

Prosta polszczyzna w praktyce. Standaryzacja języka serwisu Obywatel.gov.pl

W toczących się od kilku lat w Polsce dyskusjach o prostym języku urzędowym akcent pada zwykle na łatwość, z jaką odbiorca dekoduje zawarte w tekście informacje. Kompetencję tę wiąże się jednak najczęściej z poziomem wykształcenia lub odczytania tzw. przeciętnego obywatela. Tymczasem niezwykle istotnym komponentem nowoczesnego rozumienia prostego języka powinno być definiowanie go jako stylu dostosowanego do cech sytuacji komunikacyjnej, w której odbywa się akt czytania.

Mamy tu na myśli nie tylko takie cechy, jak powszechny pośpiech i przeładowanie informacjami – czynniki, które sprawiają, że lektura jest bardziej powierzchowna – ale także współczesny kontekst technologiczny [por. Toffler 1998, Eppler, Mengis 2004, Hilbert, López 2011]. Bez wątpienia bowiem, rozważając przyszłość języka urzędowego, należy brać pod uwagę prawdopodobne odejście od tradycyjnych form obiegu informacji urzędowych (takich jak druk czy nawet e-mail odczytywany na komputerze stacjonarnym) w stronę technologii mobilnych (tabletów, smartfonów, zegarków itp.) [por. Cull 2011, Baron 2015].

„Smartfonizacja” życia społecznego bez wątpienia wpłynie na sposób kontaktowania się obywateli z urzędami, a co za tym idzie – na językowy kształt tekstów urzędowych. Warto przy tym obserwować dwie nowe cechy sytuacji komunikacyjnej: mobilność aktu lektury i miniaturyzację tekstu.

Pierwsza z nich wzmaga efekt czytania przeglądowego – czytanie mobilne bowiem to lektura w sytuacji podzielności uwagi (dzielenia uwagi między kilka zadań). Druga cecha sprawia, że zmniejsza się szerokość tekstu (skracają się

wersy), a także wpływa na jego kompozycję i formę wizualną (akapity oddzielone światłem, częste śródtytuły). Wydaje się przy tym, że w kontekście mobilnym na pierwszy plan – jako czynniki utrudniające odbiór tekstu – wysuną się jego cechy składniowe (budowa zdań) oraz kompozycyjne, a nie właściwości leksykalne (abstrakcyjne lub specjalistyczne słownictwo).

W tekście tym opisujemy próbę dostosowania polskiego języka urzędowego do specyfiki komunikacji elektronicznej, zwłaszcza mobilnej. Chodzi o zadanie opracowania zasad tworzenia treści do serwisu Obywatel.gov.pl, którego w części dotyczącej języka podjęli się autorzy niniejszej publikacji. Na podstawie owych zasad powstało kilkadziesiąt pilotażowych kart informacyjnych na temat usług dla obywateli.

Teksty te tworzyli przy asyście językoznawców z Pracowni Prostej Polszczyzny (PPP) redaktorzy merytoryczni z Centralnego Ośrodka Informatyki (COI).

Gov.uk jako pierwowzór Obywatela

Dziś na świecie wzorcem komunikacji urzędowej zorientowanej na potrzeby obywateli jest przede wszystkim serwis Gov.uk. Pozycja brytyjskiej administracji nie zaskakuje, ponieważ ma ona długie i wyjątkowe tradycje myślenia o języku urzędowym w kategoriach efektywności przetwarzania informacji.

Szczególne miejsce przypada tu Winstonowi Churchillowi. Oto 9 sierpnia 1940 r., w przededniu najtrudniejszej fazy bitwy o Anglię, do wszystkich członków Gabinetu Wojennego trafia memorandum premiera zatytułowane *Brevity* (*Zwiężłość*).

Jego pierwsze akapity brzmią: „Aby wykonywać naszą pracę, musimy czytać masę dokumentów. Niemal wszystkie są za długie. Tracimy czas na wyławianie głównych myśli. Proszę moich kolegów i ich personel, aby skracali swoje raporty”.

Dalej Churchill wskazuje cztery szczególnie istotne punkty dotyczące kompozycji dokumentów i frazowania informacji. Jako jeden z pierwszych zauważa też, że na tle dotychczasowych praktyk komunikacyjnych nowy styl może wydawać się rażący, niesie jednak wiele korzyści¹.

