrer av myndighetstexter: administrativa beslut och informationsbroschyrer som utgivits av två svenska statliga organ, nämligen Försäkringskassan och Skatteverket samt av polska motsvarigheter till dessa myndigheter (*Zakład Ubezpieczeń Społecznych*, *Ministerstwo Finansów* m.m). Insamlingen och analysen av materialet genomfördes mellan 2009 och 2012<sup>202</sup>. För varje språk analyserades 8 administrativa beslut och 4 informationstexter. Alla analyserade texter handlar om olika typer av bidrag, skatter och administrativa angelägenheter.

Undersökningen baseras på antagandet att texter som kan karaktäriseras som verbala, allmänna och konkreta är lättare att förstå än texter som är nominala, specifika och abstrakta. Analysen omfattar textdisposition, syntax, koherens, metatextuella uttryck och grafisk form. För varje text beräknas nominalkvot (NQ<sup>203</sup>) och läsbarhetsindex (LIX<sup>204</sup>,

---

<sup>201</sup> <http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak/att-skriva-klarsprak/klarsprakstestet.html>.

<sup>202</sup> År 2012 hölls i Polen den första Myndighetsspråkskongressen (*I Kongres Języka Urzędowego*), som åtföljdes av vissa språkpolitiska åtgärder. Detta kan innebära positiva förändringar av myndighetsspråket inom nära framtid.

<sup>203</sup> Antal substantiv delat med antal verb.

<sup>204</sup> LIX = genomsnittlig meningslängd + procentandel av långa ord (som långa räknas svenska ord som innehåller fler än 6 bokstäver och polska ord med fler än 7 bokstäver).

FOG<sup>205</sup>). Beräkningarnas resultat jämförs med tillgängliga statistiska data för polska och svenska texter.

Analysresultaten visar att svenska texter är bättre anpassade till allmänhetens behov. Svenska administrativa beslut och informationsbroschyrer överensstämmer med Grices konversationsprinciper. Texternas begriplighet är en följd av Försäkringskassans och Skatteverkets aktiva språkpolitik. Båda myndigheterna anställer språkkonsulter, skapar textmallar, formulerar riktlinjer för textredigering och utbildar sina anställda i språkfrågor. Analysen bekräftar att kanslivenkskan från 1900-talets första hälft har ersatts med klarspråk som fokuserar på mottagarperspektivet.

Svenska myndighetsbeslut har en genomskådlig struktur. På det synktaktiskt-lexikala planet är dessa texter verbala, konkreta och delvis specifika (på grund av fackterminologi).

Texterna vänder sig direkt till mottagaren, vilket markeras med personpronomenet *du*. Frekvensen av opersonliga och passiva konstruktioner är något högre än i broschyrerna. I varje beslut anges dess rättsliga grund samt möjliga juridiska följder. Beslutstexterna innehåller få konnektiver. Nominalkvoten är låg (NQ 1,4). Enligt LIX är dessa texter lättlästa (LIX 35), enligt FOG kräver de i genomsnitt 14 års utbildning.

Polska administrativa beslut har en ogenomskådlig struktur och disposition. På grund av polska förvaltningsföreskrifter inleds texten med en lång, svårläsbar fras som hänvisar till beslutets rättsliga grund. Citat ur juridiska texter förekommer frekvent, vilket leder till en hög nominalkvot (i genomsnitt NQ 9). Syntaxen är typisk för specifika texter (facktexter) – avståndet mellan subjektet och meningens början eller mellan subjektet och predikatet är ofta alltför stort. Ordvalet är också specifikt – ord och fraser hämtas från kansli-, skriftspråks- och juridiskt register. Ett annat karaktäristiskt drag är den höga frekvensen av sammansatta prepositioner. Dessa åtföljs ofta av verbnominaliseringar, vilket bidrar till texternas abstrakta karaktär. Texterna är abstrakta också på grund av den mycket låga frekvensen av tilltalsuttryck. Texten riktas sällan till en konkret mottagare;

---

<sup>205</sup> FOG = 0,4 x [(genomsnittlig meningslängd) + procentandel av ord med fler än två stavelser (för svenska) eller fler än 3 stavelser (för polska)].

mottagaren omnämns i regel i 3:e person singular. Dessutom skrivs mottagarens för- och efternamn ofta i den ”administrativa” följden (efternamn före förnamn), vilket strider mot den polska språknormen; ibland skrivs för- och efternamnet utan kasusändelser, ett annat brott mot språkriktigheten. Mottagarens plikter och rättigheter uttrycks med hjälp av kanslifraser, ofta i passiv form, vilket gör texterna ännu mer abstrakta. Frekvensen av konnektiver är låg, och de konnektiver som förekommer har en tydlig kanslispråklig prägel. Enligt LIX är de polska beslutstexterna svårlästa eller mycket svårlästa (i genomsnitt LIX 60); enligt FOG kräver de i genomsnitt 18 års skolgång.

Svenska informationsbroschyrer har en klar och tydlig struktur och grafisk uppläggning. De innehåller många metatextuella medel som främjar begripligheten och hänvisar till andra informationskällor. Texterna är verbala (genomsnittlig NQ 1,5) och konkreta. Drag som är typiska för specifika texter finns bara på det lexikala planet (administrativa termer). Man använder direkt tilltal (*du*); passiva och opersonliga konstruktioner förekommer sällan. Frekvensen av konnektiver är dock mot förväntan låg. Enligt LIX är texterna lättlästa (LIX 39), och enligt FOG kräver de mellan 13 och 17 års skolgång.

Polska informationsbroschyrer kan indelas i två typer:

- 1) traditionella broschyrer vars stil påminner om *tunga* administrativa beslut
- 2) moderniserade broschyrer, utgivna av Finansministeriet och publicerade huvudsakligen på internet.

Broschyerna av typ 1) är nominala (NQ mellan 6 och 8), specifika och abstrakta. Deras struktur och innehåll verkar inte vara anpassade till mottagarens behov. Sändaren använder ytterst sällan konkreta exempel för att belysa hur reglerna tillämpas. Däremot hänvisar man ofta till juridiska föreskrifter. Enligt LIX bedöms texterna som svårlästa (LIX 55–58), och enligt FOG kräver de ungefär 18 års skolgång.

Språket i broschyerna av typ 2) är verbalt (NQ 3,5–4). Vad gäller dimensionerna abstrakt/konkret och specifik/allmän förekommer det en stor spridning. Sändaren använder ibland direkt tilltal i 2:a person singular samt

talspråksvokabulär (alltså drag som utmärker konkreta, allmänna texter). I andra fall ser man opersonliga fraser samt kansli- och skriftspråksordförord, vilket är typiskt för abstrakta, specifika texter. LIX-värden ligger på cirka 51–52 (mellansvåra texter), medan FOG indikerar behovet av 13–16 års skolgång. Den grafiska formen är klar och attraktiv.

För att fastställa hur tillämpningen av svenska klarspråksregler kan påverka polska myndighetstexters begriplighet genomfördes en enkätundersökning. Sju texter parafraserades enligt klarspråksprinciper. Vid omformulering av texterna utnyttjades också resultat av tidigare forskning kring begriplighet av juridiska och administrativa texter (Gunnarsson 1982, Swahn 1993). Avsikten med parafraserna var att anpassa texterna till mottagare utan fackkunskaper. Förändringarna gällde:

- texternas disposition och struktur (informationen om den rättsliga grunden flyttades från textens inledning till dess avslutning)
- grafisk form och uppläggning (till exempel större radavstånd, illustrationer)
- syntax och ordförråd (kortare meningar, färre nominaliseringar, färre opersonliga och passiva konstruktioner, direkt tilltal – artighetsformerna *Pan/Pani* i texter riktade till individuella mottagare, *ty* ('du') i texter till kollektiva mottagare)
- metatextuella medel (konkreta exempel).

Utöver dessa förändringar korrigerades språkfelen i texterna.

Målet med parafraseringen var att i högsta möjliga grad göra texterna verbala, konkreta och mindre specifika. I enlighet med Swahns (1993) förslag berörde de flesta förändringarna texternas perspektiv; som typiskt språkliga förändringar kan man betrakta enbart reduktionen av meningslängden samt korrektur.

Nominalkvoten i parafraserna var i regel lägre än i originalen; läsbarheten blev också förbättrad. Reduktionen av nominalkvoten samt av LIX- och FOG-värdena var störst i parafraserna av de texter vars ursprungliga nominalkvot låg högst, det vill säga i parafraserade administrativa beslut. Av detta kan man dra slutsatsen att svåra (nominala) texter kan göras mera begripliga genom uteslutning av redundanta citat ur lagtexter.

I enkätundersökningen användes 7 texter, presenterade i två eller tre versioner (sammanlagt 7 originaltexter och 13 parafrafer). Antalet informanter låg runt 600 (30–50 personer per textversion). Gruppen var heterogen med hänsyn till kön, ålder, utbildning och hemvist. Informanterna fick en originaltext eller en parafrafer och var och en blev ombedd att besvara 2–6 frågor om textens innehåll samt bedöma texten som helhet.

Alla parafrafer bedömdes som mer begripliga än originalen – även de parafrafer vars nominalkvot var relativt hög. Helhetsuppfattningen av parafraferna var också för det mesta positiv (informanterna använde adjektiv som *begriplig*, *vänlig*, *artig*). I de sammanfattande textbedömningarna uttrycktes ganska ofta negativa attityder till myndighetstexter (särskilt till originaltexterna) och till myndigheternas verksamhet (särskilt i bedömningar skrivna av äldre informanter).

Den centrala slutsatsen från undersökningsresultaten är att textförståelsen i många fall påverkas starkare av en mottagarorienterad textdisposition och grafisk form än av syntaktiska faktorer (till exempel nominalkvot). Detta överensstämmer med teoretiska påståenden (Gunnarsson 1982, Kachru & Smith 2008) om att den pragmatiska förståelsen (interpretationen) till en stor grad beror på andra faktorer än syntax och vokabulär.

Textförståelsen påverkades mest positivt av korrektur av språkliga fel och brister i texten som redan i originalversionen var verbal (NQ 2,5) och lättläst (LIX 41). Trots att nominalkvoten i parafraferna var lite högre än i originalet (NQ 2,6) var den språkgranskade och korrigerade versionen betydligt mer begriplig (förståelsen förbättrades med 40 procentpoäng). Nästa faktor som tydligt främjade förståelsen var ändrad disposition och grafisk form. Återigen – trots en viss ökning av nominalkvoten (NQ 4,4 i originalet, NQ 5,0 i parafraferna) – gav förståelsetesten klart bättre resultat (förståelsen ökade med 20 procentpoäng).

En sammanfattande slutsats från enkätundersökningen är att textförståelsen påverkas positivt av förändrad disposition och grafisk form, konkretisering och verbalisering av texten samt av korrekt språklig utformning. Begreppet ”förståelse” är dock så komplext att det är svårt att placera dessa faktorer i en hierarkisk ordning.

I svaren på tillägsfrågorna har de flesta informanterna konstaterat att de ibland har problem med att förstå myndighetstexter och att de i sådana fall ber om hjälp av andra personer i sin omgivning eller av myndighetsanställda, eller också försöker de klara problemen på egen hand. Informanterna (särskilt de som var 50 år eller äldre) uttryckte ganska ofta kritik eller motvilja mot myndighetstexter och själva myndigheten i fråga.

En sammanfattande slutsats är att följande textuella egenskaper som uppfyller klarspråksvillkor är önskvärda i myndighetskommunikation:

- lättöverskådlig grafisk utformning som tydliggör innehållsstruktur (indelning i paragrafer, mellanrubriker)
- anpassning av innehåll och struktur till mottagarens behov
- relativt korta meningar (omkring 15 ord) med okomplicerad syntaktisk uppbyggnad
- relativt korta nominalfraser
- verbala konstruktioner (nominaliserade verb och sammansatta prepositioner bör undvikas)
- tilltalsformer (*Pan, Pani, Państwo* i texter som vänder sig till individuell mottagare, *ty* i texter som vänder sig till kollektiv mottagare)
- begränsad användning av opersonliga konstruktioner och passivkonstruktioner
- begränsad användning av facktermer; nödvändiga facktermer bör förklaras
- ordval och fraseologi bör ligga nära talspråket, men vara korrekt och genomtänkt
- konkretiserande metatextuella medel (exempel).

Begripligheten främjas av följande kvantitativa parametrar:

- nominalkvot NQ på cirka 4; lägre värden är acceptabla enbart i icke-specialistiska texter
- god läsbarhet (LIX inte högre än cirka 45, FOG inte högre än cirka 13).

Textens optimala FOG-värde bör inte överskrida 12 (12 års skolgång, det vill säga gymnasieutbildning). Den sortens texter skulle vara begripliga för polska medborgare som har gymnasie- och/eller högskoleutbildning.

En förändring av språkpolitik inom myndighetskommunikation i Polen är önskvärd på grund av de polska myndighetstexternas låga begriplighet och den vuxna befolkningens läskompetens, som fortsatt ligger på en ganska låg nivå (PIAAC-undersökning från 2013). Den svenska klarspråksreformens framgång indikerar att den polska myndighetsspråket borde reformeras på ett liknande sätt, genom att polska statliga organ:

- skapar riktlinjer för mottagarvänlig och begriplig kommunikation
- stödjer Språkrådet i Polen (*Rada Języka Polskiego*) vid utarbetande av processer för myndighetsspråkets modernisering
- stödjer samarbete mellan lingvister, jurister och andra professioner vid utformningen av myndighetstexter
- utbildar specialister inom klart myndighetsspråk.

Med hänsyn till den svenska klarspråksreformens framgångar föreslås att det polska myndighetsspråket modifieras genom statliga åtgärder. Den polska staten borde verka för att det skapas riktlinjer och mallar för lättbegriplig och mottagarvänlig kommunikation, stödja polska Språkrådet (eller liknande statliga organ) i utvecklingen av processer för modernisering av myndighetsspråket, främja samarbetet mellan lingvister, jurister och andra relevanta professionsgrupper samt utbilda experter inom klarspråk.

En reform av myndighetskommunikation kan flätas samman med pågående processer, inriktade mot effektivisering av traditionell förvaltning och utveckling av e-administration. Användarvänlig och lättbegriplig myndighetskommunikation skulle främja medborgarnas förtroende för myndigheterna och därmed stärka demokratin i Polen.





## Summary

*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 *klarspråk* programme originated from a debate devoted to language correctness, initiated in the 1940s by Erik Wellander. Its motto was: *write clearly, write simply, write short*. The spread of *klarspråk* was fostered by the tendencies in Swedish in the 20<sup>th</sup> century: written language was becoming similar to spoken language, syntax underwent gradual simplification, and – from the 1960s onwards – the forms of address which used to convey social distance (*V-forms ni*) were increasingly replaced with forms that expressed familiarity (*T-forms du*). Also strong democratic and egalitarian attitudes, present in the Swedish society, influenced the development of *klarspråk*.

The work on clear and understandable official texts began in Sweden in the 1960s. The most important background for that work were democratization, the pursuit of efficiency and better legal rights. The ideological starting point was that everybody had 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 dedicated department and with the help of experts on plain language educated at Swedish universities. Today there is the Swedish Language Council, which organizes the

work on plain language and publishes recommendations. The concept of plain language is endorsed by the Swedish Language Act (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 the public domain as well as in legal proceedings 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.

Other circumstances are also markedly different from the Swedish ones: the democratic habits of Polish society are not well developed (e.g. low voter turnout), social capital is low, and red tape is still a much-debated issue.

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<sup>206</sup> in this study – administrative decisions and brochures issued by Swedish and Polish authorities – the Swedish Social Insurance Agency (*Försäkringskassan*), the Swedish Tax Collection Agency (*Skatteverket*) and their Polish counterparts. For each language the analysis comprised eight administrative decisions and four informative texts. The texts dealt with social benefits, taxes and administrative matters.

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

---

<sup>206</sup> The study was prepared in 2009-2012. In 2012 the First Congress on the Official Language was held in Poland, which was followed by some action in the sphere of language policy.

graphical form are also taken into consideration. Nominal quotes (NQ<sup>207</sup>) and readability indexes (LIX<sup>208</sup>, FOG<sup>209</sup>) are provided and compared with existing statistical data for Swedish and Polish texts.

