

Upraszczenie tekstu użytkowego jako (współ)działanie. Perspektywa prostej polszczyzny

W artykule przedstawiono złożony typ działania na tekście, jakim jest dostosowywanie go do wymogów prostej polszczyzny (*upraszczanie tekstu*). W procesie tym uczestniczą minimum trzy strony: specjaliści z zakresu danej dziedziny (prawnicy, urzędnicy, biznesmeni etc.), docelowi odbiorcy (zwykle tzw. „przeciętni użytkownicy polszczyzny”) oraz specjaliści z zakresu usprawniania komunikacji (lingwiści, architekci informacji etc.). Ostateczny kształt tekstu jest efektem uzgadniania poziomu akceptowalnego dla wszystkich aktorów tego procesu. W artykule omówiono sam proces upraszczania tekstu, jak i wskazano przykłady konkretnych technik transformacyjnych. Podstawą materiałową są nowe wersje formularzy urzędowych opracowanych na potrzeby rejestrów państwowych na zlecenie MSW przez Centralny Ośrodek Informatyki i przez Pracownię Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego.

Słowa kluczowe: upraszczanie tekstu, tekst użytkowy, prosta polszczyzna, współdziałanie

Cztery założenia

Za sprawą ruchu społecznego prostego języka (*plain language movement*) w komunikacji społecznej zaczęło się upowszechniać działanie na tekście, które polega na dostosowywaniu tekstu do ściśle określonych norm przystępności (zrozumiałości). Chodzi o normy, które sprawiają, że dany tekst zyska możliwie szeroki zasięg społeczny, czyli będzie zrozumiały przez tzw. przeciętnego obywatela. Przy pewnych założeniach działanie to można w skrócie nazwać *upraszczaniem tekstu*. Proces ten

dotyczy zwłaszcza typów tekstów powszechnych w masowej komunikacji firm i instytucji publicznych ze społeczeństwem. Dziś na świecie najczęściej upraszczane są rachunki za media, wyniki badań lekarskich, opisy lekarstw, polisy ubezpieczeniowe, pisma z banków, ale też umowy konsumenckie i regulaminy (Kimble 2012).

Upraszczenie tekstu w proponowanym tu rozumieniu byłoby zatem dostosowywaniem tekstu do standardu prostego języka. Wykorzystanie terminu *upraszczanie* wymaga jednak przyjęcia czterech ważnych założeń o charakterze definicyjnym.

1. Prostý język to „sposób organizacji tekstu, który zapewnia przeciętnemu obywatelowi szybki dostęp do zawartych w nim informacji” (Piekot, Moroń, Zarzeczny 2015). Jak widać, założenie pierwsze to postulatywna definicja prostego języka. W tym ujęciu jest to więc język kontrolowany (Huijsen 1998), czyli sposób komunikacji ograniczony licznymi regułami, które mają zmniejszyć wieloznaczność, złożoność i redundancję wypowiedzi, a w konsekwencji – zapewnić jej szybkie i bezstratne odkodowanie nawet osobom słabo wykształconym. Postulatywność tej definicji wynika z przyjmowanej w większości opracowań prostojęzycznych perspektywy, która nie uwzględnia faktycznej zrozumiałości tekstu przez czytelnika, a jedynie postulowane dostosowywanie tekstu do zbioru nieweryfikowanych empirycznie zasad.

2. Standard prostego języka wyznaczają konkretne zasady i normy. Zestaw ten przybiera najczęściej formę listy, która staje się równocześnie zbiorem wskazówek dla autorów, jak i kartą oceny przystępności tekstu dla ewaluatorów (ekspertów)¹. Listy mogą się znacznie różnić w zależności od podejścia, kraju, szkoły prostego języka. Mogą one realizować przy tym autorskie modele teoretyczne lub mieć bardziej intuicyjny czy eklektyczny charakter.

3. Dostosowywanie tekstu do standardu prostego języka (upraszczanie tekstu) jest działaniem nieintuicyjnym i nieautorskim. Oznacza to, że upraszczanie tekstu jest procesem, w którym gotowa wypowiedź staje się przedmiotem różnorodnych transformacji, ale też polem negocjacji między autorem a ekspertem. W tym sensie upraszczanie tekstu jest równocześnie działaniem wewnątrztekstowym, jak i zewnątrztekstowym – działaniem na tekście i (współ)działaniem nad tekstem.

¹ Oto kilka przykładów takich list zasad tworzenia / kryteriów oceny tekstów:
<http://www.plainlanguage.gov/howto/quickreference/checklist.cfm>,
<http://centerforplainlanguage.org/5-steps-to-plain-language/>
<http://www.plainenglish.org.nz/rachels-checklist.php>
<http://www.archives.gov/open/plain-writing/checklist.html>

4. Upraszczenie tekstów może objąć wyłącznie powierzchnię struktury przekazu. Zmiany tłumaczonego na prostą polszczyznę tekstu nie mogą dotyczyć jego merytorycznej zawartości.