¹ <http://discovery.nationalarchives.gov.uk/details/r/C9135954> [dostęp: marzec 2017].

OK 42

THIS DOCUMENT IS THE PROPERTY OF HIS BRITANNIC MAJESTY'S GOVERNMENT).

S E C R E T.W.P.(G)(40) 211.COPY NO. 519TH AUGUST, 1940.WAR CABINET.BREVITY.Memorandum by the Prime Minister.

To do our work, we all have to read a mass of papers. Nearly all of them are far too long. This wastes time, while energy has to be spent in looking for the essential points.

I ask my colleagues and their staffs to see to it that their Reports are shorter.

- (i) The aim should be Reports which set out the main points in a series of short, crisp paragraphs.
- (ii) If a Report relies on detailed analysis of some complicated factors, or on statistics, these should be set out in an Appendix.
- (iii) Often the occasion is best met by submitting not a full-dress Report, but an Aide-memoire consisting of headings only, which can be expanded orally if needed.
- (iv) Let us have an end of such phrases as these:
"It is also of importance to bear in mind the following considerations.....", or
"Consideration should be given to the possibility of carrying into effect....".
Most of these woolly phrases are mere padding, which can be left out altogether, or replaced by a single word. Let us not shrink from using the short expressive phrase, even if it is conversational.

Reports drawn up on the lines I propose may at first seem rough as compared with the flat surface of officialese jargon. But the saving in time will be great, while the discipline of setting out the real points concisely will prove an aid to clearer thinking.

W.S.C.

10, Downing Street.

9TH AUGUST, 1940.

Zmiany komunikacji urzędowej nie da się przeprowadzić bezproblemowo. Świadczy o tym fakt, że ponad dekadę później – miesiąc po ponownym objęciu stanowiska – Churchill powtórzył swoje zalecenia w kolejnym piśmie. Podobne kroki podjęła też w pierwszych latach swoich rządów Margaret Thatcher – do tego czasu bowiem brytyjska komunikacja urzędowa powróciła do najgorszych praktyk. Biała księga z 1982 r. – *Administrative forms in government* – wskazywała istnienie ogromnej liczby skomplikowanych formularzy i druków urzędowych i zalecała ich natychmiastowy przegląd i uproszczenie. W kilku kolejnych latach we współpracy z ruchem Plain English Campaign zweryfikowano ok. 125 tys. tekstów, z czego 27 tys. zostało wycofanych, a 41 tys. uproszczonych [por. Butt, Castle 2006, Cutts 2013, Kimble 2012].

Twórcy PEC zwięźle podsumowali ten okres prac: „Znikają hektary zapisanego maczkiem papieru, sześćdziesięciowyrazowe zdania, wieczne urzędolenie i strona bierna. Pojawiają się dobrze wyglądające, czytelne formularze, których efektywność pozwala nawet zaoszczędzać pieniądze” [Ma-her, Cutts, 1986]².

Co ciekawe, przypadek brytyjski wskazuje najskuteczniejszy kierunek upraszczania stylu kancelaryjnego. Krok pierwszy to zmiana języka wewnętrznego – tzn. sposobu komunikacji międzyurzędowej. Dopiero drugim krokiem powinno być przeniesienie wypracowanych zasad pisania do sfery kontaktu z obywatelem. W tym właśnie kontekście i przez wiele lat dojrzewała idea serwisu dla zwykłych ludzi.

Serwis ten – Gov.uk – powstał w 2012 r. Z założenia ma dostarczać wszystkich niezbędnych informacji o usługach świadczonych przez państwo brytyjskie (i – co istotne – wyłącznie przez nie). W ciągu roku od uruchomienia zastąpił on strony kancelarii premiera i serwisy wszystkich (obecnie – 25) ministerstw. Dziś obejmuje całość administracji Wielkiej Brytanii: poza wspomnianymi również blisko pięćset innych instytucji – choć prawie połowa z nich nadal administruje własnymi witrynami internetowymi.

Kluczowym pojęciem dla zawartości strony są faktyczne potrzeby użytkowników (*user needs*) obiektywnie zidentyfikowane dzięki odpowiednim badaniom ilościowym i jakościowym. W efekcie zatem pojęcie to tworzone jest w opozycji zarówno do (1) potrzeb administracji (urzędników), jak i ich, tj. urzędników, (2) wyobrażeń o potrzebach użytkowników. Obok tego kryterium informacja musi spełniać szereg warunków zapewniających efektywność komunikacyjną (por. tabela).