The results show that the comprehensibility of Polish official texts is lower than that of the Swedish ones. The former texts represent mostly the sender's perspective. Polish administrative decisions are especially 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 manner than the traditional ones.

The results of the analysis indicate that Swedish texts are better suited to the needs of a layman. As illustrated with figures contained in the study, both the decisions and the brochures follow the principles of H.P. Grice. The accessibility of texts is a result of the language policy adopted by *Försäkringskassan* and *Skatteverket*. In both institutions language consultants are employed, model documents are created and employees are trained. It is also a result of the convergence between the contemporary official language and the general variety of Swedish.

Official decisions in Sweden are transparent in structure. In their syntactic and lexical aspect they are verbal in character, specific and somewhat technical in nature (because of the specialised vocabulary used in them). They are addressed directly to the recipient, using the personal pronoun *du* (you). The ratio of passive and impersonal constructions is slightly higher than in brochures. A typical decision gives the legal basis and specifies the consequences of the decision for the recipient. There are few connectors. The nominal quote (NQ) for decisions is low (1.4). According to LIX, the texts are easy (LIX 35). According to FOG they presuppose, on average, 14 years of school education.

---

<sup>207</sup> The ratio of the number of nouns to that of verbs in a text.

<sup>208</sup> LIX = average length of a sentence in a text expressed by a number of words + the percentage of long words (over 6 letters for Swedish and over 7 letters for Polish) in the total number of words in a text.

<sup>209</sup> FOG = 0,4 x [(average sentence length) + the percentage of long words (over 2 syllables for Swedish and over 3 syllables for Polish) in the total number of words in a text].

Polish administrative decisions are not transparent in structure, which is a result of administrative regulations. A text begins with a long, often incomprehensible phrase which specifies the legal basis. The decision frequently contains a legal text, which leads to high nominality (NQ = 9 on average). From the syntactic point of view texts may be described as specialised, since the distance of sentence subject from the beginning of the sentence, or the distance between the subject and the verb, is often too big. Also the vocabulary is specialised: words and expressions come from the official, legal or literary register. It is common to use compound prepositions, which contribute to the abstract character of the text since they are frequently followed by gerunds. Decisions are abstract because personal address forms are rare – texts are seldom addressed directly to the recipient and it is typical to refer to the recipient in the third person singular. Moreover, the name order is with the surname first, which is opposite to the Polish language norm, and the names tend not to be declined. Frequent phrasemes with passive meaning further contribute to the abstract character of the text. Decisions contain few connectors and those that are used are official in tone. Texts are difficult or very difficult as measured by the LIX index (with LIX averaging 60); FOG indices show that 18 years of education are necessary to understand them.

Swedish brochures are characterised by transparent structure and layout. They also contain many metatextual devices designed to facilitate reading and obtaining information from other sources. Texts are verbal (with the NQ average of 1.5), specific and specialised only in regards to the vocabulary (official terms). Direct forms of address are used, whereas passive and impersonal constructions are rare. Contrary to what one might expect, however, there are not many connectors. According to the LIX index, texts are easy (LIX 39), and the FOG index suggests they require 13 to 17 years of education.

Among the Polish brochures, the following types may be distinguished:

- 1) traditional brochures, which resemble stylistically heavy administrative decisions

2) modernised brochures, published by the Ministry of Finance and accessible mainly via the Internet.

The traditional brochures (type 1) are nominal in nature (with NQ between 6 and 8), specialised and abstract. Their structure and content may be described as unsuited to the needs of the recipient. The sender seldom makes use of examples that would clarify the rules, but often refers to legal regulations instead. The LIX index rates these texts as difficult (with the LIX index of about 55 and 58). According to FOG, about 18 years of schooling are necessary for their comprehension.

By contrast, the language of the modernised brochures (type 2) is verbal (NQ 3.5-4). In the other two aspects the brochures are not consistent. Sometimes the sender uses direct forms of address in the second person singular, as well as colloquial language (specific, non-technical usage), on other occasions – impersonal constructions and the vocabulary typical of literary/official register (abstract and specialised usage). According to the LIX index (about 51 and 52), these texts are moderately difficult; the FOG index specifies the number of years of necessary schooling as 13 and 16 respectively. Metatext is used in brochures for exemplification. The layout is transparent and attractive.

In order to establish how the use of the Swedish principles of *plain language* may contribute to the comprehensibility of Polish official texts, a survey was conducted which involved the use of seven text paraphrases taking into account the guidelines of *plain language* and the findings of the research on the comprehensibility of legal (Gunnarsson 1982) and official (Swahn 1993) texts. The changes in paraphrases were intended to adapt the texts for the lay addressee and they comprised the following elements:

- text disposition and text structure (e.g. transferring the information about the legal basis for the decision from the beginning to the further part of the text);
- the layout and the graphic form (such as interline spacing or illustration);
- syntax and lexis (e.g. shorter sentences, the reduced nominalisation, reduced number of impersonal constructions and phrasemes, the use of

direct forms of address – *Pan/Pani* in texts addressed to individual recipients and *ty* in texts for collective recipients);

- metatextual devices (examples illustrating particular cases);
- the correction of language mistakes.

The aim of these changes was making the texts as verbal, specific and non-specialised as possible. In line with the assumptions made by Swahn, most changes were connected with the perspective of the text; only the shortening of sentences and the correction of language mistakes are treated as language changes.

The value of the nominal quote NQ in paraphrases is usually lower than in originals. In two cases, however, when the paraphrase consisted in language correction, NQ was slightly higher than in the original.

The biggest drop in nominality and in LIX and FOG indices was achieved in the texts with the highest nominality, i.e. in administrative decisions. It might be concluded that the comprehensibility of difficult, high-nominality texts can easily be enhanced, mostly by refraining from quoting legal texts (laws).

The assumption that the reader's perspective has a crucial importance for the comprehensibility has been confirmed by a survey conducted in a group of approx. 600 respondents using six texts in two or three versions. The reader's perspective expressed by text disposition influences comprehensibility more than e.g. a low nominal quote.

The survey covered about 30-50 respondents per text version. The surveyed groups were always diverse in terms of such variables as gender, age, education and place of residence. The respondents received the original text or its paraphrase along with questions referring to the comprehension of the content (two-six questions) and to their evaluation of the text. Their task was to choose from among the adjectives given in the questionnaire (*comprehensible/complicated, logical/illogical, precise/imprecise, friendly/unfriendly, not too long/too long, carefully edited/carelessly edited, interesting/boring*). Respondents could also comment on the text using their own words.

All the paraphrased texts, including the paraphrases with higher nominalisation, were better understood by the respondents, who also rated them higher (e.g. as *comprehensible, friendly, polite*). Negative opinions about the texts (especially about the original ones) and about the work of authorities were relatively common, especially among older respondents.

Removing language mistakes from the text which was already verbal (NQ 2,5) and clear (LIX 41) in the original turned out to be the factor that had the greatest impact on comprehension. Despite a slight rise in nominality in the paraphrase (NQ 2,6), the text was far better understood (the test result was higher by 40 percentage points). The second important reason for better text comprehension was the change in text disposition and in its graphic form. Also in this case, in spite of a minor increase in nominalisation in the paraphrase (with the NQ of the original 4.4 and the NQ of the paraphrase 5.0), the comprehension test was solved much better, with the result higher by 20 percentage points.

The main conclusion of the study is the proposition that the recipient's perspective – as expressed in the text disposition and in the graphic form of the text – has sometimes greater influence on comprehension than the syntax (as expressed e.g. by nominalisation). This finding confirms the theories of both Gunnarsson (1982) and Kachru & Smith (2008), which hold that pragmatic interpretability depends largely on factors other than syntax and vocabulary.

The study confirms the fact that a change of disposition and graphic form, as well as language correctness and making the texts specific and verbal all have impact on text comprehensibility. However, the exact hierarchy of these factors is hard to establish due to the complexity of the concept of comprehensibility.

The study contains some recommendations for Polish official texts corresponding to the Plain Swedish rules. It also lists the model features of official texts which meet the requirements of *clear* language:

- legible graphic form with clearly identified structure of the content (paragraphs, subheads),



- the choice and disposition of content which take into account the needs of the recipient,
- relatively short sentences (about 14 words) with simple structure,
- relatively short nominal phrases,
- verbal constructions (avoiding gerunds and compound prepositions),
- forms of address (V-forms *Pan, Pani, Państwo* in texts whose addressees are individuals, T-form *ty* in texts whose addressees are collective),
- sparing use of impersonal and passive constructions,
- sparing use of terms and providing explanations,
- reasonably colloquial, yet carefully chosen and correctly used vocabulary and idiomatic phrases,
- metatextual devices which make the text more concrete (such as examples) and expressions that direct the reader to other parts of the text.

On the basis of her analysis of the texts, the author also identifies parameters that she finds useful for Polish texts:

- nominal quote no higher than about four; lower NQ is possible only in rather general (non-specialised) texts
- good readability (LIX no higher than about 45, FOG no higher than about 13)

The optimal FOG index for a text should not exceed 12 (which implies 12 years of schooling). A text with such a FOG value would be comprehensible for Poles with at least a secondary education, i. e. for approx. 70% of the population of Poland.

The model of Swedish language planning is strongly recommended in Poland in view of its efficiency. Because of the low literacy of Polish adult citizens as found in PIAAC survey (2013) and the low comprehensibility of official texts, effective language planning is necessary in order to make Polish democracy efficient. Language planning could be implemented in the democratization and digitalization processes of public agencies which are ongoing.

## **SUPLEMENT**

**Teksty i ankiety użyte w badaniu**

## Spis treści

1. Decyzja MOPR — wersja A (oryginał)	1
2. Decyzja MOPR — wersja B (parafraza)	3
3. Decyzja MOPR — wersja C (parafraza)	6
4. Decyzja MOPR — ankieta	8
5. Decyzja ZUS — wersja A (oryginał)	9
6. Decyzja ZUS — wersja B (parafraza)	11
7. Decyzja ZUS — ankieta	13
8. Informacja ZUS o stanie konta ubezpieczonego — wersja A (oryginał)	14
9. Informacja ZUS o stanie konta ubezpieczonego — wersja B (parafraza)	17
10. Informacja ZUS o stanie konta ubezpieczonego — ankieta	21
11. Ulotka ZUS dla emerytów — wersja A (oryginał)	22
12. Ulotka ZUS dla emerytów — wersja B (parafraza)	24
13. Ulotka ZUS dla emerytów — ankieta	26
14. Projekt poradnika ZUS. Fragment nt. pomocy publicznej — wersja A	27
15. Projekt poradnika ZUS. Fragment nt. pomocy publicznej — wersja B	31
16. Projekt poradnika ZUS. Fragment nt. pomocy publicznej — wersja C	35
17. Projekt poradnika ZUS. Fragment nt. pomocy publicznej — ankieta	41
18. Broszura informacyjna do załącznika składanego wraz z zeznaniem PIT-28 — oryginał (fragment) oraz ankieta	42
19. Broszura <i>Ulga na dzieci</i> — oryginał	43
21. Broszura <i>Ulga na dzieci</i> — ankieta	46
22. Klucz odpowiedzi do pytań sprawdzających rozumienie	47

## DECYZJA MOPR wersja A (oryginal)

Proszę przeczytać poniższe wprowadzenie i następnie odpowiedzieć na pytania do tekstu.

Beata Bielska jest matką sześciorga dzieci i dostaje zasiłek na dzieci. W październiku 2007 otrzymała poniższą decyzję od Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie.

ID 175163

Poznań, dnia 31-10-2007

Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie  
Dział Świadczeń Rodzinnych, Alimentacyjnych  
I Dodatków Mieszkaniowych  
ul. Wszystkich Świętych 1, 61-843 Poznań

**MOPR.XII.1244/5510/22726/07**

**Pan/Pani Bielska Beata  
zam. Matejki 3/3  
Poznań**

### DECYZJA

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.**

II. Świadczenie płatne najpóźniej do ostatniego dnia każdego miesiąca na konto osobiste.

### UZASADNIENIE

Decyzją z dnia 31-10-2007 nr **MOPR.XII.1244/5510/22725/07** przyznano Panu/Pani dodatek do zasiłku rodzinnego z tytułu wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej w wysokości 80 zł miesięcznie na okres **01-09-2007 do 31-08-2008** na **BIELSKA JADWIGA, BIELSKA WANDA, BIELSKI IGNACY**.

Uchwałą Rady Miasta Poznania z dnia 26 września 2006 r. w sprawie podniesienia kwoty dodatku do zasiłku rodzinnego (CIII/1198/IV/2006) podniesiono począwszy od dnia 01 stycznia 2007 dodatek do zasiłku rodzinnego z tytułu wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej, o kwotę 100,- zł na trzecie i następne dzieci uprawnione do zasiłku rodzinnego.

W związku z powyższym spełnia Pan/Pani przesłanki do otrzymania powyższego dodatku do zasiłku rodzinnego z tytułu wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej finansowanego ze środków własnych gminy na **BIELSKA JADWIGA, BIELSKA WANDA, BIELSKI IGNACY** w okresie od 01-09-2007 do 31-08-2008.

Biorąc powyższe pod uwagę oraz stan faktyczny orzeczono jak w sentencji.

**POUCZENIE**

1. Od decyzji służy odwołanie do Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Poznaniu Al.Niepodległości 16/18 za pośrednictwem Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie Działu Świadczeń Rodzinnych, Alimentacyjnych i Dodatków Mieszkaniowych ul.Wszystkich Świętych 1, w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. Wniesienie odwołania w terminie zgodnie z art 130 § 2 k.p.a. (Dz.U. Nr 98, poz. 1071 z 2000 r., z późn.zm.) wstrzymuje wykonanie decyzji (wypłatę świadczeń rodzinnych)
2. Prawo do świadczeń rodzinnych ustala się na wniosek osoby uprawnionej, począwszy od miesiąca, w którym został on złożony wraz z wymaganymi dokumentami (art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 28 listopada 2003r. o świadczeniach rodzinnych).
3. Zgodnie z art. 25 ust. 1 ustawy o świadczeniach rodzinnych osoba otrzymująca świadczenie rodzinne jest zobowiązana do niezwłocznego powiadomienia organu wypłacającego świadczenia rodzinne o zmianach w liczbie członków rodziny lub innych zmianach mających wpływ na prawo do świadczeń.
4. Zgodnie z art. 30 ustawy o świadczeniach rodzinnych osoba, która pobrała nienależnie świadczenia jest zobowiązana do ich zwrotu.  
Za nienależnie pobrane świadczenia rodzinne uważa się:  
1) 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;  
2) świadczenia rodzinne przyznane lub wypłacone na podstawie fałszywych zeznań lub dokumentów albo w innych przypadkach świadomego wprowadzenia w błąd przez osobę pobierającą te świadczenia.
5. W przypadku gdy osoba ubiegająca się o świadczenia rodzinne na nowy okres zasiłkowy złoży wniosek wraz z dokumentami do dnia 31 lipca, świadczenia rodzinne przysługujące za miesiąc wrzesień wypłaca się do dnia 30 września, natomiast w przypadku wniosków złożonych od dnia 1 sierpnia do 30 września, świadczenia rodzinne przysługujące za miesiąc wrzesień wypłaca się do dnia 31 października.
6. W przypadku wygaśnięcia orzeczenia o niepełnosprawności od którego posiadania uzależnione jest przyznanie świadczeń, osoba uprawniona jest zobowiązana do złożenia wniosku o ustalenie prawa do świadczenia wraz z dokumentem orzeczenia lub dokumentem potwierdzającym złożenie wniosku o wydanie orzeczenia w Miejskim Zespole do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności – w terminie do ostatniego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym wygasło prawo do świadczenia rodzinnego.

XXX

Pieczęć urzędowa

Podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego

**Na podstawie art. 2 ust. 1 pkt. 1 lit. c ustawy z dnia 16 listopada 2006r. o opłacie skarbowej (Dz.U. 2006r., Nr 225, poz. 1635) niniejsza decyzja nie podlega opłacie skarbowej.**

Otrzymują:

1. Adresat
2. a/a

Sporządził/sporządziła Nowak Arleta

## DECYZJA MOPR wersja B (parafraza)

Proszę przeczytać poniższe wprowadzenie i następnie odpowiedzieć na pytania do tekstu.