W świetle powyższych założeń konieczne staje się omówienie dwóch istotnych kwestii: sytuacji komunikacyjnej aktu upraszczania oraz modelu prostego języka, który jest tego aktu teoretycznym tłem.

Sytuacja komunikacyjna

Analizę procesu upraszczania tekstu rozpocząć trzeba od przedstawienia sytuacji komunikacyjnej, w której ten proces jest osadzony. Kwestia ta jest o tyle istotna, że w tym przypadku sytuacja zdecydowanie różni się od typowej konfiguracji komunikacyjnej sceny.

Przed wszystkim w komunikacji instytucja – obywatel/klient nie funkcjonuje zwykle pojęcie autorstwa tekstu. Instytucja jest nadawcą tekstu, jednak wewnątrz organizacji mówi się już o jego właścicielu. Właściciel tekstu – w przeciwieństwie do autora – nie tworzy tekstu, a jedynie nim zarządza, tzn. odpowiada za jego aktualizowanie, wprowadzanie zmian i przekazywanie odbiorcom. Co więcej – jeżeli tekst zmieni się w jakimkolwiek stopniu, krąg właścicieli się rozszerza, obejmując także inne jednostki organizacji, które odpowiadają merytorycznie za minimalny choćby fragment treści. W takiej sytuacji właścicielem tekstu stają się też zwierzchnicy i kontrolerzy (np. dział prawny). Doświadczenia Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego pokazują, że w kontekście instytucjonalnym atrybucja tekstu jest kategorią rozmytą, często obejmującą kilkanaście osób o różnych uprawnieniach. Tym samym rozmyciu ulega odpowiedzialność za tekst i możliwość akceptacji wprowadzonych do niego zmian. W efekcie komplikują się i wydłużają same negocjacje.

Upraszczenie tekstu

Proces upraszczania tekstu danej organizacji czy instytucji przebiega w sześciu etapach:

1. wybór tekstu i diagnoza jego problemów,
2. transformacje tekstowe,
3. negocjowanie zmian,
4. wizualizacja tekstu,
5. testowanie prototypu,
6. analiza efektów.

Wybór tekstu i diagnoza jego problemów

Etap pierwszy to wybór tekstów do uproszczenia oraz ich diagnoza (ocena jakości). Na tym etapie instytucje kierują się najczęściej trzema krzyżującymi się kryteriami:

1. wybierają do zmiany teksty o najwyższym wolumenie (wysyłane do największej grupy odbiorców),
2. wybierają teksty istotne z perspektywy ich procesów biznesowych (np. teksty, które mają zwiększyć zyski organizacji, lub teksty – jak odpowiedzi na reklamacje – trudne emocjonalnie),
3. wybierają teksty jakościowo najgorsze (wypadające najgorzej w badaniach przystępności).

Pierwszy etap selekcji jest konieczny, ponieważ duże organizacje mogą w danej chwili „używać” od kilkuset do kilku tysięcy tekstów do klientów/obywateli. Nasze doświadczenia pokazują, że najefektywniejszy jest proces, w którym instytucja za pomocą kryterium pierwszego i drugiego wybiera teksty do badań przystępności, a badania te pozwalają zdiagnozować ich problemy i zakwalifikować teksty do zmiany w konkretnym zakresie.

Transformacje tekstowe

Etap drugi zatem to właściwe upraszczanie tekstu, czyli konkretne transformacje tekstowe. W zależności od wyników diagnozy tekstu lub jego statusu w organizacji działanie na tekście polega na zastosowaniu jednej z trzech strategii:

1. korekta gramatyczna – to zabieg powierzchniowy, obejmujący teksty o statusie prawnym, czyli teksty, w których strukturę językową i organizacyjną nie można głęboko ingerować, ponieważ zmiana taka mogłaby wywołać konsekwencje prawne (naruszenie prawa, narażenie instytucji na procesy lub reklamacje). Korekta gramatyczna polega na wprowadzeniu do tekstu podstawowych transformacji gramatycznych, które pozwolą zwiększyć przystępność tekstu i ułatwić lekturę (np. depasytywizacja, podział zdań złożonych na pojedyncze, zmiana szyku itp.);
2. tłumaczenie tekstu na prosty język – działanie to obejmuje teksty, których nie warunkują konsekwencje prawne. Cechą wyróżniającą akt tłumaczenia jest zachowanie oryginalnej kompozycji tekstu (wyjściowy układ akapitów, tematów, segmentów) oraz – zwykle – przestrzeganie kolejności zdań (tzw. tłumaczenie zdanie po zdaniu). Tłumaczenie to ma, rzecz jasna, charakter wewnątrzjęzykowy. Poza transformacjami gramatycznymi polega ono dodatkowo na wprowadzeniu różnych zabiegów lek-

sykalnych (np. synonimia) lub pragmalingwistycznych (np. zmiana form adresatywnych);

3. przeprojektowanie tekstu – to rodzaj parafrazy, w której zachowana zostaje funkcja tekstu (intencje i komunikacyjny cel) oraz warstwa merytoryczna treści (ideacyjna). Poważne zmiany obejmują jednak aspekt kompozycyjny i stylistyczny, tzn. tekst w zasadzie projektowany jest od nowa – poczynając od segmentacji, na tworzeniu zdań niezależnych od oryginału kończąc. Przeprojektowanie tekstu często wiąże się ze zmianą układu treści w stosunku do oryginału.