² OUT are the acres of grey small print, the 60-word sentences, the endless use of that bureaucratic knee jerk, the passive verb. IN are forms that look good, read well, and even save money through their greater efficiency.

ZASADY PRZYGOTOWANIA TEKSTÓW NA STRONĘ GOV.UK³

Tytuł	Wprowadzenie	Główny tekst
prosty i precyzyjny	nowe informacje, ale bez powtarzania tych zawartych w tytule	na początku informacje najważniejsze dla użytkowników
dostosowany do algorytmów wyszukiwania treści	wyjaśnia istotę danej strony	zwięzły i łatwy do skanowania wzrokiem (nagłówki co 3–5 akapitów)
w prostym języku (bez żargonu)	w prostym języku (bez żargonu)	w prostym języku (bez żargonu)
unikatowy w obrębie strony	rozpoczyna się od słów prawdopodobnie szukanych przez użytkowników objaśnia ewentualne skróty użyte w tytule	wyjaśnienia wszystkich specjalistycznych terminów skróty i skrótowce wyjaśnione przy pierwszym użyciu
w formie zdania	pełnymi zdaniami i ze wszystkimi znakami przestankowymi	krótkie zdania (ok. 25 słów)
do 65 znaków ze spacjami	do 140 znaków ze spacjami	do 500 wyrazów tekstowych (jeśli to możliwe)

Obywatel.gov.pl jako stylistyczny eksperyment

Projektanci platformy Obywatel.gov.pl za swój nadrzędny cel przyjęli tworzenie usług przyjaznych obywatelowi. Sięgnęli przy tym do koncepcji państwa usługowego, którego najważniejszym elementem jest właśnie obywatel-klient⁴ mogący określać swoje potrzeby, testować wyniki standaryzacji procesów, wpływać na język np. formularzy urzędowych czy kart usług⁵.

Między innymi ze względu na digitalizację kart usług (należy podkreślić, że tworzono je w technice *responsive web design*, czyli z myślą o urządzeniach mobilnych) język kart został dostosowany do kompetencji komunikacyjnej tzw. przeciętnego obywatela – w zakresie kompozycji tekstu, jego składni i leksyki oraz funkcji interpersonalnej.

³ <https://insidegovuk.blog.gov.uk/2014/05/29/what-to-check-before-you-publish-a-2i-checklist/> [dostęp: marzec 2017].

⁴ Mimo proklientckiej orientacji portalu i założeń wzorujących się na komercyjnych założeniach tzw. doświadczeń użytkownika (*user experience*) autorzy używają etykiety *obywatel*, a nie *klient* czy *obywatel-klient*. Odminną strategię przyjęli autorzy poradnika dla „menedżerów” administracji publicznej – „*adminstrategii*”, w której obywatel jest *klientem* [Kisilowski, Kisilowska 2016: 137].

⁵ Więcej na temat idei państwa usługowego: <https://www.coi.gov.pl/gov-dla-ludzi.html> [dostęp: marzec 2017], a zwłaszcza wystąpienie ówczesnego dyrektora COI – współtwórcy Obywatela: <https://www.youtube.com/watch?v=mioYVA2zmlc> [dostęp: marzec 2017].

I. Metoda standaryzacji stylu

Metoda pracy nad nowym standardem komunikacyjnym Obywatela przebiegała w pięciu etapach. Były to:

1. opracowanie zasad pisania (lingwiści PPP),
2. szkolenie redaktorów (lingwiści PPP),
3. redakcja wstępnych kart usług (redaktorzy COI, a po nich lingwiści PPP),
4. ilościowa analiza porównawcza kart (dr Marek Maziarz, grupa badawcza Logios),
5. badania z użytkownikami portalu (COI).

Etap pierwszy polegał na wytypowaniu zasad pisania, które miałyby zapewnić efekt szybkiego czytania i lepszego zapamiętania informacji z serwisu internetowego. Poszukiwaliśmy przy tym zasad i technik, których można by nauczyć redaktorów (nielingwistów) w krótkim procesie szkolenia. Następnie zasady te zostały zebrane w kartę oceny tekstu. Pokazywała ona redaktorom, które aspekty wyjściowych materiałów (tzw. wsadów inicjalnych) wymagają szczególnej uwagi – od zjawisk kompozycyjnych, przez składniowe, do leksykalnych.