Beata Bielska jest matką pięciorga dzieci i dostaje zasiłek na dzieci. W październiku 2007 otrzymała poniższą decyzję od Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie (MOPR) dotyczącą trójki jej dzieci.

ID 175163

Poznań, 31.10.2007

Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie  
Dział Świadczeń Rodzinnych, Alimentacyjnych  
i Dodatków Mieszkaniowych  
ul. Wszystkich Świętych 1, 61-843 Poznań

**MOPR.XII.1244/5510/22726/07**  
**PESEL: 631202907635**  
**Pani BEATA BIELSKA**  
**zam. ul. Matejki 3/3**  
**Poznań**

### DECYZJA

**Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie po rozpoznaniu Pani wniosku z dnia 06.09.2007 podwyższa dodatek do zasiłku rodzinnego z tytułu wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej na dzieci: JADWIGĘ BIELSKĄ, WANĘ BIELSKĄ i IGNACEGO BIELSKIEGO o kwotę 100,- zł miesięcznie począwszy od 1 września 2007 do 31 sierpnia 2008.**

### UZASADNIENIE

Decyzją z dnia 31.10.2007 (nr **MOPR.XII.1244/5510/22725/07**) przyznano Pani dodatek do zasiłku rodzinnego z tytułu wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej w wysokości **80 zł** miesięcznie w okresie **01.09.2007** do **31.08.2008** na dzieci: **JADWIGĘ BIELSKĄ, WANĘ BIELSKĄ i IGNACEGO BIELSKIEGO.**

Rada Miasta Poznania wydała w dniu 26 września 2006 r. uchwałę w sprawie podniesienia kwoty dodatku do zasiłku rodzinnego (CIII/1198/IV/2006) ze środków własnych gminy. W uchwale tej Rada Miasta podwyższyła dodatek do zasiłku rodzinnego z tytułu wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej o kwotę 100,- zł na trzecie i następne dzieci uprawnione do zasiłku rodzinnego. Wobec powyższego należało podwyższyć dodatek do zasiłku rodzinnego z tytułu wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej.

### PODSTAWA PRAWNA

- Ustawa o świadczeniach rodzinnych z dnia 28 listopada 2003r. (t.j. Dz.U. z 2006r. Nr 139, poz. 992 z późn. zm.) - 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
- Uchwała Rady Miasta Poznania z dnia 26 września 2006r. w sprawie podniesienia kwoty dodatku do zasiłku rodzinnego (nr CIII/1198/2006)
- Rozporządzenie 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.)

## DECYZJA MOPR wersja B (parafraza)

- 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)
- Kodeks postępowania administracyjnego – ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. (tekst jednolity z dnia 9.10.2000r. Dz. U. Nr 98 poz. 1071 ze zm.) – art. 104

### PRAWO DO ODWOŁANIA

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:

- Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie  
Dział Świadczeń Rodzinnych, Alimentacyjnych i Dodatków Mieszkaniowych  
ul.Wszystkich Świętych 1, 61-843 Poznań.

Wniesienie odwołania w terminie wstrzymuje wykonanie decyzji, czyli wypłatę świadczeń rodzinnych (art 130 § 2 k.p.a. - Dz.U. Nr 98, poz. 1071 z 2000 r., z późn.zm.).

### INFORMACJA

Podwyższony **dodatek w całkowitej wysokości 180,- zł** miesięcznie na każde z wymienionych dzieci będzie Pani otrzymywać w okresie **od 01.09.2007 do 31.08.2008**. Świadczenie to będzie wpływać na Pani konto osobiste najpóźniej do ostatniego dnia każdego miesiąca.

XXX

Pieczęć urzędowa  
i stanowiska służbowego

Podpis z podaniem imienia, nazwiska

Decyzja ta nie podlega opłacie skarbowej (art. 2 ust. 1 pkt. 1 lit. c ustawy z dnia 16 listopada 2006r. o opłacie skarbowej -Dz.U. 2006r., Nr 225, poz. 1635)

Otrzymują:

1. adresat
2. a/a

Sporządził/sporządziła Arleta Nowak

### POUCZENIE

1. Świadczenia rodzinne przyznaje się na wniosek osoby uprawnionej, począwszy od miesiąca, w którym został on złożony wraz z wymaganymi dokumentami (art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 28 listopada 2003r. o świadczeniach rodzinnych).  
**Przykład:** wniosek ze wszystkimi dokumentami został złożony w kwietniu - świadczenie przyznaje się od kwietnia.
2. Osoba otrzymująca świadczenie rodzinne jest zobowiązana do niezwłocznego powiadomienia urzędu wypłacającego świadczenia rodzinne o zmianach w liczbie członków rodziny lub innych zmianach, które mają wpływ na prawo do świadczeń (art. 25 ust. 1 ustawy o świadczeniach rodzinnych).  
**Przykład:** zmienił się dochód rodziny lub jedno z dzieci założyło własną rodzinę.
3. Osoba, która otrzymała nienależne świadczenia jest zobowiązana do ich zwrotu. Za nienależnie pobrane świadczenia rodzinne uważa się (art. 30 ustawy o świadczeniach rodzinnych):
  - świadczenia rodzinne, które zostały wypłacone, chociaż nastąpiły zmiany powodujące ustanie lub zawieszenie prawa do świadczeń rodzinnych albo wstrzymanie wypłaty świadczeń rodzinnych w całości lub części. - jeżeli osoba pobierająca te świadczenia została pouczona o braku prawa do ich pobierania w przypadku nastąpienia takich zmian;  
**Przykład:** pełnoletnie dziecko, na które pobiera się zasiłek zakończyło edukację, a zasiłek pobierany był nadal.
  - świadczenia rodzinne, które zostały przyznane lub wypłacone na podstawie fałszywych zeznań lub dokumentów albo w innych przypadkach świadomego wprowadzenia w błąd przez osobę pobierającą te świadczenia.  
**Przykład:** wnioskodawca podał zaniżony dochód rodziny.
4. Jeśli osoba ubiegająca się o świadczenia rodzinne na **nowy okres zasiłkowy (obejmujący miesiące od września do sierpnia kolejnego roku)** złoży wniosek wraz z dokumentami do 31 lipca, świadczenia rodzinne przysługujące za wrzesień wypłaca się w terminie do 30 września. Natomiast w przypadku wniosków złożonych w okresie od 1 sierpnia do 30 września, świadczenia rodzinne przysługujące za wrzesień wypłaca się w terminie do 31 października.
5. Jeżeli wygasa **orzeczenie o niepełnosprawności**, które jest warunkiem przyznania świadczenia, osoba uprawniona powinna złożyć wniosek o ustalenie prawa do świadczenia wraz z orzeczeniem lub dokumentem potwierdzającym złożenie wniosku o wydanie orzeczenia w Miejskim Zespole do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności. Dokumenty te należy złożyć w terminie do ostatniego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym wygasa prawo do świadczenia rodzinnego.  
**Przykład:** orzeczenie wygasa w kwietniu, wniosek wraz z dokumentem należy złożyć do końca maja.



## DECYZJA MOPR — wersja C (parafraza)

Proszę przeczytać uważnie tekst decyzji na temat świadczeń rodzinnych i następnie odpowiedzieć na pytania w ankiecie.

---

Poznań, 31.10.2007

Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie  
Dział Świadczeń Rodzinnych, Alimentacyjnych  
i Dodatków Mieszkaniowych  
ul. Wszystkich Świętych 1, 61-843 Poznań

MOPR.XII.1244/5510/22726/07  
PESEL: 631202907635  
Pani Beata Bielska  
ul. Matejki 3/3  
Poznań

### Decyzja

Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie podwyższa dodatek do zasiłku rodzinnego z tytułu wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej na dzieci: Jadwigę Bielską, Wandę Bielską i Ignacego Bielskiego o kwotę 100,- zł miesięcznie począwszy od 1 września 2007 do 31 sierpnia 2008.

Podwyższony dodatek w całkowitej wysokości 180,- zł miesięcznie na każde z wymienionych dzieci będzie Pani otrzymywać w okresie od 01.09.2007 do 31.08.2008.

Świadczenie to będzie wpływać na Pani konto osobiste najpóźniej do ostatniego dnia każdego miesiąca.

### Uzasadnienie

Na Pani wniosek z dnia 6.09.2007 przyznano Pani dodatek do zasiłku rodzinnego z tytułu wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej w wysokości 80 zł miesięcznie w okresie od 01.09.2007 do 31.08.2008 na troje dzieci: Jadwigę, Wandę i Ignacego — decyzja z dnia 31.10.2007 nr MOPR.XII.1244/5510/22725/07.

Dodatek ten podniesiono na podstawie uchwały Rady Miasta CIII/1198/IV/2006 z 26.09.2006 o kwotę 100,- zł na trzecie i następne dzieci uprawnione do zasiłku rodzinnego. Podwyższony podatek finansowany będzie ze środków własnych gminy Miasta Poznań.

### Podstawa prawna

- Ustawa o świadczeniach rodzinnych z dnia 28 listopada 2003r. (t.j. Dz.U. z 2006r. Nr 139, poz. 992 z późn. zm.) - 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
- Uchwała Rady Miasta Poznania z dnia 26 września 2006r. w sprawie podniesienia kwoty dodatku do zasiłku rodzinnego (nr CIII/1198/2006)
- Rozporządzenie 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.)
- 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)
- Kodeks postępowania administracyjnego – ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. (tekst jednolity z dnia 9.10.2000r. Dz. U. Nr 98 poz. 1071 ze zm.) – art. 104.

## **DECYZJA MOPR — wersja C (parafraza)**

### **Pouczenie zgodnie z art. 25 i art. 30 ustawy o świadczeniach rodzinnych**

Musi Pan/i niezwłocznie zawiadomić Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie (MOPR), jeżeli:

- zmieni się liczba członków rodziny, pozostających na Pani/Pana utrzymaniu
- wzrosnie dochód rodziny.

Będzie Pan/i musiał/a zwrócić świadczenie, jeżeli:

- nie zawiadomi Pan/i o takiej zmianie sytuacji rodziny, w której nie spełnia Pan/i kryteriów dla świadczenia
- przedstawił/a Pan/i ustnie lub pisemnie nieprawdziwe informacje lub dokumenty na temat sytuacji Pana/Pani rodziny.

### **Informacje**

- MOPR jest urzędem, który z upoważnienia Prezydenta Miasta Poznania rozpatruje wnioski o świadczenia rodzinne. Do wniosku należy załączyć dokumenty na temat sytuacji rodziny. MOPR udziela szczegółowych informacji na miejscu lub telefonicznie — telefon **061 646 33 44**.
- Jeśli Pan/i spełnia kryteria świadczenia, MOPR przyznaje świadczenie od miesiąca, w którym złożył/a Pan/i wniosek wraz z odpowiednimi dokumentami.
- Okres zasiłkowy trwa od września do sierpnia następnego roku. Jeśli złoży Pan/i wniosek z wymaganymi dokumentami do 31 lipca, świadczenie za wrzesień otrzyma Pan/i do 30 września. Jeśli natomiast wniosek złoży Pan/i między 1 sierpnia a 30 września, świadczenie za wrzesień otrzyma Pan/i do 31 października.

### **Orzeczenie o niepełnosprawności**

Jeśli do poprzedniego wniosku o świadczenie załączał/a Pan/i orzeczenie o niepełnosprawności, prosimy sprawdzić, czy jest ono w dalszym ciągu ważne. Jeśli nie — może Pan/i złożyć wniosek o świadczenie rodzinne wraz z ważnym orzeczeniem lub z zaświadczeniem z Miejskiego Zespołu do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności, że złożył/a Pan/i wniosek o nowe orzeczenie.

Będzie Pan/i dalej otrzymywał/a świadczenie rodzinne, jeżeli złoży Pan/i wniosek o świadczenie najpóźniej do ostatniego dnia miesiąca, następującego po miesiącu, w którym wygasło prawo do świadczenia rodzinnego.

### **Prawo do odwołania**

Od tej decyzji może się Pan/i odwołać do Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Poznaniu, Al.Niepodległości 16/18.

Odwołanie należy wysłać lub złożyć w terminie 14 dni od otrzymania decyzji na adres:

Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie,  
Dział Świadczeń Rodzinnych, Alimentacyjnych i Dodatków Mieszkaniowych  
ul.Wszystkich Świętych 1, Poznań

Jeśli wniesie Pan/i odwołanie, wypłata świadczenia zostanie wstrzymana.

**Ankieta sprawdzająca rozumienie tekstu decyzji MOPR**

**A)** Proszę o zakreślenie po **jednej** odpowiedzi, którą Pan(i) uważa za właściwą.

1) Ile będzie wynosiło świadczenie?

- a) 100 zł na każde z dzieci.
- b) 180 zł na każde z dzieci.
- c) 100 zł na pierwszych dwoje dzieci (Jadwiga i Wanda), 180 zł na trzecie dziecko (Ignacy).

2) Wysokość tego świadczenia wynika:

- a) z decyzji MOPR i uchwały Rady Miasta Poznania.
- b) tylko z decyzji MOPR.
- c) tylko z uchwały Rady Miasta Poznania.

3) Kiedy osoba starająca się o zasiłek otrzyma zasiłek za wrzesień, jeśli złoży wniosek w sierpniu?

- a) do 31 lipca
- b) do 30 września
- c) do 31 października

4) Co oznacza „nowy okres zasiłkowy”?

- a) następny okres od 1 września do 31 sierpnia
- b) następny rok szkolny
- c) następny rok kalendarzowy

5) Jeśli świadczenie jest uzależnione od orzeczenia o niepełnosprawności a orzeczenie to wygasa w lutym, to nowy wniosek o świadczenie wraz z nowym orzeczeniem (lub potwierdzeniem złożenia wniosku o orzeczenie) należy złożyć

- a) do końca lutego
- b) do końca marca
- c) do końca marca – wraz z orzeczeniem – lub do końca lutego – wraz z potwierdzeniem złożenia wniosku o orzeczenie

6) Odwołanie od decyzji należy wysłać albo doręczyć do:

- a) Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Poznaniu
- b) Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie, Dział Świadczeń Rodzinnych, Alimentacyjnych i Dodatków Mieszkaniowych
- c) Do jednej lub drugiej z tych instytucji.

## DECYZJA ZUS wersja A (oryginal)

### wersja A

Proszę przeczytać następujące wprowadzenie i następnie odpowiedzieć na pytania do tekstu.

Anna Kowalska prowadzi działalność gospodarczą. 12 marca 2007r. złożyła wniosek w Oddziale ZUS o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu ze składkami ZUS. Jako osoba pracująca również na umowie o pracę opłaca samodzielnie do ZUS tylko składkę na ubezpieczenie zdrowotne, natomiast jej pracodawca opłaca pełną składkę, jak za każdego zatrudnionego.

#### ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH ODDZIAŁ W POZNANIU

ul.Dąbrowskiego 12 tel. (0-61) 841-60-00, telefax (061) 841-15-51  
e-mail: [zus.poznan@optimedia.pl](mailto:zus.poznan@optimedia.pl)

**Pani  
Anna Kowalska  
ul.Szkolna 10 m. 3  
64-864 Poznań**

**Znak: 2900000/DK-411-108/2007/ 78116785**

**Poznań, 19 marca 2007r.**

#### DECYZJA NR 108/2007

Zakład Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Poznaniu, działając na podstawie art. 217, art. 218 i art. 219 kodeksu postępowania administracyjnego – ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. (tekst jednolity z dnia 9.10.2000r., Dz. U. Nr 98 poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83b oraz w oparciu o art. 47 ust. 1 pkt. 1, art. 23 ust. 1 ustawy z dnia 13 października 1998 o systemie ubezpieczeń społecznych (tekst jednolity: Dz. U. Z 2007r. nr 11 poz. 74), § 3 ust. 1, §4 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 1998r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu postępowania w sprawach rozliczania składek, wypłaconych zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego, zasiłków rodzinnych, pielęgnacyjnych i wychowawczych oraz kolejności zaliczania wpłat składek na poszczególne fundusze (Dz. U. Nr 165 poz. 1197 ze zm.) w sprawie wniosku złożonego w dniu 12 marca 2007r. przez Panią Annę Kowalską o wydanie zaświadczenia potwierdzającego brak zaległości z tytułu składek

#### **o d m a w i a**

wydania zaświadczenia o żądanej treści.