Negocjowanie zmian

Po etapie upraszczania tekstu przychodzi czas negocjowania zmian ze wszystkimi właścicielami i decydentami. Faza ta zwykle ma charakter iteracyjny. Propozycja uproszczonej wersji trafia do właścicieli tekstu, którzy akceptują lub odrzucają wybrane zmiany. Najistotniejsze na tym etapie jest zachowanie oryginalnej treści dokumentu (jego warstwy merytorycznej) – zmiany, które ją naruszają, należy wycofać. Część zmian nie uzyskuje jednak akceptacji z innych powodów – zwykle ze względu na dotychczasową, niekoniecznie uzasadnioną, praktykę tworzenia tekstów danego typu, głównie na poziomie składni i pragmatyki. W takich przypadkach eksperci językowi proponują kolejną wersję, która znów podlega akceptacji właścicieli. Liczba takich tur negocjacyjnych (propozycja – akceptacja/odrzućenie) ograniczona jest wyłącznie przyjętym modelem prac nad tekstem.

Podczas negocjowania zmian niezwykle istotne jest przyjęcie zarówno przez ekspertów językowych, jak i przez właścicieli tekstu odpowiedniej ramy interpretacyjnej tego etapu prac nad tekstem. Nasze doświadczenia pokazują, że w naturalny sposób narzuca się w tym przypadku postrzeganie obu stron jako przeciwników – zgodnie z klasyczną metaforą pojęciową ARGUMENTOWANIE TO WOJNA (Lakoff, Johnson 1988).

W takim przypadku właściciele tekstu mogą postrzegać **wszelkie** zmiany jako „nieuzasadnione merytorycznie”, „zmieniające sens tekstu”, ekspertów językowych zaś – jako „nieznających się”, „psujących tekst”. Z kolei eksperci językowi mogą zacząć widzieć **każdy** brak akceptacji zmian jako „bezsensowny”, „zbędny”, a właścicieli tekstu – jako „tworzących bełkot”, „typowych przedstawicieli instytucji”. Oczywiście negatywnemu postrzeganiu drugiej strony towarzyszy wtedy pozytywna autoprezentacja, zwłaszcza w odniesieniu do odbiorcy tekstu: właściciele

merytoryczni „bronią go przed przekłamaniami”, eksperci językowi „bronią go przed niezrozumieniem”.

Im mocniej obie strony wchodzi w logikę przywoływanej metafory, tym upraszczanie tekstu jest trudniejsze i mniej efektywne. W skrajnych przypadkach może ona prowadzić nawet do całkowitego zablokowania procesu. Stąd tak ważne, by upraszczanie tekstu konsekwentnie postrzegać raczej w kategoriach współdziałania właścicieli tekstu oraz ekspertów językowych dla dobra odbiorcy (lub firmy), natomiast etap, w którym ujawniają się różnice między obiema stronami, lepiej ujmować w proponowanej tu metaforze negocjacji. Mimo wielu cech wspólnych z ujęciem wojennym różni się ona w najistotniejszym, docelowym punkcie, jako że zakłada obustronną korzyść.

Wizualizacja tekstu

Kolejny etap to wizualizacja tekstu. Polega on na zaprojektowaniu tekstowego layoutu, a w szczególności warstwy typograficznej (font), topograficznej (semantyka przestrzeni) i ikonicznej (piktorialnej). Poniżej przedstawiamy starą i nową wizualizację wniosku o wydanie dowodu osobistego – tę ostatnią zaprojektował Centralny Ośrodek Informatyki (COI)².

Testowanie prototypu i analiza efektów

Zaprojektowany językowo i wizualnie tekst – nim trafi do masowego odbiorcy – zwykle podlega jeszcze wewnętrznym badaniom (np. badania fokusowe, badania *user experience*), a po wyjściu w świat – badaniom efektywności (najczęściej w formie ankiety lub pomiaru ruchu komunikacyjnego inicjowanego przez obywatela/klienta z powodu otrzymanego tekstu).

Dobrą praktyką jest także ewaluacja przetłumaczonych na prosty język tekstów pod najważniejszym kątem – skuteczności komunikacyjnej. W przypadku tekstów omawianych poniżej Centralny Ośrodek Informatyki przeprowadził w 2014 roku badanie porównawcze, które potwierdziło zasadność zmian:

W przypadku nowego wzoru wniosku wszystkie wyniki wypadają lepiej. Wniosek wypełniany jest szybciej, zajmuje to średnio 5 minut i 7 sekund (dla porównania obecny wniosek wypełniano średnio przez 7 minut i 11 sekund). Badani popełniają mniej błędów: wypełniając nowy

² Zamieszczona wersja zaprojektowana przez COI podlegała dalszym modyfikacjom. Ostateczna wersja jest dostępna np. pod adresem <http://bip.um.wroc.pl/cases/content/17169>.