Program szkolenia redaktorów zakładał kształcenie kompetencji stylistycznych w następującym cyklu:

- jeden dzień warsztatowy – poznanie zasad prostego języka (około pięćdziesięciu), analiza tekstów wyjściowych (wsadów) i stworzenie tekstu wzorcowego,
- tydzień samodzielnej pracy redakcyjnej – tworzenie i przesłanie przez redaktorów COI tekstów do analizy,
- drugi dzień warsztatowy – konsultacje utrwalające i korygujące kompetencje stylistyczne redaktorów.

Następny etap procesu to samodzielne tworzenie przez redaktorów kart usług, czyli upraszczanie wyjściowych tekstów z różnych ministerstw za pomocą opartych technik pisarskich. Wyjściowe treści – informacje o usługach – przygotowali urzędnicy poszczególnych ministerstw (były to wersje A, wsad inicjalny). Teksty te upraszczali następnie redaktorzy COI (powstają wersje B). Jakość transformacji oceniał językoznawca PPP, tworząc kolejną wersję tekstu (wersję C).

Ostatnie dwa etapy to walidacja przyjętego modelu prac. W pierwszej kolejności różnice pomiędzy trzema wariantami tekstów (A, B i C) mierzył lingwista statystyczny – pozwoliło to przede wszystkim zbadać skuteczność szkoleń. Następnie ostateczne wersje kart oceniali użytkownicy – pozwoliło to odpowiedzieć na pytanie o efektywność całego procesu.

II. Zasady prostego języka

Opisane wyżej etapy badań wstępnych (pilotażowych) pozwoliły wytypować jedenaście zasad efektywnego pisania tekstów urzędowych do internetu i na

urządzenia mobile [Franke 2015]. Poniżej przytaczamy je w skróconym brzmieniu wraz z tekstową ilustracją.

1. Używaj słów, które są powszechnie znane

(PRZED)⁶ Nupturienci muszą zgłosić się w USC osobiście, oboje jednocześnie z kompletem w/w dokumentów celem spisania zapewnienia o braku przeszkód do zawarcia małżeństwa.

(PO) Narzeczeni powinni zgłosić się osobiście w urzędzie stanu cywilnego z kompletem dokumentów. Urzędnik przygotowuje dokument, w którym potwierdzi, że nie ma przeszkód, aby narzeczeni zostali małżeństwem.

2. Pamiętaj, że jedna myśl to jedno zdanie

Zdanie poniżej liczy 97 wyrazów tekstowych:

(PRZED) Obywatel państwa członkowskiego Unii Europejskiej i członek jego rodziny nie będący obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej, którzy dokonują zameldowania na pobyt czasowy trwający ponad 3 miesiące zgłaszają dane wymagane do zameldowania, przy czym obywatel państwa członkowskiego Unii Europejskiej przedstawia ważny dokument potwierdzający prawo stałego pobytu lub zaświadczenie o zarejestrowaniu pobytu obywatela UE lub w przypadku braku zaświadczenia składa oświadczenie o zarejestrowaniu pobytu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a członek jego rodziny nie będący obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej – ważny dokument podróży oraz ważną kartę stałego pobytu członka rodziny obywatela UE lub ważną kartę pobytu członka rodziny obywatela UE.

*(PO) **Zameldowanie cudzoziemca na pobyt czasowy***

Jakie dokumenty przygotować

Obywatel państwa członkowskiego Unii Europejskiej (UE) składa jeden z poniższych dokumentów:

- ważny dokument, który potwierdza prawo stałego pobytu,*
- zaświadczenie o zarejestrowaniu pobytu,*
- oświadczenie, że jego pobyt na terytorium Polski jest zarejestrowany.*

Członek rodziny obywatela UE, który sam nie jest obywatelem UE, składa:

- ważny dokument podróży,*
- ważną kartę pobytu członka rodziny, który jest obywatelem UE.*

⁶ We wszystkich przykładach PRZED pozostawiliśmy oryginalną pisownię.

3. Używaj naturalnego szyku zdań (podmiot → orzeczenie → dopełnienie)

(PRZED) Odpis aktu urodzenia po naniesieniu stosownych zmian odebrać można po 3 dniach.