#### **U Z A S A D N I E N I E**

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.**

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.).

Zgodnie z § 3 ust. 1, § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 1998r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu postępowania w sprawach rozliczenia 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. Zakład zaś dokonuje rozliczenia wpłaconej przez płatnika składek wpłaty na podstawie deklaracji rozliczeniowej zgodnie z oznaczeniem dokonany przez płatnika składek na dokumencie płatniczym.

Z zebranej w sprawie dokumentacji wynika, że Pani Anna Kowalska złożyła dokumenty rozliczeniowe za okres od 01/1999r. do 02./2007r. z rozliczeniem należnej składki tylko na ubezpieczenie zdrowotne. Z prowadzonej przez Oddział Zakładu ewidencji wynika również, że na koncie Pani Anny Kowalskiej figuruje zaległość z tytułu różnicy należnej składki na ubezpieczenie zdrowotne za miesiąc 02/2007r.

**Mając na uwadze powyższe Zakład Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Poznaniu nie znajduje podstaw do pozytywnego rozpatrzenia wniosku złożonego przez Panią Annę Kowalską w dniu 12 marca 2007r. i orzekł jak w sentencji decyzji.**

Zgodnie z art. 219 kodeksu postępowania administracyjnego – ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. (tekst jednolity z dnia 9.10.2000r. Dz. U. Nr 98 poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83b ustawy z dnia 13 października 1998r. o systemie ubezpieczeń społecznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2007r. nr 11 poz. 74) odmowa wydania zaświadczenia o żądanej treści następuje w formie decyzji.

#### POUCZENIE

Niniejsza decyzja podlega zaskarżeniu przez wniesienie odwołania do Sądu Okręgowego – Sądu Pracy i Ubezpieczeń Społecznych w Poznaniu ul.Kamiennogórska 26 w terminie jednego miesiąca od jej doręczenia, zgodnie z uregulowaniem art. 83 ust. 2 ustawy z dnia 13 października 1998r. o systemie ubezpieczeń społecznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2007r. Nr 11 poz. 74) za pośrednictwem Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

XXXX

[pieczęćka z imieniem, nazwiskiem i funkcją osoby podpisującej]

**wersja B**

Proszę przeczytać następujące wprowadzenie i następnie odpowiedzieć na pytania do tekstu

Anna Kowalska prowadzi działalność gospodarczą. 12 marca 2007r. złożyła wniosek w Oddziale ZUS o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu ze składkami ZUS. Jako osoba pracująca również na umowie o pracę opłaca samodzielnie do ZUS tylko składkę na ubezpieczenie zdrowotne, natomiast jej pracodawca opłaca pełną składkę, jak za każdego zatrudnionego.

**ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH  
ODDZIAŁ W POZNANIU**

ul.Dąbrowskiego 12 tel. (0-61) 841-60-00, telefax (061) 841-15-51  
e-mail: [zus.poznan@optimedia.pl](mailto:zus.poznan@optimedia.pl)

**Pani  
Anna Kowalska  
ul.Szkolna 10 m.3  
61-864 Poznań**

**Znak: 2900000/DK-411-108/2007/ 78116785**

**Poznań, 19 marca 2007 r.**

**Pani wniosek o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w opłacaniu składek**

**DECYZJA NR 108/2007**

Zakład Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Poznaniu odmawia wydania Pani zaświadczenia o niezaleganiu w opłacaniu składek w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej.

**SPRAWA**

W dniu 12 marca 2007r. złożyła Pani w Oddziale Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Poznaniu wniosek o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w opłacaniu składek w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej.

**UZASADNIENIE**

Z zebranej dokumentacji wynika, że złożyła Pani deklaracje rozliczeniowe za okres od 01/1999 do 02/2007 z rozliczeniem należnej składki na ubezpieczenie zdrowotne. Oddział ZUS ustalił, że poza prowadzoną działalnością gospodarczą jest Pani jednocześnie zatrudniona na umowie o pracę. Jest Pani zatem zobowiązana do opłacania jedynie składek na ubezpieczenie zdrowotne.

Ustaliliśmy, że na Pani koncie brak jest należnej składki na ubezpieczenie zdrowotne za miesiąc 02/2007 (177,36 zł). Składki te płatne są do 10. dnia kolejnego miesiąca, t.j. w tym przypadku składka była płatna do 10.03.br. Zaświadczenie o niezaleganiu w opłacaniu składek wydamy dopiero po uzupełnieniu przez Panią należnej składki wraz z odsetkami za zwłokę (Zakład Ubezpieczeń Społecznych nie pobiera odsetek za zwłokę, jeżeli ich wysokość nie przekracza kwoty 6,60 zł).

**PODSTAWA PRAWNA**

- Ustawa z 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych - art. 82 ust. 1.

**Przepisy dotyczące odsetek za zwłokę:**

- Ustawa z dnia 13 października 1998r. o systemie ubezpieczeń społecznych – art. 23 i art.47 ust.1 pkt. 1.
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Ordynacja podatkowa (Dz. U. z 2005 r. nr 8, poz. 60 ze zm) – art. 53 § 3, art. 55 § 1 i § 2
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 22 sierpnia 2005 r. - § 2.1.
- Obwieszczenie Ministra Finansów z dnia 1 marca 2006r. w sprawie stawki odsetek za zwłokę od zaległości podatkowych

**PRAWO DO ODWOŁANIA**

Od niniejszej decyzji może się Pani odwołać do Sądu Okręgowego – Sądu Pracy i Ubezpieczeń Społecznych w Poznaniu ul.Kamiennogórska 26 w ciągu jednego miesiąca od daty doręczenia decyzji. Odwołanie należy wysłać lub doręczyć do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Oddział w Poznaniu.

**Przepisy dotyczące odwołania:**

- Ustawa z dnia 13 października 1998r. o systemie ubezpieczeń społecznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2007r. Nr 11 poz. 74) - art. 83 ust. 2, art. 83b
- Kodeks postępowania administracyjnego – ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. (tekst jednolity z dnia 9.10.2000r., Dz.U. nr 98, poz. 1071 ze zm.) – art. 219

XXX

[stempel z imieniem, nazwiskiem i funkcją osoby podpisującej]

# INFORMACJA O STANIE KONTA UBEZPIECZONEGO — wersja B (parafraza)

Zakład Ubezpieczeń Społecznych  
Poznań, ul. Dąbrowskiego 12  
60-908 Poznań  
znak: 2300000/006439747/2009/01

Poznań, 03.11.2010

Pani  
Anna Kowalska  
ul. Szkolna 2/5  
61-860 Poznań

## Informacja o stanie konta ubezpieczonego w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych według stanu na dzień 31 grudnia 2009

Zakład Ubezpieczeń Społecznych przesyła informacje o stanie Pani konta ubezpieczonego, które w Centralnym Rejestrze Ubezpieczonych identyfikuje się numerami:

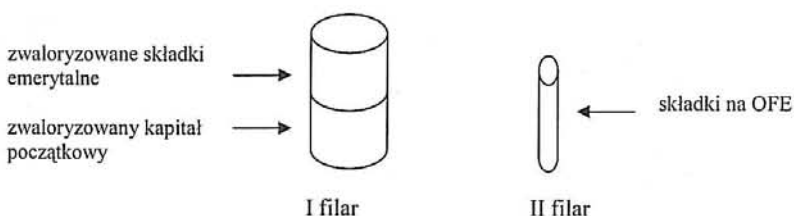
PESEL 58101201962

NIP 8811432174

Seria i numer dowodu osobistego/paszportu .....  
(tylko jeśli brak numeru PESEL i/lub NIP)

### Pani przyszła emerytura z I i II filaru

Na Pani koncie ubezpieczonego są gromadzone środki, które stanowią źródło Pani przyszłej emerytury. Emerytura ta składać się będzie z I filaru pochodzącego ze składek na ubezpieczenia emerytalne (na Fundusz Ubezpieczeń Społecznych) i — jeśli należy Pani do otwartych funduszy emerytalnych (OFE) — z II filaru pochodzącego ze składek na otwarte fundusze emerytalne (OFE). Zależnie od wartości środków zgromadzonych w OFE otrzyma Pani okresową emeryturę kapitałową lub środki te podwyższą podstawę Pani emerytury w I filarze (patrz strona 2).



Stan Pani konta ubezpieczonego na dzień 31 grudnia 2009 wyniósł:

1. zwaloryzowane składki na ubezpieczenie emerytalne w I filarze (czyli składki emerytalne z wyłączeniem składek na otwarte fundusze emerytalne): **50405,48 zł**
2. zwaloryzowany kapitał początkowy: **198351,02 zł**
3. składki na otwarte fundusze emerytalne (OFE):
  - należne ..... **21952,52 zł**
  - odprowadzone ..... **21954,75 zł**



**4. Pani hipotetyczna emerytura z I filaru**

Pani hipotetyczną emeryturę z I filaru podajemy w dwóch wariantach (wariant pierwszy i wariant drugi). Oba warianty są szacunkowe i nie mogą być podstawą jakichkolwiek roszczeń.

Obliczenie obu wariantów opiera się na stanie Pani konta emerytalnego w I filarze w ZUS z dnia 31 grudnia 2009 roku oraz średnim dalszym trwaniu życia dla wieku emerytalnego kobiet (60 lat), które wynika z tablicy trwania życia obowiązującej w dniu 31 grudnia 2009 roku.

**Wariant pierwszy — 1024,83 zł**

Jest to hipotetyczna emerytura z I filaru, jaką uzyskalaby Pani w wieku emerytalnym dla kobiet (60 lat), gdyby od 1 stycznia 2010 roku do osiągnięcia przez Panią wieku emerytalnego nie były odprowadzane składki na ubezpieczenie emerytalne.

Ten wariant hipotetycznej emerytury oblicza się dzieląc sumę składek na ubezpieczenie społeczne i kapitału początkowego, po ich waloryzacji, przez średnie dalsze trwania życia dla wieku emerytalnego kobiet (60 lat).

**Wariant drugi — 1245,91 zł**

Jest to hipotetyczna emerytura z I filaru, jaką uzyskalaby Pani w wieku emerytalnym dla kobiet (60 lat), gdyby odprowadzane były składki na ubezpieczenie emerytalne w hipotetycznej wysokości za każdy pełny miesiąc do osiągnięcia przez Panią wieku emerytalnego dla kobiet.

Wariant drugi hipotetycznej emerytury oblicza się dzieląc sumę składek na ubezpieczenie społeczne i kapitału początkowego, po ich waloryzacji, oraz składek na ubezpieczenie emerytalne w hipotetycznej wysokości, przez średnie dalsze trwania życia dla wieku emerytalnego kobiet.

Składki na ubezpieczenie emerytalne w hipotetycznej wysokości to średnia miesięczna kwota składek na ubezpieczenie emerytalne z Pani dotychczasowego okresu ubezpieczenia.

**Kobiety, które urodziły się po 31 grudnia 1948 roku a przed 1 stycznia 1969 roku**

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 indywidualnym 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.

**5. Składki na ubezpieczenie emerytalne, z wyłączeniem składek na otwarte fundusze emerytalne za ostatnie 12 miesięcy kalendarzowych:**

Rok—miesiąc	Kwota składki*	Platnik składek
2009-01	578,13	Drukarnia Poznań
2009-02	287,42	Drukarnia Poznań
2009-03	287,42	Drukarnia Poznań
2009-04	1020,62	Drukarnia Poznań
2009-05	287,42	Drukarnia Poznań
2009-06	287,42	Drukarnia Poznań
2009-07	287,42	Drukarnia Poznań
2009-08	287,42	Drukarnia Poznań
2009-09	445,78	Drukarnia Poznań
2009-10	305,01	Drukarnia Poznań
2009-11	305,01	Drukarnia Poznań
2009-12	305,01	Drukarnia Poznań

Kwoty oznaczone znakiem (\*) to kwoty składki opłaconej przez osobę samodzielnie opłacającą składki na ubezpieczenie emerytalne lub opłaconej za osobę współpracującą z osobą, która prowadzi pozarolniczą działalność.

Ten wydruk komputerowy nie wymaga podpisu.

**Prosimy o weryfikację danych zawartych w *Informacji***

Prosimy o weryfikację danych zawartych w *Informacji*, ponieważ dane te stanowią podstawę do przyznania i wyliczenia Pani emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.

Jeżeli w trakcie weryfikacji stwierdzi Pani, że *Informacja* zawiera nieprawidłowości, powinna Pani jak najszybciej wyjaśnić to u swojego płatnika składek (np. pracodawcy, zleceniodawcy), który przekazał dane do ZUS. Jeżeli jest to niemożliwe, powinna Pani zgłosić reklamację w ZUS.

Na stronach internetowych ZUS: [www.mojaskladka.zus.pl](http://www.mojaskladka.zus.pl) i [www.mojaemerytura.zus.pl](http://www.mojaemerytura.zus.pl) może Pani otrzymać szczegółowe wyjaśnienia na temat danych zawartych w informacji, sposobu ich weryfikacji i postępowania w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości

Informacje te może Pani także uzyskać

- dzwoniąc na infolinię ZUS 0 801 400 400
- odwiedzając dowolną terenową jednostkę ZUS — najlepiej jednostkę właściwą ze względu na Pani miejsce zamieszkania

Adresy jednostek terenowych ZUS oraz wzór formularza ZUS ZRU znajdzie Pani na stronie internetowej [www.zus.pl](http://www.zus.pl)

**Jeżeli nie otrzymała Pani którejkolwiek z informacji za lata 1999-2008 — patrz poniżej.**

**Jeżeli nie otrzymała Pani którejkolwiek z informacji za lata 1999-2008**

Jeżeli nie otrzymała Pani którejkolwiek z informacji za lata 1999-2008, powinna Pani zgłosić reklamację w ZUS. Reklamację można zgłosić

- na formularzu ZUS ZRU lub w dowolnie sformułowanym piśmie, osobiście lub drogą pocztową — do najbliższej terenowej jednostki ZUS — wzór formularza ZUS ZRU znajdzie Pani na stronie internetowej [www.zus.pl](http://www.zus.pl)
- telefonicznie pod numerem ogólnopolskiej infolinii ZUS 0-801-400-400 (poniedziałek — piątek 8.00-18.00)
- drogą elektroniczną na formularzu dostępnym pod adresem ZUS <http://eup.zus.pl> (potrzebny jest bezpieczny podpis elektroniczny)

**Ankieta sprawdzająca rozumienie tekstu**

A) Proszę o zakreślenie po **jednej** odpowiedzi, którą Pan/i uważa za właściwą.

1. Czego dotyczy ta *Informacja*?
  - a) ZUS informuje o wysokości przyznanej emerytury.
  - b) ZUS prosi o weryfikację danych zawartych w *Informacji*.
  - c) ZUS informuje, że po *Informacje* z lat ubiegłych należy zgłosić się do płatnika składek (pracodawcy lub zleceniodawcy).
  
2. Czy hipotetyczna emerytura w wysokości 1024,83 zł, jest szacunkową emeryturą, którą Pani Kowalska może otrzymać
  - a) w 2010 roku?
  - b) w wieku emerytalnym, jeśli będzie pracować do osiągnięcia wieku emerytalnego?
  - c) w wieku emerytalnym, jeśli przestałaby pracować w 2010 roku?
  
3. Czy hipotetyczna emerytura w wysokości 1245,91 zł, jest szacunkową emeryturą, którą Pani Kowalska może otrzymać
  - a) w 2010 roku?
  - b) w wieku emerytalnym, jeśli będzie pracować do osiągnięcia wieku emerytalnego?
  - c) w wieku emerytalnym, jeśli przestałaby pracować w 2010 roku?
  
4. Czy pani Kowalska dostanie emeryturę kapitałową, jeśli należy do OFE?
  - a) tak
  - b) nie
  - c) tak, jeśli zgromadzone środki będą odpowiednio duże

*W 2005 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych dostarczył emerytom, rencistom i osobom pobierającym świadczenie lub zasiłek przedemerytalny następującą ulotkę na temat przysługującego im świadczenia.*

*Proszę zapoznać się z tekstem ulotki i następnie odpowiedzieć na pytania do tekstu.*

## **ZUS Zakład Ubezpieczeń Społecznych**

**Szanowni Państwo,**

Ta informacja przeznaczona jest dla:

- emerytów,
- rencistów,
- pobierających świadczenie lub zasiłek przedemerytalny,

k którzy swoje świadczenia otrzymali w marcu tego roku.