Posiadany dokument tożsamości:

19. Seria 20. Numer

Wydany przez:

21. Nazwa

22. Siedziba

a) Podlega wymianie z powodu

b) Został utracony w dniu

Dzień Miesiąc Rok

c) Przyczyna utraty (kradzież, zagubienie, zniszczenie)

Do wniosku załączam 2 fotografie oraz następujące dokumenty:

1.

2.

3.

W związku z ukończeniem 65 roku życia - wnioskuję o wydanie dowodu osobistego z terminem ważności na czas **NIEOZNACZONY**. ☐

Upředzonym o odpowiedzialności karnej z art. 272 Kodeksu karnego za fałszywe zeznanie, prawdziwość powyższych danych stwierdzam własnoręcznym podpisem.

..... dnia

..... miejscowość

..... podpis

Adnotacje urzędowe

Stwierdza się zgodność danych zawartych w rubrykach niniejszego wniosku od 1 do 10 z aktem urodzenia (małżeństwa) Nr

Pieczęć USC Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego

..... miejscowość, dnia podpis

Pieczęć wystawcy i podpis upoważnionej osoby

Stwierdza się, że wnioskodawca jest zameldowany pod wskazanym adresem w rubrykach od 14 do 18:

a) na pobyt stały od dnia do dnia

..... data podpis

b) na pobyt czasowy ponad 3 miesiące od dnia do dnia

..... data podpis

POUCZENIE:

1. Wniosek należy złożyć w gminnym lub miejskim Organie Ewidencji Ludności, właściwym dla miejsca zamieszkania.

2. Do wniosku należy dołączyć następujące dokumenty: odpis skrócony aktu urodzenia lub aktu małżeństwa i posiadany dokument tożsamości. W przypadku gdy wymienione akty znajdują się w miejscowym Urzędzie Stanu Cywilnego, sprawdzenia danych zawartych we wniosku dokonuje organ przyjmujący wniosek, bez potrzeby załączania odpisów aktów. Do wniosku o wymianę dowodu osobistego nie załącza się odpisów aktów stanu cywilnego, jeżeli dane osobowe nie uległy zmianie od czasu wydania ostatniego dokumentu.

3. Do wniosku należy dołączyć dwie aktualne kolorowe lub czarno-białe fotografie o wymiarach 35 x 45 mm podpisane na odwrocie imieniem i nazwiskiem wnioskodawcy.

4. W rubryce "kolor oczu" należy wpisać, zgodnie ze stanem faktycznym: "NIEBIESZ, SZARE, ZIELONE, PŁWNE, BRĄZOWE, CZARNE, CZERWONE, WIELOKOLOROWE, NIEOKREŚŁONE".

5. W przypadku, gdy wnioskodawcą jest osoba mieszkająca na stałe poza granicami kraju, posiadająca obywatelstwo polskie, rubrykę 15 – "miejscowość" pozostawia się pustą, natomiast w polach dotyczących posiadanego dokumentu tożsamości powinna wpisać dane o posiadanym paszporcie.

6. W przypadku gdy wnioskodawca posiada większą liczbę członów nazwiska niż dwa, kolejne człony nazwiska należy wpisywać kolejno w rubrykach 1 i 2 oddzielone jednym wolnym miejscem; zasada ta również dotyczy większej liczby imion (rubryki 3 i 4).

* zaznaczyć kwadrat symbolem: **X**

Rys. 2. Layout starego wniosku o wydanie dowodu osobistego (strona 2)

Rzeczpospolita
Polska

DO/W/1

Wniosek o wydanie dowodu osobistego**Instrukcja wypełniania w trzech krokach**

1. WYPEŁNIAJ WIELKIMI LITERAMI

2. Pole wyboru zaznaczaj ☒ lub ☒

3. Wypełniaj kolorem czarnym lub niebieskim

*Przykład wypełnionego wniosku znajdziesz na stronie internetowej prowadzonej przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych.***1. Dane osoby, dla której dowód zostanie wydany**Numer PESEL Imię (imiona) Nazwisko Nazwisko rodowe

① Podają je zarówno kobiety, jak i mężczyźni.

Data urodzenia - -

① dd-mm-rrrr

Miejsce urodzenia Obywatelstwo ☐ polskiePłeć ☐ kobieta☐ mężczyzna**Dane rodziców**Imię ojca (pierwsze) Imię matki (pierwsze) Nazwisko rodowe matki **2. Dane kontaktowe osoby składającej wniosek**

Wpisz poniżej adres do korespondencji:

Ulica Numer domu Numer lokalu Kod pocztowy - Miejscowość Adres elektroniczny

① Adres skrzynki ePUAP. Wypełnij jeśli chcesz otrzymać potwierdzenie złożenia wniosku w formie dokumentu elektronicznego.