(PO) Odbierz odpis aktu urodzenia po 3 dniach.

4. Unikaj imiesłów – są rzadkie w codziennej mowie

(PRZED) Prawo jazdy będzie gotowe najpóźniej po 9 dniach roboczych licząc od dnia, w którym urząd dostał potwierdzenie opłaty za prawo jazdy.

(PO) Prawo jazdy będzie gotowe najpóźniej 10 dni roboczych⁷ od dnia, w którym urząd dostał potwierdzenie opłaty.

5. Unikaj „ukrytych czynności”, czyli rzeczowników odczasownikowych

(PRZED) Po otrzymaniu zgłoszenia o nadchodzącym jubileuszu „Pożycia Małżeńskiego” urząd przystępuje do kompletowania dokumentów niezbędnych do wystąpienia z wnioskiem o nadanie medalu.

(PO) Zgłoś do urzędu gminy informację o jubileuszu „Pożycia Małżeńskiego”. Następnie urząd skompletuje dokumenty i złoży wniosek o nadanie medalu.

6. Unikaj strony biernej i form bezosobowych – do obywatela zwracaj się bezpośrednio

(PRZED) W celu uzyskania odpisu z aktu stanu cywilnego wnioskodawca wypełnia na miejscu podanie, w którym określa cel, do jakiego dany dokument ma służyć oraz legitymuje się dowodem osobistym dla ustalenia stopnia pokrewieństwa.

(PO) Jeśli potrzebujesz odpisu aktu stanu cywilnego, wypełnij wniosek. Odpis odbierzesz od razu po okazaniu dowodu osobistego.

7. Unikaj trudnych sformułowań. Jeśli musisz użyć wyrazu specjalistycznego – wyjaśnij, co on oznacza

(PRZED) PESEL jest jednym z podstawowych rejestrów w Polsce.

(PO) PESEL, czyli Powszechny Elektroniczny System Ewidencji Ludności, jest jednym z podstawowych rejestrów w Polsce.

⁷ Transformacja w tym przypadku polega na usunięciu imiesłowu; najczęściej redaktorzy zamieniali formę imiesłową na czasownik w formie osobowej.

W tym przypadku redaktorzy COI otrzymali też dodatkowo przykłady transformacji wysoko obciążonych frekwencyjnie zwrotów i wyrażeń urzędowych (zwykle analizizmów lub formalizów):

- adres korespondencyjny → adres
- wniosek zawiera braki → wniosek jest niepełny
- w szczególnych przypadkach → wyjątkowo
- jaką pomoc finansową dostaniesz → ile pieniędzy...
- stanowić (wyjątek) → być
- napisz uzasadnienie → wyjaśnij
- w przypadku (zamieszkania w Warszawie) → jeśli (mieszkasz w Warszawie)
- w szczególności → zwłaszcza
- zapoznaj się z czymś → spójrz/zobacz/sprawdź...

8. Wpuść do tekstu światło – używaj nagłówków, dziel tekst na akapity i stosuj wypunktowania

(PRZED) Zazwyczaj możesz zapłacić w kasie urzędu, w którym złożysz wniosek o prawo jazdy. Potwierdzenie zapłaty zanieś do pokoju, w którym wcześniej złożysz wniosek. Często możesz również zapłacić przelewem na numer konta urzędu, w którym złożysz wniosek o prawo jazdy. Pamiętaj, żeby potwierdzenie przelewu wysłać wtedy e-mailem do urzędu. Najlepiej zadzwoń do urzędu i dowiedz się, jak możesz zapłacić.

(PO) Możesz zapłacić:

- gotówką w kasie urzędu, w którym składasz wniosek o prawo jazdy. Otrzymasz potwierdzenie – zanieś je do pokoju, w którym przyjęto wniosek;
- przelewem na numer konta urzędu, w którym składasz wniosek o prawo jazdy. Potwierdzenie przelewu wyślij e-mailem do urzędu.

9. Opisz tylko to, co jest niezbędne do załatwienia sprawy

(PRZED) W przypadku odmowy wydania zaświadczenia, która zostaje przez kierownika Urzędu Stanu Cywilnego wydana w formie pisemnej, można w terminie 14 dni licząc od dnia otrzymania pisma wystąpić do Sądu Rejonowego w Gdyni o rozstrzygnięcie, czy okoliczności przedstawione przez kierownika uzasadniają odmowę dokonania czynności.