Jeśli w zeszłym roku mieliście dochód niższy niż **9 tysięcy 600 zł** czyli mniej niż **800 zł netto miesięcznie**, to macie prawo do dodatku pieniężnego. Musicie jednak sami o niego wystąpić. Uważnie przeczytajcie tę informację, byście wiedzieli, jak i kiedy wystąpić o dodatek.

### **Kto ma prawo do dodatku?**

Mają do niego prawo wszyscy emeryci, renciści, także ci, którzy mają rentę socjalną oraz osoby pobierające świadczenie lub zasiłek przedemerytalny, jeśli ich dochód nie przekroczył w ubiegłym roku 9 tysięcy 600 złotych.

### **Uwaga!**

Dochód oznacza kwotę pomniejszoną o podatek dochodowy, koszty uzyskania przychodu, czy składki ubezpieczeniowej w przypadku pracujących czy prowadzących swoją firmę. Ważne więc, ile Państwo mieliście pieniędzy netto a nie to w jakiej wysokości brutto macie przyznane świadczenie.

### **Ważne!**

Ale przy liczeniu dochodu nie możecie pominąć żadnego dochodu. Jeśli ktoś dodatkowo pracował lub prowadził własną działalność gospodarczą albo ma dochody z gospodarstwa rolnego, musi dodać do siebie wysokość zarobków oraz świadczenia, jak i innych dochodów i dopiero wtedy policzyć dochód. Jeśli jest niższy niż 9600 zł – możecie wystąpić o dodatek.

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. Sumuje się je, a potem dzieli na pół. Jeśli na jedną osobę wciąż przypadło w zeszłym roku mniej niż 9600 zł netto – możecie wystąpić o dodatek.

## ULOTKA ZUS DLA EMERYTÓW — wersja A (oryginal)

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.

Jeśli opiekujecie się dzieckiem, które dostaje rentę rodzinną, to po to by zorientować się czy przysługuje mu dodatek musicie zsumować dochody swoje i dziecka, a potem podzielić je na pół.

### Ile wynosi dodatek?

To dziesięć procent różnicy pomiędzy kwotą 9600 zł, a dochodem przypadającym na jedną osobę w rodzinie.

#### *Przykład:*

*Jeśli mieliście Państwo co miesiąc 650 zł, czyli 7800 zł wyniósł dochód w całym 2004 r. to macie prawo do dodatku w kwocie 180 zł*

*9600 zł – 7800 zł = 1800 zł*

*1800 zł : 10 = 180 zł*

*Dodatek nie będzie przyznany jeżeli jego kwota będzie niższa niż 20 zł.*

### Uwaga!

Jeżeli ktoś pobiera więcej niż jedno świadczenie np. emeryturę wraz z połową renty inwalidy wojennego, przysługuje mu tylko jeden dodatek pieniężny, choć do dochodu liczone są pieniądze z obu świadczeń.

### Jak o niego wystąpić?

Jeśli policzyliście swój dochód w ubiegłym roku i uważacie, że macie prawo do dodatku musicie o niego wystąpić, a ZUS sprawdzi Wasze uprawnienia.

Jeśli dostajecie tylko świadczenia z ZUS – wystarczy Wasze oświadczenie. Jeśli dodatkowo pracowaliście, prowadziliście firmę lub posiadacie ma jeszcze wasz małżonek musicie dołączyć informację o dodatkowych dochodach wraz z dokumentami potwierdzającymi te dochody.

### Kiedy macie to zrobić?

Macie czas do końca lipca. Ale jeśli się pośpieszycie i wystapicie do 30 czerwca to otrzymacie dodatek do 31 sierpnia 2005 r.

Ci którzy zrobią to później dostaną go do dnia 30 września 2005 r.

### Uwaga!

Roszczenie przedawnia się 30 września 2005 r., co oznacza, że wnioski zgłoszone po tym dniu spotkają się z odmową przyznania i wypłaty dodatku.

Bliższe informacje można uzyskać w każdej placówce Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz w serwisie internetowym ZUS pod adresem [www.zus.pl](http://www.zus.pl).

*W 2005 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych dostarczył emerytom, rencistom i osobom pobierającym świadczenie lub zasiłek przedemerytalny następującą ulotkę na temat przysługującego im świadczenia.  
Proszę zapoznać się z tekstem ulotki i następnie odpowiedzieć na pytania do tekstu.*

## ZUS Zakład Ubezpieczeń Społecznych

Szanowni Państwo,

Ta informacja przeznaczona jest dla:

- emerytów
- rencistów
- pobierających świadczenie lub zasiłek przedemerytalny

którzy otrzymywali swoje świadczenia przynajmniej do marca tego roku (2005).

Jeśli Państwa dochód w ubiegłym roku (2004) był **niższy niż 9 600 zł** (czyli **800 zł netto miesięcznie**) mają Państwo prawo do **dotatku pieniężnego**. O ten dodatek muszą Państwo jednak wystąpić sami. W tej ulotce znajdują Państwo informacje, w jaki sposób i kiedy wystąpić o dodatek.

### Kto ma prawo do dodatku?

Mają do niego prawo wszyscy emeryci i renciści, także ci, którzy mają rentę socjalną lub rodzinną oraz osoby pobierające świadczenie lub zasiłek przedemerytalny - jeśli ich dochód netto nie przekroczył w ubiegłym roku 9 600 złotych.

### Co to jest dochód netto?

Dochód netto to przychód pomniejszony o koszty uzyskania przychodu, składki na ubezpieczenie społeczne i podatek dochodowy. W uproszczeniu jest to kwota otrzymywana „na rękę”, a nie wysokość przyznanego świadczenia czy wynagrodzenia.

### Sumowanie dochodów z różnych źródeł

Przy obliczaniu swojego dochodu netto nie mogą Państwo pominąć żadnego dochodu. Jeśli ktoś dodatkowo pracował, prowadził własną działalność gospodarczą lub miał dochody z gospodarstwa rolnego, musi zsumować wysokość świadczenia i wysokość dochodów netto osiągniętych z innych źródeł. Jeśli zsumowany dochód jest niższy niż 9600 zł – mogą Państwo wystąpić o dodatek.

Jeżeli pozostają Państwo w związku małżeńskim, to do swojego dochodu netto muszą Państwo również dodać kwoty zarobione czy uzyskane (np. emeryturę lub rentę) przez męża lub żonę. Uzyskaną sumę należy podzielić przez dwa. Jeśli na jedną osobę przypadają będzie w dalszym ciągu mniej niż 9600 zł, mogą Państwo wystąpić o dodatek.

Jeśli w Państwa rodzinie więcej niż jedna osoba pobiera rentę rodzinną, to dochód w rodzinie oblicza się dodając do siebie dochody uzyskiwane przez wszystkich członków

## ULOTKA ZUS DLA EMERYTÓW — wersja B (parafraza)

rodziny, a uzyskaną kwotę dzieląc przez liczbę członków rodziny. I tak jak w poprzednim przykładzie, aby otrzymać dodatek – uzyskana kwota musi być niższa niż 9600 zł

Jeśli opiekują się Państwo dzieckiem, które otrzymuje rentę rodzinną, to należy również zsumować dochody swoje i dziecka, a następnie podzielić je przez dwa, aby móc stwierdzić, czy dziecku przysługuje dodatek pieniężny.

### Ile wynosi dodatek?

Dodatek pieniężny wynosi 10% różnicy między kwotą 9600 zł, a dochodem przypadającym na jedną osobę w rodzinie.

*Przykład: Jeśli otrzymywali Państwo co miesiąc 650 zł, czyli Państwa dochód za cały ubiegły rok wyniósł 7800 zł, to mają Państwo prawo do dodatku w wysokości 180 zł*

$$\begin{aligned}9600 \text{ zł} - 7800 \text{ zł} &= 1800 \text{ zł} \\1800 \text{ zł} \times 10\% &= 180 \text{ zł}\end{aligned}$$

Dodatek nie zostanie przyznany, jeżeli jego kwota byłaby niższa niż 20 zł.

### Dwa świadczenia – jeden dodatek

Jeśli ktoś pobiera więcej niż jedno świadczenie np. emeryturę i połowę renty inwalidy wojennego, przysługuje mu tylko jeden dodatek pieniężny, choć do dochodu wlicza się kwoty obu świadczeń.

### Jak wystąpić o dodatek?

Jeśli obliczyli Państwo swój dochód netto za ubiegły rok i wynosi on Państwa zdaniem mniej niż 9 600 zł, to proszę wystąpić o niego do ZUS, który sprawdzi Państwa uprawnienia.

Jeśli otrzymują Państwo tylko świadczenia z ZUS – wystarczy Państwa oświadczenie. Jeśli Państwo dodatkowo pracowali, prowadzili firmę lub Państwa małżonek pracuje, należy dołączyć informację o dodatkowych dochodach wraz z odpowiednimi dokumentami.

### Kiedy należy wystąpić o dodatek?

Można to zrobić **do końca lipca**. Jeśli się Państwo pospieszą i wystąpią o dodatek do 30 czerwca, otrzymają go Państwo do 31 sierpnia 2005 r. Osoby, które zrobią to później, otrzymają dodatek do dnia 30 września 2005 r.

### Termin ostateczny

Ostateczny termin na zgłoszenie wniosku o dodatek upływa z dniem **30 września 2005r.** Po tym terminie roszczenie to przedawnia się, co oznacza, że wnioski zgłoszone po 30 września spotkają się z odmową przyznania i wypłaty dodatku.

Bliższe informacje mogą Państwo uzyskać w każdej placówce Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz w serwisie internetowym ZUS pod adresem [www.zus.pl](http://www.zus.pl).



### Ankieta sprawdzająca rozumienie tekstu

A) Proszę podkreślić jedną odpowiedź, którą Pan/Pani uważa za poprawną:

1. Dodatek mogli otrzymać renciści, emeryci i osoby pobierające świadczenie lub zasiłek przedemerytalny,
  - a) jeśli otrzymywali świadczenie (rentę, emeryturę itp.) w marcu 2005 roku, a ich dochód netto w tym samym roku nie przekraczał 9600 zł.
  - b) jeśli otrzymywali świadczenie (rentę, emeryturę itp.) w marcu 2005 r., a ich dochód netto w 2004 roku nie przekraczał 9600 zł.
  - c) jeśli otrzymywali świadczenie (rentę, emeryturę itp.) w marcu 2005 r. i ich dochód netto w 2004 roku wraz z dochodem małżonka nie przekraczał 9600 zł.
2. Przy obliczaniu dochodu netto emeryta, rencisty lub osoby otrzymującej świadczenie przedemerytalne należało uwzględnić
  - a) tylko rentę lub emeryturę otrzymywaną przez danego emeryta lub rencistę.
  - b) tylko renty i emerytury otrzymywane w rodzinie emeryta lub rencisty.
  - c) wszystkie dochody otrzymywane w rodzinie emeryta lub rencisty.
3. Osoba, która otrzymywała np. emeryturę i połowę renty, a jej roczny dochód nie przekraczał 9 600 zł,
  - a) miała prawo do jednego dodatku.
  - b) miała prawo do 1,5 dodatku.
  - c) mała prawo do dwóch dodatków.
4. Do kiedy najpóźniej należało wystąpić o dodatek?
  - a) do 31 lipca 2005 r.
  - b) do 31 sierpnia 2005 r.
  - c) do 30 września 2005 r.

Projekt ten jest przykładem redakcji tekstu i ma charakter roboczy. Poniższy tekst nie stanowi zatem wykładni prawa i nie może być traktowany jako źródło informacji na temat pomocy publicznej.

### Rozdział 3. Pomoc publiczna

Rozdział poświęcony został zagadnieniom związanym z pomocą publiczną, rodzajom pomocy publicznej, jakiej może udzielić Zakład Ubezpieczeń Społecznych, wymaganej dokumentacji obowiązującej w tym zakresie, konsekwencjami uznania wsparcia jako pomocy publicznej i obliczaniem jej wartości.

#### **3.1. Dlaczego wniosek o udzielenie ulgi trzeba badać pod kątem przepisów dotyczących pomocy publicznej ?**

Podstawową zasadą obowiązującą we wspólnotowym prawie konkurencji jest ogólny zakaz udzielania pomocy ze środków publicznych w jakiegokolwiek formie, która grozi zakłóceniem konkurencji oraz jest niezgodna z regulami wspólnego rynku w zakresie, w jakim narusza wymianę handlową. Wyżej wymieniona zasada wynika z zapisu art. 107 ust. 1 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej<sup>1</sup> (TFUE). Zarówno przepisy TFUE jak i prawa krajowego przewidują jednakże szereg przypadków znoszących powyższy zakaz.

Za podmiot podlegający przepisom z zakresu pomocy publicznej należy uznać przedsiębiorcę, a więc osobę prowadzącą działalność gospodarczą, w tym także w zakresie rolnictwa i rybołówstwa, bez względu na formę organizacyjno – prawną oraz sposób finansowania, jak też osobę, która zawiesiła działalność gospodarczą. Wpis do ewidencji stwarza bowiem domniemanie, że osoba tam wpisana prowadzi działalność aż do dnia wydania decyzji o wykreśleniu z ewidencji.

Wobec powyższego w przypadku podmiotów prowadzących działalność gospodarczą Zakład Ubezpieczeń Społecznych zobowiązany jest do dokonywania oceny wniosków o udzielenie ulgi w spłacie należności pod kątem przepisów z zakresu pomocy publicznej.

#### **3.2. Czym jest pomoc publiczna?**

Przepisy europejskie nie zawierają jednoznacznej definicji pomocy publicznej. Artykuł 107 ust. 1 TFUE zawiera jednak cztery przesłanki, po których łącznym spełnieniu, daną pomoc należy uznać za pomoc publiczną:

- udzielana jest ze środków publicznych;
- stanowi korzyść ekonomiczną dla przedsiębiorcy;
- ma charakter selektywny;
- zakłóca lub grozi zakłóceniem konkurencji oraz wpływa negatywnie na wymianę handlową między państwami członkowskimi UE.

W przypadku ulg udzielanych przedsiębiorcom przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych przesłanki od pierwszej do trzeciej będą zawsze spełnione. Wobec powyższego szczególnemu badaniu podlega kwestia, czy dany środek wsparcia nie wpływa na wewnątrzspółnotową wymianę handlową, czy pomoc nie skutkuje przyciąganiem inwestycji do danego regionu, czy wytwarzane towary bądź świadczone usługi mają charakter lokalny, jaki jest udział przedsiębiorcy w rynku, jaka jest jego atrakcyjność. Z tych też względów udzielenie przez

<sup>1</sup> Dz.U. UE C 83 z dnia 30 marca 2010 r.

**PROJEKT PORADNIKA ZUS.  
FRAGMENT NT. POMOCY PUBLICZNEJ — wersja A**

Zakład Ubezpieczeń Społecznych ulg w spłacie należności z tytułu składek, jak też ich umorzenie może stanowić pomoc publiczną.

W oparciu o przedłożoną dokumentację Zakład bada więc czy udzielenie ulgi lub umorzenie należności będzie stanowiło pomoc publiczną tj. ustala, czy zostały spełnione przesłanki określone w art. 107 ust.1 Traktatu. Dopiero bowiem jednoczesne spełnienie wszystkich wymienionych wyżej przesłanek skutkuje tym, iż wsparcie będzie uznane za pomoc publiczną.

**WAŻNE:**

Wskazać należy, iż pomoc publiczna udzielana przez Zakład nie jest faktycznym transferem pieniężnym do przedsiębiorcy, a jedynie wyliczeniem ekwiwalentu w celu raportowania na polecenie Komisji Europejskiej.

**3.3. Rodzaje pomocy publicznej udzielanej przez ZUS.**

Ułga w spłacie należności może być uznana za:

- pomoc w ramach zasady *de minimis*;
- pomoc indywidualna mającą na celu naprawę szkód spowodowanych klęskami żywiołowymi lub innymi nadzwyczajnymi zdarzeniami;
- pomoc indywidualna na restrukturyzację.