Rys. 3. Layout nowego wniosku o wydanie dowodu osobistego (strona 1)

Numer telefonu	<input type="text"/>
	① Numer nie jest obowiązkowy, ale ułatwi kontakt w sprawie dowodu.
Adres e-mail	<input type="text"/>
	① E-mail nie jest obowiązkowy, ale ułatwi kontakt w sprawie dowodu.
3. Fotografia osoby, która ma otrzymać dowód	
Do wniosku dołącz jedną fotografię.	
4. Powód ubiegania się o wydanie dowodu	
<input type="checkbox"/> pierwszy dowód	
<input type="checkbox"/> zmiana danych zawartych w dowodzie	
<input type="checkbox"/> upływ terminu ważności dowodu	
<input type="checkbox"/> utrata dowodu	
<input type="checkbox"/> zmiana wizerunku twarzy	
<input type="checkbox"/> uszkodzenie dowodu	
<input type="checkbox"/> inny (wpisz jaki)	<input type="text"/>
5. Oświadczenie, podpis	
Jeśli ktoś podaje nieprawdę lub zataja prawdę we wniosku, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.	
Oświadczam, że rozumiem odpowiedzialność karną za zatajenie prawdy lub podanie nieprawdy w tym wniosku. Potwierdzam własnoręcznym podpisem, że powyższe dane są prawdziwe.	
Podstawa prawna: art. 233 § 1 w związku z § 6 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny.	
Miejscowość	<input type="text"/>
Data	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
	① dd-mm-rrrr
Własnoręczny czytelny podpis wnioskodawcy	<input type="text"/>
Adnotacje urzędowe (wypełnia urzędnik)	
Imię (imiona)	<input type="text"/>
Nazwisko	<input type="text"/>
Nazwa, seria i numer dokumentu tożsamości	<input type="text"/>
	Sposób ustalenia tożsamości osoby ubiegającej się o wydanie dowodu.
	<input type="text"/>
Adnotacje	<input type="text"/>

Rys. 4. Layout nowego wniosku o wydanie dowodu osobistego (strona 2)

wniosek robią średnio tylko 0,75 błędu, zaś w przypadku starego wniosku – średnio 2 błędy. Co więcej, podczas wypełniania nowego wniosku badani praktycznie nie zostawiają niewypełnionych pól (wynik to średnio 0,33 pustego pola), natomiast w starym wniosku nie uzupełniano średnio 3,5 pola (Malicki, Bartosiewicz 2014).

Studium przypadku: upraszczanie tekstów urzędowych projektu pl.ID

Program pl.ID (wcześniej – projekt pl.ID) to program Ministerstwa Spraw Wewnętrznych realizowany przez Centralny Ośrodek Informatyki (COI) od lutego 2013 roku, który ma usprawnić obsługę obywateli w urzędach. Ma to się stać poprzez:

- ujednolicenie tożsamych procesów oraz procedur administracyjnych,
- stworzenie Systemu Rejestrów Państwowych – zintegrowanej bazy danych obywateli.

Standaryzacja procesów oraz digitalizacja danych to najważniejsze cele, jakie stawiają sobie autorzy projektu. Celem pobocznym, jednak równie istotnym z punktu widzenia obywateli, jest wymiana wzorów formularzy. Na przełomie 2013 i 2014 roku COI zlecił Pracowni Prostej Polszczyzny (PPP) uproszczenie ponad 120 najpopularniejszych wzorów formularzy rejestrów wchodzących w skład Systemu Rejestrów Państwowych, czyli:

1. Bazy Usług Stanu Cywilnego, wśród których zarysowany jest podział gatunkowy³:

- odpisy, np. *Odpis zupełny aktu urodzenia*,
- zaświadczenia, np. *Zaświadczenie o zdolności prawnej do zawarcia małżeństwa za granicą*,
- protokoły, np. *Protokół zgłoszenia urodzenia dziecka*,
- wnioski, np. *Wniosek o wydanie zaświadczenia o nieposiadaniu księgi stanu cywilnego*,
- pełnomocnictwa, np. *Pełnomocnictwo do realizacji spraw związanych z rejestracją stanu cywilnego*,
- zapewnienia, np. *Zapewnienie informujące o braku okoliczności wyłaczających zawarcie małżeństwa*,
- pisma informacyjne, wezwania i decyzje,

³ Tytuły przykładowych formularzy podajemy w brzmieniu przed proponowanymi zmianami.

2. Centralnego Rejestru Sprzeciwów, np.:
 - *Zgłoszenie lub wycofanie sprzeciwu*,
 - *Zawiadomienie o wykreśleniu sprzeciwu w Centralnym Rejestrze Sprzeciwów*,
3. Systemu Odznaczeń Państwowych,
4. Rejestru PESEL-u:
 - wnioski, np. *Wniosek o wydanie zaświadczenia zawierającego pełny odpis przetwarzanych danych*,
 - pełnomocnictwa, np. *Pełnomocnictwo do realizacji spraw związanych z ewidencją ludności*,
 - zaświadczenia, np. *Zaświadczenie zawierające pełny odpis danych przetwarzanych w rejestrze PESEL, rejestrze mieszkańców i rejestrze zamieszkania cudzoziemców*,
5. Rejestru Dowodów Osobistych:
 - wnioski, np. *Wniosek o wydanie dowodu osobistego*,
 - zaświadczenia, np. *Zaświadczenie o złożeniu wniosku o wydanie dowodu osobistego*,
 - formularze zgłoszenia i zawiadomienia, np. *Formularz odbioru dowodu osobistego*,
6. Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców,
7. Centralnej Ewidencji Wydanych i Unieważnionych Dokumentów Paszportowych.