**Pomoc de minimis**

Z praktyki Zakładu stwierdzić można, iż najczęstszą formą udzielanej pomocy jest pomoc w ramach zasady *de minimis*. Pomoc *de minimis* stanowi szczególną kategorię wsparcia ze strony państwa. Uznaje się, że ze względu na swą małą wartość nie powoduje ona zakłócenia konkurencji w wymiarze unijnym. Dlatego też nie stanowi ona *de facto* pomocy publicznej w rozumieniu art. 107 ust. 1 TFUE. Do określenia czy wnioskowana przez Stronę pomoc stanowić będzie pomoc w ramach zasady *de minimis* konieczne jest ustalenie czy:

- spełnia przesłanki wymienione w art. 107 ust. 1 TFUE
- wnioskodawca nie znajduje się w trudnej sytuacji ekonomicznej
- łączna wartość tego typu pomocy w okresie trzech lat budżetowych nie przekracza równowartości 200 tysięcy euro (w przypadku podmiotu działającego w sektorze transportu drogowego – 100 tysięcy euro)

Odrębne progi pomocy *de minimis* obowiązują w sektorze rolnictwa i rybołówstwa, tj.:

- w sektorze rybołówstwa- 30 000 Euro w okresie 3 lat budżetowych (dla określonego przedsiębiorstwa) + ustalony dla Polski próg skumulowanej kwoty pomocy *de minimis* przyznanej różnym przedsiębiorcom w tym sektorze (21 125 000 euro),
- w sektorze produkcji rolnej – 7 500 Euro w okresie 3 lat obrotowych (dla określonego przedsiębiorstwa) + ustalony dla Polski próg skumulowanej kwoty pomocy *de minimis* przyznanej różnym przedsiębiorstwom w tym sektorze (119 542 500 euro)

Pomoc publiczna w ramach zasady *de minimis* nie podlega notyfikacji Komisji Europejskiej.

Pamiętać należy, iż pomoc *de minimis* nie może być udzielona przedsiębiorcy znajdującemu się w trudnej sytuacji ekonomicznej w rozumieniu Wytycznych wspólnotowych dotyczących pomocy państwa w celu ratowania i restrukturyzacji zagrożonych przedsiębiorstw<sup>2</sup>. Za przedsiębiorstwo zagrożone uznaje się przedsiębiorstwo, które ani przy pomocy środków własnych ani środków, które mogłoby uzyskać od właścicieli

<sup>2</sup> Dz. U. UE C 244 z dnia 1 października 2004 r.

/akcjonariuszy /udziałowców lub wierzycieli, nie jest w stanie powstrzymać strat, które bez zewnętrznej interwencji władz publicznych prawie na pewno doprowadzą to przedsiębiorstwo do zniknięcia z rynku w perspektywie krótko- lub średnioterminowej. Takimi typowymi oznakami mogą być: rosnące straty, malejący obrót, zwiększanie się zapasów, nadwyżki produkcji, zmniejszający się przepływ środków finansowych, rosnące zadłużenie, rosnące kwoty odsetek i zmniejszająca się lub zerowa wartość aktywów netto.

W przypadku, gdy udzielenie pomocy w ramach zasady *de minimis* nie będzie możliwe, istnieje możliwość wystąpienia o udzielenie pomocy indywidualnej na restrukturyzację lub pomocy mającej na celu naprawę szkód spowodowanych klęskami żywiołowymi lub innymi nadzwyczajnymi zdarzeniami. Tego rodzaju pomoc podlega notyfikacji Komisji Europejskiej i nie może zostać udzielona do czasu podjęcia przez Komisję decyzji zezwalającej na jej udzielenie lub uznania takiej decyzji za podjętą. O uzyskanie zgodności ze wspólnym rynkiem występuje wówczas Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

#### **Pomoc indywidualna na restrukturyzację**

Przedsiębiorca ubiegający się o pomoc indywidualną na restrukturyzację, wraz z wnioskiem o udzielenie pomocy ma obowiązek przedstawić:

- informacje dotyczące wnioskodawcy i prowadzonej przez niego działalności gospodarczej,
- informacje o otrzymanej pomocy publicznej innej niż *de minimis* albo,
- oświadczenie o nieotrzymaniu pomocy innej niż *de minimis*,
- plan restrukturyzacyjny.

Plan restrukturyzacyjny powinien określać działania mające na celu przywrócenie przedsiębiorcy długookresowej zdolności do konkutowania na rynku. Istotne jest, by planowana restrukturyzacja opierała się na realistycznych założeniach, a jej efekty nastąpiły w możliwie najbliższym czasie.

Plan restrukturyzacyjny powinien, między innymi wskazywać przyczyny trudności przedsiębiorstwa, zawierać informacje w zakresie sytuacji ekonomiczno-finansowej, zawierać analizę rynku, na którym prowadzona jest działalność, określać koszty wszystkich działań restrukturyzacyjnych oraz źródła finansowania działań zmierzających do przywrócenia przedsiębiorstwu rentowności oraz długookresowej zdolności do konkutowania na rynku, oraz zawierać prognozę sytuacji przedsiębiorstwa po zakończeniu restrukturyzacji.

Do przedłożonego planu Zakład wydaje opinię o możliwości udzielenia pomocy publicznej określonej w planie. Zasadą jest, że pomoc na restrukturyzację udzielana jest tylko jeden raz. Oznacza to, że pomoc na restrukturyzację może być udzielona dopiero po upływie 10 lat od momentu, gdy zakończył się okres restrukturyzacji lub zaprzestano realizowania planu restrukturyzacji. Okres 10 lat może ulec skróceniu jedynie w przypadku wystąpienia wyjątkowych i nieprzewidywalnych okoliczności, za które przedsiębiorstwo nie jest odpowiedzialne (gdy problemy mają charakter zewnętrzny).

#### **Pomoc indywidualna mająca na celu naprawę szkód spowodowanymi klęskami żywiołowymi lub innymi nadzwyczajnymi zdarzeniami**

W przypadku ubiegania się o pomoc publiczną indywidualną mającą na celu naprawę szkód spowodowanymi klęskami żywiołowymi lub innymi nadzwyczajnymi zdarzeniami należy przyjąć, iż przez klęskę żywiołową rozumie się nadzwyczajne naturalne zjawiska o poważnych konsekwencjach takie jak: susze, powodzie, gwałtowne burze z tornadami, lawiny, osunięcia i trzęsienia ziemi. Niekorzystne warunki pogodowe tj. mróz, intensywne opady deszczu, gradu, śniegu lub burze nie są uznawane za klęski żywiołowe. Również epidemie chorób roślinnych lub zwierzęcych nie są normalnie uznawane za klęski żywiołowe

**PROJEKT PORADNIKA ZUS.  
FRAGMENT NT. POMOCY PUBLICZNEJ — wersja A**

ani za inne nadzwyczajne zdarzenia. Za inne nadzwyczajne zdarzenia uważa się wojnę, atak terrorystyczny, zamieszki wewnętrzne oraz strajki. Wydarzenia losowe, które stanowią normalne ryzyko przedsiębiorcy i których skutki mogą być objęte ubezpieczeniem (np. pożar zakładu), nie są uznawane za inne nadzwyczajne zdarzenie.

Pomiędzy szkoda, a klęską żywiołową lub nadzwyczajnym zdarzeniem musi istnieć bezpośredni związek przyczynowy. Celem pomocy jest przywrócenie stanu sprzed klęski lub innego zdarzenia, a nie rozwój firmy lub zapobieżenie strat, które dopiero mogą wystąpić. Wysokość strat wyrządzonych przez klęski żywiołowe lub inne nadzwyczajne zdarzenie powinna być precyzyjnie oszacowana, a wielkość pomocy publicznej nie może przekraczać wysokości strat pomniejszonych o kwoty ewentualnego odszkodowania.

Przedsiębiorca ubiegający się o tego rodzaju pomoc publiczną, wraz z wnioskiem powinien przedłożyć:

- informacje dotyczące wnioskodawcy i prowadzonej przez niego działalności gospodarczej,
- informacje o otrzymanej pomocy publicznej innej niż *de minimis* albo,
- oświadczenie o nieotrzymaniu pomocy innej niż *de minimis*,
- dokumentację umożliwiającą dokonanie oceny, czy wartość pomocy przeznaczonej na naprawę szkód spowodowanych klęskami żywiołowymi lub innymi nadzwyczajnymi zdarzeniami nie przekroczy wartości poniesionych strat, pomniejszonych o ewentualne kwoty ewentualnego odszkodowania.

Projekt ten jest przykładem redakcji tekstu i ma charakter roboczy. Poniższy tekst nie stanowi zatem wykładni prawa i nie może być traktowany jako źródło informacji na temat pomocy publicznej.

## **2. Pomoc publiczna**

### **2.1. Kiedy ZUS bada wniosek o udzielenie ulgi lub umorzenie pod kątem przepisów dotyczących pomocy publicznej?**

ZUS bada wniosek pod kątem przepisów dotyczących pomocy publicznej, jeśli wniosek złożył przedsiębiorca.

#### **Ważne!**

**Wniosek przedsiębiorcy, który zawiesił działalność gospodarczą ZUS zbada pod kątem przepisów o pomocy publicznej.**

### **2.2. Dlaczego wniosek o udzielenie ulgi lub umorzenie trzeba badać pod kątem przepisów dotyczących pomocy publicznej?**

ZUS jest zobowiązany do oceny wniosków o udzielenie ulgi w spłacie należności lub umorzenie należności, ponieważ musi ustalić, czy ulga lub umorzenie nie zakłócają lub nie grożą zakłóceniem konkurencji i nie wpływają negatywnie na wymianę handlową pomiędzy państwami członkowskimi Unii Europejskiej (UE).

### **2.3. Co to jest pomoc publiczna?**

Pomoc publiczna to taka pomoc, która spełnia jednocześnie cztery warunki<sup>1</sup>:

- udzielana jest ze środków publicznych (np. przez ZUS, Urząd Skarbowy, Urząd Gminy),
- stanowi korzyść ekonomiczną dla przedsiębiorcy, ponieważ jest udzielana na warunkach korzystniejszych od oferowanych na rynku (np. koszty obsługi układu ratalnego są niższe niż koszty kredytu udzielanego przez bank),
- ma charakter selektywny (nie otrzymują jej wszyscy przedsiębiorcy),
- zakłóca lub grozi zakłóceniem konkurencji oraz wpływa negatywnie na wymianę handlową między państwami członkowskimi UE.

<sup>1</sup> Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE), art. 107 ust. 1.

**Ważne!**

**Pomoc publiczna w formie ulg i umorzeń udzielanych przez ZUS nie polega na przekazaniu przedsiębiorcy środków pieniężnych.**

## 2.4. Rodzaje pomocy publicznej udzielanej przez ZUS

ZUS udziela trzech rodzajów pomocy publicznej:

- pomoc *de minimis*,
- pomoc restrukturyzacyjną,
- pomoc na naprawę szkód spowodowanych klęskami żywiołowymi lub innymi nadzwyczajnymi zdarzeniami.

### **Pomoc *de minimis***

ZUS najczęściej udziela pomocy *de minimis*. Do określenia, czy pomoc, o którą występuje przedsiębiorca stanowić będzie pomoc *de minimis*, należy ustalić, czy:

- przedsiębiorca nie znajduje się w trudnej sytuacji ekonomicznej w rozumieniu *Wytocznych wspólnotowych dotyczących pomocy państwa w celu ratowania i restrukturyzacji zagrożonych przedsiębiorstw*,
- łączna wartość pomocy *de minimis* dla tego przedsiębiorcy nie przekracza 200 tysięcy euro w okresie trzech lat budżetowych (w przypadku podmiotu działającego w sektorze transportu drogowego – 100 tysięcy euro).

Odrębne progi pomocy *de minimis* obowiązują w sektorze rolnictwa i rybołówstwa, to jest:

- w sektorze rybołówstwa — 30 000 euro w okresie 3 lat budżetowych (dla określonego przedsiębiorstwa) + ustalony dla Polski próg skumulowanej kwoty pomocy *de minimis* przyznanej różnym przedsiębiorcom w tym sektorze (21 125 000 euro),
- w sektorze produkcji rolnej – 7 500 euro w okresie 3 lat obrotowych (dla określonego przedsiębiorstwa) + ustalony dla Polski próg skumulowanej kwoty pomocy *de minimis* przyznanej różnym przedsiębiorstwom w tym sektorze (119 542 500 euro).

**Ważne!**

**Do udzielenia pomocy *de minimis* nie jest wymagana zgoda Komisji Europejskiej.**

### **Pomoc na restrukturyzację**

Pomoc na restrukturyzację udzielana jest przedsiębiorcom zagrożonym, znajdującym się w trudnej sytuacji ekonomicznej w rozumieniu *Wytocznych wspólnotowych dotyczących pomocy państwa w celu ratowania i restrukturyzacji zagrożonych przedsiębiorstw* i ma na celu przywrócenie długoterminowej rentowności przedsiębiorstwa. Jeśli ulga lub umorzenie zostaną zakwalifikowane jako pomoc na restrukturyzację, to ZUS przekazuje przedsiębiorcy:

- opinię o możliwości udzielenia pomocy publicznej na zasadach określonych w przedstawionym planie restrukturyzacyjnym\*,

a w sytuacji, gdy opinia ta jest pozytywna, również:

- projekt umowy o udzielenie ulgi lub projekt decyzji o umorzeniu należności,
- informację o wielkości planowanej pomocy.

Po otrzymaniu tych dokumentów przedsiębiorca powinien zgłosić się do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w celu rozpoczęcia postępowania notyfikacyjnego\* (tj. zgłoszenia projektu pomocy Komisji Europejskiej).

#### **Ważne!**

**Pomoc na restrukturyzację musi zostać zgłoszona Komisji Europejskiej (KE). ZUS nie może udzielić pomocy na restrukturyzację do czasu podjęcia przez KE decyzji zezwalającej na jej udzielenie.**

### **Pomoc na naprawę szkód spowodowanych klęskami żywiołowymi lub innymi nadzwyczajnymi zdarzeniami**

Klęska żywiołowa to np. powódź, susza, lawiny, trzęsienia ziemi, erupcje wulkanów. Niekorzystne warunki pogodowe takie jak mróz, intensywne opady deszczu, gradu, śniegu lub burze nie są uznawane za klęski żywiołowe.

Inne nadzwyczajne zdarzenia to np. wojna, atak terrorystyczny, zamieszki wewnętrzne i strajki. Natomiast zdarzenia losowe, które stanowią normalne ryzyko przedsiębiorcy



**PROJEKT PORADNIKA ZUS  
FRAGMENT NT. POMOCY PUBLICZNEJ — wersja B**

i których skutki mogą być objęte ubezpieczeniem (np. pożar pojedynczego zakładu) nie traktuje się jako inne nadzwyczajne zdarzenia.

Między poniesioną szkodą a klęską żywiołową lub innym nadzwyczajnym zdarzeniem musi istnieć bezpośredni związek przyczynowy. Celem pomocy jest przywrócenie stanu sprzed klęski lub innego zdarzenia, a nie rozwój firmy lub zapobieżenie stratom, które mogą dopiero nastąpić. Wysokość strat musi być precyzyjnie oszacowana, a wielkość pomocy publicznej nie może przekraczać wysokości strat pomniejszych o kwoty ewentualnego odszkodowania.

W przypadku zakwalifikowania ulgi lub umorzenia jako pomocy na naprawę szkód spowodowanych klęskami żywiołowymi lub innymi zdarzeniami nadzwyczajnymi ZUS wystąpi do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z wnioskiem o wydanie opinii oraz rozpoczęcie postępowania notyfikacyjnego (tj. zgłoszenia projektu pomocy Komisji Europejskiej).

**Ważne!**

**Pomoc na naprawę szkód spowodowanych klęskami żywiołowymi lub innymi nadzwyczajnymi zdarzeniami musi być zgłoszona Komisji Europejskiej. ZUS nie może udzielić tej pomocy do czasu podjęcia przez KE decyzji zezwalającej na jej udzielenie.**

Projekt ten jest przykładem redakcji tekstu i ma charakter roboczy. Poniższy tekst nie stanowi zatem wykładni prawa i nie może być traktowany jako źródło informacji na temat pomocy publicznej. Ponadto w tekście wykorzystano inną ilustrację niż w ostatecznej wersji publikowanej.

## 2. Pomoc publiczna

### 2.1. Kiedy ZUS sprawdzi Twój wniosek o ulgę lub umorzenie pod kątem pomocy publicznej?

ZUS sprawdzi Twój wniosek o ulgę lub umorzenie pod kątem pomocy publicznej, jeśli

- prowadzisz działalność gospodarczą lub
- zawiesiłeś prowadzoną działalność gospodarczą.

#### Ważne!

**Składki na ubezpieczenia społeczne to środki publiczne, dlatego udzielenie przez ZUS ulgi na ich spłatę lub umorzenie może być uznane za pomoc publiczną.**

W punkcie 2.3. poznasz 4 warunki, jakie musi spełnić pomoc, by została uznana za pomoc publiczną.

### 2.2. Jeśli otrzymasz od ZUS pomoc publiczną, co to oznacza dla Ciebie?

Jeśli otrzymasz od ZUS pomoc publiczną, oznacza to, że otrzymasz ulgę lub umorzenie należności z tytułu składek, o które się ubiegałeś.

*Dostałam pomoc publiczną?!  
Czy to znaczy, że na moje konto  
wpłyną pieniądze?*



*Proszę, oto decyzja o umorzeniu należności  
i zaświadczenie o wysokości otrzymanej pomocy  
publicznej.*

*Nie, nie wypłacamy pieniędzy. ZUS  
umorzył Pani zadłużenie z tytułu składek i już nie  
musi go Pani spłacać. Na tym polega pomoc  
publiczna udzielana przez ZUS. Wysokość  
umorzonych należności to wielkość pomocy  
publicznej, jakiej ZUS Pani udzielił.*

### **2.3. Co to jest pomoc publiczna — 4 warunki**

Pomoc publiczna to taka pomoc, która spełnia jednocześnie cztery warunki<sup>1</sup>:

- udzielana jest przez państwo, w tym przez ZUS, ze środków publicznych

W przypadku pomocy udzielanej przez ZUS warunek ten jest zawsze spełniony, bo ZUS udziela pomocy ze środków publicznych. Pomocy publicznej udzielić może też, np. Urząd Skarbowy lub Urząd Gminy. Jeżeli otrzymałeś już wcześniej jakąkolwiek pomoc publiczną, to składając wniosek o ulgę lub umorzenie, będziesz musiał zawiadomić o tym ZUS (patrz punkt 3.4).

- stanowi korzyść ekonomiczną dla przedsiębiorcy

Pomoc udzielana przez ZUS zawsze spełnia ten warunek, ponieważ stanowi korzyść dla przedsiębiorcy, umożliwiając mu zapłatę należności na dogodnych warunkach. Jeśli otrzymasz rozłożenie należności na raty, nie będziesz musiał na przykład zaciągać kredytu w banku na jednorazową spłatę zadłużenia. Odroczenie terminu płatności składek bieżących oznacza, że nie musisz regulować ich w terminie ustawowym, jeżeli z powodów finansowych jest to dla Ciebie aktualnie problemem. Poza tym należności te będą niższe, bo zamiast odsetek za zwłokę zapłacisz opłatę prolongacyjną. W przypadku umorzenia należności nie będziesz spłacał należności w ogóle. ZUS udziela pomocy na warunkach korzystniejszych od oferowanych na rynku — gdybyś był dłużnikiem innego podmiotu działającego według reguł rynkowych, np. banku, Twoje koszty spłaty zadłużenia w ratach byłyby wyższe niż pobierana przez ZUS opłata prolongacyjna.

- ma charakter selektywny (wybiórczy)

Ten warunek jest również zawsze spełniony, ponieważ ZUS udziela pomocy konkretnym, indywidualnie oznaczonym przedsiębiorcom, a decyzja w sprawie przyznania pomocy zależy od oceny ZUS.

- zakłóca lub grozi zakłóceniem konkurencji oraz wpływa negatywnie na wymianę handlową między państwami członkowskimi Unii Europejskiej

---

<sup>1</sup> Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE), art. 107 ust. 1.

**PROJEKT PORADNIKA ZUS.  
FRAGMENT NT. POMOCY PUBLICZNEJ — wersja C**

Ten warunek, w przypadku pomocy udzielanej przez ZUS, nie zawsze jest spełniony. W czasie badania, czy udzielana pomoc jest pomocą publiczną, ZUS koncentruje się zatem głównie na tym warunku.

Kiedy może zatem dojść do zakłócenia konkurencji?

Na przykład, gdy przedsiębiorca działający w branży fryzjerskiej przy granicy polsko-niemieckiej, z którego usług korzystają obywatele niemieccy, otrzyma ulgę z ZUS, to może to zakłócić konkurencję na rynku usług fryzjerskich na tym terenie. Dlaczego? Ponieważ, gdyby takiej pomocy nie otrzymał, mógłby zostać zmuszony do ograniczenia lub likwidacji swojej działalności, co jest zwyczajnym zjawiskiem w ramach gospodarki wolnorynkowej. Udzielenie ulgi pozwala mu na dalsze funkcjonowanie zakłócając działanie tego rynku. Ponadto przedsiębiorcy działający w branży fryzjerskiej w Niemczech nie otrzymają takiej ulgi, a więc będą ponosić relatywnie wyższe koszty prowadzenia działalności, co zmniejszy ich konkurencyjność.

A kiedy udzielona pomoc może negatywnie wpłynąć na wymianę handlową między państwami członkowskimi UE?

Na przykład, gdy producent unikatowej porcelany dostarczający swój towar do Hiszpanii będzie korzystał z układu ratalnego na spłatę należności z tytułu składek wobec ZUS, umożliwi mu to utrzymanie produkcji i sprzedaży na niezmienionym poziomie. W warunkach wolnego rynku, konieczność opłacenia należności publicznoprawnych bez żadnych ulg, mogłaby zmusić przedsiębiorcę do ograniczenia produkcji, a w konsekwencji zmniejszenia jego udziału w rynku porcelany w Hiszpanii. Jego miejsce zajęliby inni producenci porcelany, np. z Niemiec lub Francji. Udzielenie tej ulgi wpływa więc na wymianę handlową pomiędzy krajami UE.

W obu tych przypadkach pomoc udzielona przez ZUS jest pomocą publiczną.

Jeśli ZUS uzna, że pomoc, o którą się ubiegasz, nie będzie zakłócać lub grozić zakłóceniem konkurencji oraz nie będzie negatywnie wpływać na wymianę handlową między państwami członkowskimi UE, to będzie to oznaczać, że udzielony Tobie przez ZUS układ ratalny lub umorzenie nie będzie pomocą publiczną.

## 2.4. Jakiego rodzaju pomocy publicznej może udzielić ZUS?

ZUS udziela trzech rodzajów pomocy publicznej:

- pomocy *de minimis* — o niewielkiej wartości,
- pomocy na naprawę szkód spowodowanych klęskami żywiołowymi lub innymi nadzwyczajnymi zdarzeniami,
- pomocy na restrukturyzację.

### Pomoc *de minimis*

ZUS najczęściej udziela pomocy *de minimis*.

*Pomoc de minimis:*

- nie może przekroczyć określonej wartości – tzw. progu,
- nie może zostać udzielona przedsiębiorcy znajdującemu się w trudnej sytuacji ekonomicznej.

### Ustalenie, czy przedsiębiorca przekroczył próg pomocy *de minimis*

Aby określić, czy możesz otrzymać ulgę lub umorzenie w ramach pomocy *de minimis* ZUS musi ustalić, czy nie otrzymałeś już pomocy *de minimis* w okresie ostatnich trzech lat budżetowych. Jeśli tak — to czy wartość otrzymanej przez Twoją firmę pomocy, łącznie z pomocą o którą ubiegasz się w ZUS, nie przekracza w sumie 200 tysięcy euro.

Jeśli działasz w sektorze transportu drogowego wartość pomocy, której nie możesz przekroczyć w tym okresie wynosi 100 tysięcy euro.

Jeśli działasz w sektorze rolnictwa lub rybołówstwa, to obowiązują wobec Ciebie inne progi dla pomocy *de minimis*:

- w sektorze rybołówstwa jest to 30 000 euro w okresie 3 lat budżetowych dla danego przedsiębiorstwa. Oprócz tego obowiązuje jeszcze próg ustalony dla całej Polski, to znaczy suma kwot pomocy *de minimis* przyznanej różnym polskim przedsiębiorcom w sektorze rybołówstwa nie może przekroczyć określonej kwoty (21 125 000 euro),
- w sektorze produkcji rolnej jest to 7 500 euro w okresie 3 lat obrotowych dla danego przedsiębiorstwa. Oprócz tego obowiązuje próg ustalony dla całej Polski, to znaczy suma kwot pomocy *de minimis* przyznanej różnym polskim przedsiębiorcom w sektorze rolnictwa nie może przekroczyć określonej kwoty (119 542 500 euro).

### **Ustalenie, czy przedsiębiorca znajduje się w trudnej sytuacji ekonomicznej**

Poza tym ZUS musi ustalić, czy nie znajdujesz się jako przedsiębiorca w „trudnej sytuacji ekonomicznej”. Nie chodzi tu jednak o „trudną sytuację ekonomiczną” w potocznym znaczeniu, lecz o „trudną sytuację ekonomiczną” w rozumieniu *Wytucznych wspólnotowych dotyczących pomocy państwa w celu ratowania i restrukturyzacji zagrożonych przedsiębiorstw*. Jeśli chcesz wiedzieć, na czym polega „trudna sytuacja ekonomiczna” według *Wytucznych*, zapytaj w ZUS lub sprawdź na stronie [http://www.uokik.gov.pl/pomoc\\_publiczna\\_2.php](http://www.uokik.gov.pl/pomoc_publiczna_2.php) w zakładce *Ratowanie i restrukturyzacja*.

### **Pomoc na naprawę szkód spowodowanych klęskami żywiołowymi lub innymi nadzwyczajnymi zdarzeniami**

ZUS może udzielić także pomocy na naprawę szkód spowodowanych klęskami żywiołowymi lub innymi nadzwyczajnymi zdarzeniami.

Pomocy takiej udzielić można:

- gdy przedsiębiorca poniósł szkodę,
- gdy szkodę spowodowała klęska żywiołowa lub inne nadzwyczajne zdarzenie,
- tylko w zakresie, w jakim szkoda nie została pokryta przez odszkodowanie,
- w celu przywrócenia stanu sprzed klęski żywiołowej lub innego nadzwyczajnego zdarzenia.

Klęska żywiołowa to, np. powódź, susza, lawiny, trzęsienia ziemi. Niekorzystne warunki pogodowe takie jak mróz, intensywne opady deszczu, gradu, śniegu lub burze nie są uznawane za klęski żywiołowe. Inne nadzwyczajne zdarzenia to np. wojna, atak terrorystyczny, zamieszki wewnętrzne i strajki. Natomiast zdarzenia losowe, które stanowią normalne ryzyko przedsiębiorcy i których skutki mogą być objęte ubezpieczeniem (np. pożar pojedynczego zakładu) nie traktuje się jako inne nadzwyczajne zdarzenia.

Jeśli chcesz się ubiegać o ten rodzaj pomocy, pamiętaj, że Twoje zadłużenie wobec ZUS lub przyszła niezdolność do spłaty należności z tytułu składek musi bezpośrednio wynikać ze skutków klęski żywiołowej lub innych nadzwyczajnych wydarzeń. Jeśli Twoje zadłużenie powstało wcześniej niż nastąpiła klęska żywiołowa lub inne nadzwyczajne zdarzenie, ten rodzaj pomocy publicznej nie może go objąć. Zwróć także uwagę, że celem pomocy jest wyłącznie przywrócenie stanu sprzed klęski lub innego zdarzenia, a nie na przykład rozwój

## PROJEKT PORADNIKA ZUS. FRAGMENT NT. POMOCY PUBLICZNEJ — wersja C

firmy lub zapobieżenie stratom, które mogą dopiero nastąpić. Pamiętaj że wysokość strat musi zostać precyzyjnie oszacowana i udokumentowana, na przykład przez rzeczoznawcę lub firmę ubezpieczeniową.

Jeśli otrzymałeś odszkodowanie na likwidację skutków klęski żywiołowej lub innego nadzwyczajnego zdarzenia, to przy ustalaniu wysokości pomocy publicznej ZUS musi odjąć wysokość odszkodowania od wysokości strat.

Jeśli ZUS zakwalifikuje ulgę lub umorzenie jako pomoc na naprawę szkód spowodowanych klęskami żywiołowymi lub innymi nadzwyczajnymi zdarzeniami, wówczas wystąpi do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z wnioskiem o wydanie opinii oraz o zgłoszenie projektu pomocy do Komisji Europejskiej (tzw. postępowanie notyfikacyjne).

### **Przykład**

W wyniku powodzi została zalana pracownia witraży. Uszkodzeniu uległa część narzędzi a zapasy surowców do produkcji zostały zniszczone. Z powodu braku możliwości szybkiego wznowienia produkcji i sprzedaży, przedsiębiorca nie mógł zapłacić składek, dlatego wystąpił do ZUS o ich odroczenie. ZUS, po uzyskaniu zgody Komisji Europejskiej, odroczył termin płatności składek. Pracownia była ubezpieczona od powodzi, lecz na kwotę odpowiadającą połowie wysokości rzeczywiście poniesionej straty. Z kwoty odszkodowania przedsiębiorca nabył narzędzia i materiały, co pozwoliło na wznowienie produkcji witraży i zapłacenie odroczonej przez ZUS składek. Dzięki pomocy publicznej w postaci odroczenia terminu płatności składek przedsiębiorca nie stał się dłużnikiem w okresie, zanim wznowił sprzedaż swojej produkcji.

### **Ważne!**

**Pomoc na naprawę szkód spowodowanych klęskami żywiołowymi lub innymi nadzwyczajnymi zdarzeniami musi zostać zgłoszona Komisji Europejskiej (KE). ZUS nie może udzielić tej pomocy do czasu podjęcia przez KE decyzji zezwalającej na jej udzielenie.**

### **Pomoc na restrukturyzację**

Poza tym ZUS udziela również trzeciego rodzaju pomocy — pomocy na restrukturyzację. Jednak przedsiębiorcom niezatrudniającym pracowników udziela się tego rodzaju pomocy bardzo rzadko, dlatego nie będziemy jej tutaj omawiać. Jeśli jednak chcesz wiedzieć, jakie warunki obowiązują dla tego rodzaju pomocy, sięgnij do poradnika *Jak otrzymać ulgę w spłacie lub umorzenie należności wobec ZUS? Poradnik dla przedsiębiorców zatrudniających pracowników.*

### Ankieta sprawdzająca rozumienie tekstu

Proszę przeczytać załączony tekst na temat pomocy publicznej i odpowiedzieć na pytania zakreślając poprawną odpowiedź. Pytania dotyczą Jana Nowaka. Oto jego sytuacja:

Jan Nowak jest szewcem. Z powodu złej sytuacji na rynku i zadłużenia wobec ZUS zawiesił działalność gospodarczą. Ubiega się w ZUS o rozłożenie swojego zadłużenia na raty. Nigdy wcześniej nie korzystał z ulg w ZUS ani pomocy publicznej.

**1) Czy ZUS będzie rozpatrywał wniosek Jana Nowaka jako wniosek o pomoc publiczną?**

- a) Tak.
- b) Nie.
- c) Zależy, czy Nowak zatrudniał pracowników.

**2) Czy jeśli ZUS przyzna mu pomoc publiczną, to wypłaci mu pieniądze?**

- a) Tak, Nowak dostanie dofinansowanie na ponowne uruchomienie warsztatu.
- b) Nie.
- c) To zależy, czy konkurencja na rynku usług szewskich jest duża.

**3) Czy jeśli zakład szewski Nowaka został zniszczony w czasie powodzi w 2010 roku, a Nowak otrzymał odszkodowanie z ubezpieczenia, to może otrzymać pomoc na naprawę szkód spowodowanych klęskami żywiołowymi?**

- a) Tak, jeśli jego straty były większe niż odszkodowanie.
- b) Nie, bo otrzymał odszkodowanie.
- c) To zależy od opinii rzeczoznawcy od szkód.

**4) Czy Nowak może otrzymać pomoc *de minimis*?**

- a) Tak, jeśli ZUS uzna, że Nowak nie jest w złej sytuacji ekonomicznej wg Wytycznych wspólnotowych.
- b) Nie, bo Nowak jest w trudnej sytuacji.
- c) To zależy od jego zadłużenia.