Zmiany dotyczyły dwóch poziomów – kompozycji oraz formy językowej. Pracownia rekomendowała także niektóre zmiany typograficzno-edytorskie.

Techniki transformacyjne (model wrocławski)

Opracowywany na Uniwersytecie Wrocławskim od 2010 roku model upraszczania komunikacji zakłada działania na tekście na czterech poziomach. Każdemu z nich odpowiada zestaw testowanych empirycznie technik transformacyjnych:

- struktura tekstu → transformacje kompozycyjne,
- dobór słownictwa → transformacje leksykalne,
- budowa zdań → transformacje składniowe,
- relacje nadawczo-odbiorcze → transformacje interpersonalne.

Transformacje kompozycyjne

Transformacje kompozycyjne dotyczą takiego uporządkowania elementów tekstu, które ułatwia orientację w jego treści, równocześnie hierarchizuje ją, wychodząc od elementów najistotniejszych z punktu widzenia odbiorcy. Najpopularniejszym zabiegiem w tekstach instytucjonalnych jest przesunięcie podstawy prawnej na koniec sekcji lub całego dokumentu:

Tekst oryginalny

Stosownie do decyzji art. 32 i 33 § 1 i 2 Kodeksu postępowania administracyjnego niniejszym upoważniam do reprezentowania mnie przed organami administracyjnymi w zakresie opisanym w niniejszym dokumencie.

Tekst uproszczony

Upoważniam do reprezentowania mnie przed organami administracyjnymi w zakresie opisanym w niniejszym dokumencie.

Podstawa prawna: art. 32 i 33 § 1 i 2 Kodeksu postępowania administracyjnego.

Dla orientacji w treści istotne jest z kolei np. wylistowanie rozbudowanych wyliczeń:

Tekst oryginalny

Mężczyzna został pouczony o różnicy między uznaniem ojcostwa a przysposobieniem, o przepisach dotyczących praw i obowiązków wynikających z uznania ojcostwa oraz o nazwisku dziecka.

Tekst uproszczony

Mężczyzna został pouczony o:

- różnicy między uznaniem ojcostwa a przysposobieniem,*
- prawach i obowiązkach, które wynikają z uznania ojcostwa,*
- nazwisku dziecka.*

Transformacje leksykalne

Jednym z parametrów sprawdzających przystępność tekstów na poziomie leksykalno-składniowym jest indeks mglistości FOG (Gunning 1952). Jeśli indeks FOG tekstu wynosi 12, oznacza to, że przypomina on teksty, które odbiorca poznaje w polskich warunkach na poziomie ostatniej klasy ponadgimnazjalnej – po 12 latach edukacji. Wskaźnik ten bierze pod uwagę długość zdań oraz odsetek długich (potencjalnie trudnych) wyrazów, przy czym drugi z parametrów może różnić się w zależności od języka – dla polszczyzny jest to słowo czterosylabowe (Seretny 2006, Broda i in. 2010, Broda i in. 2014).

Podczas upuszczania tekstu słowa potencjalnie trudne są usuwane, gdy jest to możliwe bez straty sensu (poniżej pogrubione), lub zastępowane popularniejszymi synonimami (poniżej podkreślone).

Tekst oryginalny

Przedmiotowe oświadczenie zostało złożone w **procedurze** rejestracji urodzenia pierwszego wspólnego dziecka. Niżejjszy protokół stanowi podstawę **sporządzenia** wzmianki dodatkowej w akcie małżeństwa rodziców.

Tekst uproszczony

Oświadczenie zostało złożone podczas rejestracji urodzenia pierwszego wspólnego dziecka. Ten protokół jest podstawą wzmianki dodatkowej w akcie małżeństwa rodziców.

Prostsze odpowiedniki ma też zwykle przynajmniej część terminologii stosowanej w danym tekście:

Tekst oryginalny

związek małżeński
małoletniego dziecka

Proszę o zmianę nazwiska aktualnie noszonego.

Tekst uproszczony

małżeństwo
dziecka do 18 roku życia

Proszę o zmianę obecnego nazwiska.

Transformacje składniowe

Na poziomie składniowym do najważniejszych technik upraszczania należą:

– werbalizacja gerundiów

Tekst oryginalny

Urząd Stanu Cywilnego sporządzenia lub przechowywania aktu urodzenia.

Tekst uproszczony

Urząd Stanu Cywilnego, który sporządził lub przechowuje akt urodzenia.