**5) Na który rodzaj pomocy Nowak będzie czekał dłużej — *de minimis* czy pomoc na naprawę szkód spowodowanych klęskami żywiołowymi?**

- a) *De minimis*, bo większa liczba przedsiębiorców się o nią ubiega.
- b) Pomoc na naprawę szkód spowodowanych klęskami żywiołowymi, bo zgody musi udzielić Komisja Europejska.
- c) Trudno powiedzieć.



## BROSZURA INFORMACYJNA DO ZAŁĄCZNIKA SKŁADANEGO WRAZ Z ZEZNANIEM PIT-28 — oryginał (fragment) oraz ankieta

Poniższy tekst „Ulga z tytułu wychowywania dzieci (art. 27f ustawy)” jest fragmentem instrukcji do wypełniania załącznika do zeznania podatkowego.

### Ulga z tytułu wychowywania dzieci (art. 27f ustawy).

Prawo do ulgi przysługuje podatnikowi podatku dochodowego od osób fizycznych, który w roku podatkowym wychowywał własne lub przysposobione dzieci:

- 1) małoletnie,
- 2) bez względu na ich wiek, które zgodnie z odrębnymi przepisami otrzymywały zasiłek (dodatek) pielęgnacyjny lub rentę socjalną,
- 3) do ukończenia 25 roku życia uczące się w szkołach, o których mowa w przepisach o systemie oświaty, przepisach o szkolnictwie wyższym lub w przepisach regulujących system oświatowy lub szkolnictwo wyższe obowiązujących w innym niż Rzeczpospolita Polska państwie, 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, z wyjątkiem renty rodzinnej.

Odliczeniu podlega kwota stanowiąca iloczyn liczby wychowywanych dzieci i kwoty 1.173,70 zł (art. 27f ust. 2 ustawy). Wysokość odliczeń od podatku, o których mowa wyżej, dotyczy łącznego obojga rodziców. Kwotę tę odlicza się od podatku jednego z rodziców lub od podatku obojga.

W przypadku rodziców, w stosunku do których orzeczone zostały rozwód albo separacja, odliczenie przysługuje jednemu z nich, u którego dzieci faktycznie zamieszkują, o ile spełnione są pozostałe warunki. Jeżeli przez część roku podatkowego dzieci faktycznie zamieszkują u każdego z rodziców (w stosunku do których sąd orzekł rozwód lub separację), odliczenie przysługuje każdemu z nich. W tym przypadku kwota odliczenia stanowi iloczyn liczby miesięcy pobytu dzieci u rodzica i 1/12 kwoty wynikającej z pomnożenia liczby wychowywanych dzieci i kwoty 1.173,70 zł.

W rozliczeniu dochodów za rok 2008 podatnicy korzystający z ulgi na dzieci nie mają obowiązku wypełniania części E formularza PIT/O.

Proszę odpowiedzieć dwa pytania do treści tekstu:

1. Anna Kowalska ma córkę w wieku 23 lata, która studiuje zaocznie i w 2008 roku osiągnęła dochód 3100 zł. Czy Anna Kowalska może skorzystać z ulgi na dzieci?
  - a) Tak, bo córka nie przekroczyła granicy dochodowej.
  - b) Nie wiem, bo nie znam kwoty zmniejszającej podatek.
  - c) Nie, bo córka Anny Kowalskiej studiuje zaocznie.
2. Państwo Wojciechowski są rozwiedzeni i mają syna (12 lat), który mieszka 4 miesiące w roku u ojca, a 8 miesięcy u matki. Czy ojciec może skorzystać z ulgi na dziecko?
  - a) Tak, za 4 miesiące.
  - b) Nie, bo syn nie jest u niego zameldowany.
  - c) Nie wiem, trzeba zapytać w urzędzie skarbowym.



## ULGA NA DZIECI<sup>1</sup>

Podatnicy wychowujący dzieci mogą zmniejszyć swój roczny podatek dochodowy o tzw. ulgę prorodzinną. Od 2009 r. ulga ta obejmuje nie tylko rodziców, ale również opiekunów prawnych oraz osoby pełniące funkcje rodziny zastępczej.

### Kto może skorzystać z odliczenia?

Odliczenie to można uwzględnić jedynie w podatku dochodowym obliczonym od dochodów opodatkowanych według skali podatkowej. Z ulgi tej nie mogą korzystać zatem podatnicy, którzy uzyskują dochody:

- opodatkowane na szczególnych zasadach, przy zastosowaniu 19% stawki podatkowej (np. przedsiębiorcy wybierający takie opodatkowanie),
- uzyskujący przychody z działalności gospodarczej opodatkowane na zasadach tzw. ryczałtu ewidencjonowanego.

Jeżeli jednak podatnicy ci uzyskują również dochody opodatkowane według skali podatkowej (np. wynagrodzenie za pracę, emeryturę, rentę), to w rocznym zeznaniu podatkowym składanym z tytułu uzyskiwania tych dochodów mogą uwzględnić omawiane odliczenie.

**Pamiętaj!** Z ulgi prorodzinnej mogą skorzystać podatnicy uzyskujący dochody opodatkowane według skali podatkowej, składający roczne zeznanie podatkowe na druku PIT-36 (lub PIT-37).

<sup>1</sup> Stan prawny na dzień 1 stycznia 2009 r.

Odliczenie przysługuje rodzicom wykonującym władzę rodzicielską nad dziećmi własnymi jak i przysposobionymi, opiekunom prawnym, jeżeli dziecko z opiekunem zamieszkuje oraz rodzicom zastępczym. Z odliczenia nie mogą korzystać zatem rodzice pozbawieni władzy rodzicielskiej oraz opiekunowie prawni dziecka, w przypadku gdy dzieci z nimi nie zamieszkuje.

Ulga jest adresowana do podatników, którzy w roku podatkowym wychowują dzieci:

- małoletnie,
- bez względu na ich wiek, jeśli otrzymały zasiłek (dodatek) pielęgnacyjny lub rentę socjalną,
- do ukończenia 25. roku życia uczące się w szkołach, o których mowa w przepisach o systemie oświaty, przepisach o szkolnictwie wyższym lub w przepisach regulujących system oświatowy lub szkolnictwo wyższe obowiązujących w innym niż Rzeczpospolita Polska państwie, jeżeli w roku podatkowym nie uzyskały dochodów podlegających opodatkowaniu na zasadach ogólnych lub z kapitałów pieniężnych opodatkowanych przy zastosowaniu 19% stawki podatkowej w łącznej wysokości przekraczającej kwotę stanowiącą iloraz kwoty zmniejszającej podatek oraz stawki podatku, określonych w pierwszym przedziale skali podatkowej, z wyjątkiem renty rodzinnej.

**Pamiętaj!** Z ulgi mogą korzystać także osoby wychowujące pełnoletnie dzieci, 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 nieprzekraczającej 3089 zł (556,02 zł : 18%). Fakt otrzymywania przez dziecko renty nie ma znaczenia dla prawa do ulgi.

Z odliczenia nie mogą korzystać podatnicy, których dzieci prowadzą działalność gospodarczą opodatkowaną przy zastosowaniu 19% stawki podatkowej lub na zasadach tzw. ryczałtu ewidencjonowanego albo też podlegają przepisom ustawy o podatku tonażowym.

**Jak obliczyć wysokość przysługującego odliczenia?**

Odliczeniu podlega kwota stanowiąca 1/6 kwoty zmniejszającej podatek określonej w pierwszym przedziale skali, za każdy miesiąc kalendarzowy, w którym podatnik wykonywał władzę, pełnił funkcję rodziny zastępczej albo sprawował opiekę nad dzieckiem. Kwota odliczenia wynosi 92,67 zł miesięcznie na każde dziecko.

**Przykład**

*Państwo Jolanta i Zbigniew Kowalscy są rodzicami 3-letniego chłopca. W maju zostali drugi raz rodzicami, przy czym urodziły im się dwójaczki.*

*W opisanym przypadku kwota ulgi wyniesie 1112,04 zł (12 x 92,67 zł) + 1482,72 zł (8 x 92,67 zł x 2) tj. 2594,76 zł.*

Pamiętaj! Odliczenie nie przysługuje poczynając od miesiąca kalendarzowego, w którym dziecko:

- na podstawie orzeczenia sądu zostało umieszczone w instytucji zapewniającej całodobowe utrzymanie w rozumieniu przepisów o świadczeniach rodzinnych,
- wstąpiło w związek małżeński.

Mogą się zdarzyć sytuacje, w których dziecko spod opieki rodziców zostaje przekazane w tym samym roku podatkowym do rodziny zastępczej albo do opiekuna prawnego. Jeżeli przekazanie to następuje w trakcie miesiąca, każdemu z podatników opiekujących się dzieckiem przysługuje w tym miesiącu odliczenie w kwocie stanowiącej 1/30 miesięcznej kwoty odliczenia za każdy dzień sprawowania nad nim pieczy. Oznacza to, że zarówno rodzice, jak i opiekun prawny albo osoba pełniąca funkcję rodziny zastępczej odliczy - za miesiąc, w którym opieka była sprawowana przez różne osoby - 3,09 zł za każdy dzień sprawowania nad dzieckiem pieczy.

Małżonkowie wychowujący dzieci powinni pamiętać, że roczna kwota odliczenia dotyczy łącznie obojga rodziców, opiekunów prawnych dziecka albo rodziców zastępczych pozostających w związku małżeńskim. Przysługującą im roczną kwotę odliczenia mogą odliczyć od podatku w częściach równych lub w dowolnej ustalonej proporcji.

Odliczenia dokonuje się w rocznym zeznaniu podatkowym, podając liczbę dzieci i ich nu-

mery PESEL, a w przypadku braku tych numerów - imiona, nazwiska oraz daty urodzenia dzieci (informacje te podaje się w PIT/O).

Pamiętaj! Podatnik korzystający z ulgi prorodzinnej wypełnia PIT-36 lub PIT-37 oraz PIT/O stanowiący załącznik do tych zeznań.

**Czy do zeznania podatkowego dołączać dokumenty?**

Nie ma takiego obowiązku. Podatnicy korzystający z odliczenia powinni jednak wiedzieć, że na żądanie organów podatkowych lub organów kontroli skarbowej, podatnik jest obowiązany przedstawić zaświadczenia, oświadczenia oraz inne dowody niezbędne do ustalenia prawa do odliczenia, w szczególności:

- odpis aktu urodzenia dziecka,
- zaświadczenie sądu rodzinnego o ustaleniu opiekuna prawnego dziecka,
- odpis orzeczenia sądu o ustaleniu rodziny zastępczej lub umowę zawartą między rodziną zastępczą a starostą,
- zaświadczenie o uczęszczaniu pełnoletniego dziecka do szkoły.

Podstawa prawna: art. 27f ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (Dz.U. z 2000 r. Nr 14, poz. 176, z późn. zm.).

Broszura ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa

## Ankieta sprawdzająca rozumienie tekstu

A) Proszę zakreślić po jednej odpowiedzi, którą Pan(i) uważa za właściwą.

1) Państwo Kowalscy mają troje dzieci (5, 10, 12 lat). Pan Kowalski jest przedsiębiorcą opodatkowanym na szczególnych zasadach. Jest też zatrudniony na umowie o pracę, pani Kowalska również. Czy mogą skorzystać z ulgi na dzieci?

- a) Tak
- b) Nie
- c) tylko jeśli pani Kowalska rozliczy się osobno z dziećmi na formularzu PIT-36 lub PIT-37.

2) Pani Nowacka sama wychowuje córkę (19 lat), która studiuje i pracuje na umowę-zlecenie. Córka otrzymuje także rentę rodzinną. Czy pani Nowacka może skorzystać z ulgi na córkę?

- a) Nie
- b) Tak
- c) Tylko jeśli córka nie zarobiła w ciągu roku więcej niż 3089 zł brutto.

3) Państwu Wronieckim 30 października 2009 urodził się syn. Od kiedy przysługuje im ulga na dziecko?

- a) Od 30 października.
- b) Od października, czyli za 3 miesiące.
- c) Od listopada, czyli za 2 miesiące.

4) Czy jeśli korzysta się z ulgi na dziecko, trzeba do zeznania podatkowego dołączyć dokumenty?

- a) Tak
- b) Nie
- c) Tak, jeśli się te dokumenty posiada.

## **Klucz do pytań sprawdzających rozumienie tekstów**

### Decyzja MOPR

- 1b
- 2a
- 3c
- 4b
- 5b
- 6b

### Decyzja ZUS

- 2b

### Informacja o stanie konta ubezpieczonego

- 1b
- 2c
- 3b
- 4c

### Ulotka ZUS dla emerytów

- 1b
- 2c
- 3a
- 4c

### Projekt poradników ZUS nt. pomocy publicznej

- 1a
- 2b
- 3b
- 4a
- 5b

### Broszura informacyjna do załącznika składanego wraz z zeznaniem PIT-28

- 1b
- 2a

### Broszura *Ulga na dzieci*

- 1a
- 2c
- 3b
- 4b



## **Dissertationes legilinguisticae**

### **Legilinguistic studies**

Studies in Legal Language and Communication

This series aims to promote studies in the field of legal language, legilinguistics (legal linguistics), forensic linguistics, legal translation by publishing volumes that focus on specific aspects of language use in legal communication. As legal linguistics is interdisciplinary and language sensitive we invite contributions dealing with insights into one or more languages. We accept contributions in conference languages and Polish.

The series publishes two types of contributions:

- monographs which are in-depth studies on various aspects of applied legal linguistics, forensic linguistics as well as theoretical studies,
- textbooks, and
- collected papers of various authors dealing with one unifying theme.

Each volume of the series is subject to peer-reviewing process.

Editorial office address:

Department of Legilinguistics and Languages for Special Purposes  
Al. Niepodległości 4, pok. 218B  
61-874 Poznań, Poland  
lingua.legis@gmail.com

**Vol. 1. Karolina Gortych-Michalak**

Struktura polskich, greckich i cypryjskich aktów normatywnych. Studium porównawcze w aspekcie translologicznym. 2013.

**Vol. 2. Joanna Grzybek**

Alternatywne metody rozwiązywania sporów w przekładzie chińsko-polskim i polsko-chińskim. Studium badawcze terminologii z zakresu arbitrażu. 2013.

**Vol. 3. Milena Hadryan**

Demokratyzacja języka urzędowego. Współczesne tendencje polityki językowej w Szwecji i w Polsce. 2015.





## **Dissertationes legilinguisticae 3**

### **Studies in Legilinguistics 3**

Tytuł książki wyraźnie zapowiada jej bardzo szeroki zakres. Ma ona charakter interdyscyplinarny. Autorka rozpatruje przede wszystkim problematykę językoznawczą, czy ogólniej językową, ale z dużym znanstwem pisze też o zagadnieniach politycznych (zwłaszcza z zakresu polityki społecznej), socjologicznych, kulturowych, i to w odniesieniu zarówno do Szwecji, jak i do Polski. [...] autorka wykazuje się ogromną erudycją, a jednocześnie imponuje dyscypliną myślową łączy wiedzę z różnych dziedzin tak, że czytelnik jej pracy otrzymuje spójny, logicznie uporządkowany obraz interesującego ją wycinka rzeczywistości, a nie mozaikę niepołączonych ze sobą informacji [...]

Książka Mileny Hadryan ma znaczenie zarówno teoretyczne – wyznacza nowe standardy badania tekstów użytkowych, porównywania ich jakości, dostępności dla odbiorcy, jak i ogromną wartość praktyczną. Ma szansę wpłynąć na polską rzeczywistość, na to, jak komunikować się będą w przyszłości polskie urzędy z interesantami (bo już nie petentami). Książka powinna znaleźć się w bibliotece każdego urzędu, stać się lekturą obowiązkową dla urzędników wszystkich szczebli, dla studentów prawa i administracji, ale w szczególności dla osób odpowiedzialnych za politykę językową w Polsce.

Prof. dr hab. Włodzimierz Gruszczyński

**Milena Hadryan** – doktor językoznawstwa stosowanego, starszy wykładowca w Instytucie Językoznawstwa Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, członkini działającego w nim Zakładu Legilingwistyki i Języków Specjalistycznych. Zajmuje się zagadnieniami z zakresu polityki językowej oraz legilingwistyki w językach szwedzkim i polskim.

**ISBN 978-83-60251-95-9**