– werbalizacja imiesłówów

Tekst oryginalny

Podmiot zgłaszający zgon

Tekst uproszczony

Podmiot, który zgłasza zgon

– depasywizacja zdań

Tekst oryginalny

Dane osoby, dla której dowód zostanie wydany.

Tekst uproszczony

Dane osoby, która otrzyma dowód.

– uporządkowanie elementów struktury predykatowo-argumentowej do diatezy neutralnej

Tekst oryginalny

Małżeństwo chcemy zawrzeć w dniu XX-XX-XXXX.

[Adres e-mail] Pole obowiązkowe jedynie w przypadku, gdy dokument ma być wysłany drogą elektroniczną. W pozostałych sytuacjach podanie tej danej ułatwi kontakt.

Tekst uproszczony

Chcemy zawrzeć małżeństwo w dniu XX-XX-XXXX.

E-mail nie jest obowiązkowy – ułatwi kontakt.

Transformacje interpersonalne

Najważniejszy aspekt zmian językowych wzorów formularzy związany był z dyrektywnością poleceń. Zasady, które znalazły tu zastosowanie, to:

- wprowadzenie zwrotów bezpośrednich

Tekst oryginalny

*Proszę sprawdzić poprawność danych
a następnie złożyć podpisy.*

Tekst uproszczony

*Sprawdź, czy dane są poprawne. Jeśli
tak, podpisz formularz.*

- wprowadzenie form osobowych w miejsce bezosobowych

Tekst oryginalny

Ciąg dalszy na następnej stronie!

Tekst uproszczony

Wypełnij kolejną stronę.

Równie istotna jest zmiana perspektywy – z instytucjonalnej (*kto wydaje dowód*) na obywatelską (*kto otrzymuje dowód*). W tym oraz kolejnym przypadku typowa transformacja składniowa (depasywizacja) jest efektem pobocznym:

Tekst oryginalny

*Dane osoby, dla której dowód zostanie
wydany.*

Tekst uproszczony

Dane osoby, która otrzyma dowód.

Kolejna kwestia dotyczyła ujawnienia podmiotu-wykonawcy danej czynności administracyjnej:

Tekst oryginalny

*Niniejszy protokół stanowi podstawę
do sporządzenia aktu urodzenia przez
Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego
w <dane>.*

Tekst uproszczony

*Kierownik USC w mieście <dane> może
sporządzić akt urodzenia na podstawie
tego protokołu.*

Ostatni element dotyczył doprecyzowania informacji lub czynności wymaganych od osoby wypełniającej wniosek:

Tekst oryginalny

*Biegły lub tłumacz, o ile brał udział przy
zgłoszeniu dziecka.*

Tekst uproszczony

Imię i nazwisko biegłego lub tłumacza – jeśli był przy zgłoszeniu urodzenia dziecka.

Fotografia

Fotografia osoby, która ma otrzymać dowód

Oczywiście w praktyce upraszczania tekstu wszystkie tu wydzielone poziomy zazwyczaj współwystępują w mniejszych lub większym stopniu. Poniżej fragment tekstu, w którym przeprowadzono transformacje wszystkich typów:

Tekst oryginalny

Dokument należy opatrzyć podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą certyfikatu kwalifikowanego albo podpisem osobistym weryfikowanym za pomocą certyfikatu podpisu osobistego albo uwierzytelnić profilem zaufanym ePUAP.

Tekst uproszczony

Dokument:

- podpis podpisem elektronicznym, który jest weryfikowany za pomocą certyfikatu kwalifikowanego,
- podpis podpisem osobistym, który jest weryfikowany za pomocą certyfikatu podpisu osobistego lub
- uwierzytelnij profilem zaufanym ePUAP.

Jak widać, w przypadku upraszczania formularzy urzędowych największy nacisk został położony na zwiększenie dialogiczności (interakcyjności) tekstów i możliwie pełne wsparcie czytelnika/obywatela. Pełną listę najczęściej stosowanych w tym projekcie transformacji przedstawia tabela 1.

Tabela 1. Najczęściej stosowane techniki upraszczania tekstu w projekcie pl.ID.

Transformacje kompozycyjne	Transformacje leksykalne	Transformacje składniowe	Transformacje interpersonalne
przeniesienie podstawy prawnej na koniec	usuwanie zbędnych słów	werbalizacja gerundiów	wprowadzanie zwrotów bezpośrednich do odbiorcy
listowanie wewnątrzdanowych wyliczeń	wstawienie prostszego synonimu	werbalizacja imiesłów	zamiana zwrotów nieosobowych na osobowe
	wymiana terminu na wyrażenia z polszczyzny ogólnej	depasywizacja zdań	wprowadzanie perspektywy czytelnika (profilowanie sceny)
		przywracanie naturalnej diatezy spa	agentyzacja aktorów urzędowych
			ukonkretnienie działań czytelnika

Konkluzje

Dostosowanie tekstu do wymogów standardu *plain language* jest zarówno działaniem na tekście, jak i współdziałaniem z jego autorami i właścicielami. Proces ten nie jest jednostronny, nie powinien też być

intuicyjny. Z doświadczeń Pracowni Prostej Polszczyzny wynika, że jego skuteczność w największym stopniu mogą ograniczać następujące zjawiska:

1. Lingwistyczny outsourcing – polskie instytucje publiczne i komercyjne niechętnie realizują model organizacyjnego uczenia się. Z tego powodu dominują w Polsce oczekiwania, by eksperci „przetłumaczyli” wybrane zbiory tekstów bez poprzedzających je badań czy kształcenia wewnętrznych ekspertów.

2. Mit prostackiego języka – największe obawy przed upraszczaniem komunikacji dotyczą niechcianego efektu redukcji treści. Tymczasem upraszczanie jako działanie na tekście dotyczyć powinno wyłącznie jego struktury powierzchniowej, kompozycji i layoutu. Dlatego konieczny jest w tym wypadku przyjęcie modelu negocjacyjnego i uznanie, że ostateczną instancją kontrolną jest autor/właściciel tekstu.

3. Mit konfliktu z prawnikami – w mediach oraz wewnątrz organizacji bardzo silny jest stereotyp konfliktu prawników z językoznawcami. Bierze się on prawdopodobnie stąd, że do tej pory w organizacjach radcy prawni byli jedynymi specjalistami decydującymi o językowym kształcie tekstu. Z tej perspektywy działania językoznawców mogą być odbierane jako próba destabilizacji dotychczasowych praktyk. Co ciekawe, mit ten częściej pojawia się u samych autorów (myślenie typu „na to prawnicy się na pewno nie zgodzą”), a rzadko u samych zainteresowanych (prawników). Po raz kolejny trzeba tu przywołać koncept upraszczania tekstu jako negocjacji. Bez rozmowy opartej na argumentach i badaniach empirycznych akceptacja wielu zmian nie będzie możliwa.

4. Podejście szablonowe – wielkim zagrożeniem dla efektywności upraszczania tekstu jest działanie szablonowe. W tym ujęciu eksperci lingwiści wypracowują kilka (do kilkunastu) stałych zasad i w każdym przypadku posługują się tym samym zestawem tekstowych transformacji. Podejście to grozi standaryzacją komunikacji (w sensie negatywnym) i nierozwiązaniem faktycznym problemów komunikacyjnych organizacji. Remedium w tym wypadku powinno być systematyczne prowadzenie badań i optymalizowanie procedury translacyjnej do językowego profilu organizacji.

Bibliografia

- Broda Bartosz, Nitoń Bartłomiej, Gruszczyński Włodzimierz, Ogrodniczuk Maciej, 2014, *Measuring readability of Polish texts: Baseline experiments*, [w:] Nico-

- letta Calzolari et al. (red.), *Proceedings of the Ninth International Conference on Language Resources and Evaluation*, LREC 2014, Reykjavík: ELRA, s. 573–580.
- Broda Bartosz, Maziarz Marek, Piekot Tomasz, Radziszewski Adam, 2010, *Trudność tekstów o funduszach europejskich w świetle miar statystycznych*, „Rozprawy Komisji Językowej” 37, s. 23–40.
- Huijsen Willem-Olaf, 1998, *Controlled Language – An Introduction*, [w:] *Proceedings of the Second International Workshop on Controlled Language Applications*, Pittsburgh: Carnegie Mellon University, s. 1–15.
- Kimble Joseph, 2012, *Writing for Dollars, Writing to Please. The Case for Plain Language in Business, Government, and Law*, Durham: Carolina Academic Press.
- Lakoff George, Mark Johnson, 1988, *Metafory w naszym życiu*, Warszawa: Państwowy Instytut Wydawniczy.
- Malicki Marcin, Bartosiewicz Maciej, 2014, *Koniec urzędowego koszmara? – elektroniczna tożsamość i wzornictwo dokumentów państwowych. Studium przypadku*, referat wygłoszony na konferencji Dokumenty a prawo (24.11.2014), Warszawa: Uniwersytet Warszawski.
- Piekot Tomasz, Moroń Ewelina, Zarzeczny Grzegorz, 2015, *Standard plain language w polskiej sferze publicznej*, (w druku).
- Seretny Anna, 2006, *Wskaźnik czytelności tekstu jako pomoc w określaniu stopnia jego trudności*, „LingVaria” 1(2), s. 87–98.

Simplifying the practical-purpose texts as (co-)operation. The perspective of “plain Polish”

Summary

The article deals with the process of text simplification, i.e. adapting a text to the standards of the so called “plain Polish”. This is a three-sided procedure, involving participation from specialists in a given field (lawyers, officials, business people, etc.), the intended receivers (usually “average speakers of Polish”), and specialists in communication (linguists, information architects, etc.). The outcome is negotiated to the point of being acceptable by all three sides. The article discusses the process as such, as well as providing examples of specific transformational techniques. The basis for the discussion are new state register forms prepared for the Ministry of the Interior by the Computer Science Centre (Centralny Ośrodek Informatyki) and the Wrocław University Plain Polish Centre.

Keywords: text simplification, practical-purpose texts, plain Polish, cooperation