(PO) Jeśli kierownik USC odmówi wydania zaświadczenia, możesz wystąpić do Sądu Rejonowego w Gdyni, aby dowiedzieć się, czy zrobił to słusznie. Pamiętaj – masz na to 14 dni od dnia otrzymania pisemnej odmowy.

10. Unikaj czasu przeszłego

(PRZED) Uzyskałeś/uzyskałaś odmowę? Możesz się odwołać!

(PO) Pamiętaj, jeśli otrzymasz odmowę – możesz się odwołać.

11. Nadawaj tekstom powtarzalną strukturę

Zasada segmentacji tekstu wymaga dodatkowego wyjaśnienia. Analitycy treści z COI zbadali wsady inicjalne i wyróżnili osiem podstawowych segmentów treści oraz dwa segmenty dodatkowe. Tak powstała uniwersalna struktura karty informacyjnej, od której występowały nieliczne wyjątki (m.in. karty objaśniające – np. Co to jest rejestr PESEL – w których struktura jest prostsza). Kompozycja typowej karty z Obywatela przedstawia się zatem następująco:

Tytuł usługi, (2) Lid, (3) Korzyści, (4) Kto, (5) Kiedy, (6) Co zrobić, (7) Gdzie, (8) Ile zapłacisz, (9) Co przygotować, (10) Ile będziesz czekać, (11) Zobacz powiązane usługi, (12) Podstawa prawna

Oto jak wygląda przykładowa karta napisana według powyższych zasad⁸:

Drukuj

Skorzystaj z dofinansowania na zatrudnienie niani

Chcesz zatrudnić nianię? Możesz podpisać z nią umowę uaktywniającą i skorzystać z dofinansowania z budżetu państwa. Sprawdź, jak podpisać umowę z nianią.

Na czym polega dofinansowanie i dlaczego warto z niego skorzystać

Dofinansowanie zależy od wynagrodzenia niani. Jeśli niania będzie mieć pensję:

- równą albo mniejszą niż minimalne wynagrodzenie — nie trzeba opłacać za nią składek na ubezpieczenia emerytalne, rentowe, wypadkowe i zdrowotne. Będą one odprowadzane z budżetu państwa,
- wyższą niż minimalne wynagrodzenie — będzie trzeba opłacać tylko składki od kwoty, która przewyższa minimalne wynagrodzenie. Na przykład zatrudniasz nianię w lipcu 2016 roku i dajesz jej pensję 2000 zł. Minimalne wynagrodzenie wynosi 1850 zł. Opłacasz więc składki tylko od 150 zł. Jeśli niania będzie chciała mieć też ubezpieczenie chorobowe — trzeba potrącić składkę na to ubezpieczenie z jej pensji i odprowadzić do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS). Tej składki nie finansuje budżet państwa.

Kto może skorzystać z dofinansowania

Rodzice, opiekunowie prawni albo inne osoby, które opiekują się dzieckiem na podstawie orzeczenia sądu — jeśli:

- ich dziecko ma od 20. tygodni do 3 lat — mogą skorzystać z dofinansowania do końca roku szkolnego. Wyjątkowo, jeśli dziecko nie może pójść do przedszkola, na przykład przez brak miejsc — do skończenia 4 lat. Dziecko, które ma 5 lat, ma zagwarantowane miejsce w przedszkolu — szczegóły znajdziesz w usłudze Zapisz dziecko do przedszkola,
- nie są na urlopie macierzyńskim, ojcowskim albo wychowawczym,
- nie tworzą zawodowej rodziny zastępczej,

⁸ <https://obywatel.gov.pl/zasilki-i-pomoc-finansowa/skorzystaj-z-dofinansowania-na-zatrudnienie-niani> [dostęp: marzec 2017].

- nie korzystają z ulgi na podstawie umowy aktywizacyjnej, czyli na przykład nie zatrudniają innej osoby, która była bezrobotna,
- spełniają jeden z poniższych warunków:
 - pracują na umowę o pracę albo zlecenie,
 - prowadzą działalność pozarolniczą,
 - prowadzą działalność rolniczą. Wyjątkiem są osoby, które są domownikami w gospodarstwie rolnym i podlegają ubezpieczeniu społecznemu rolników.

Rodzice mogą skorzystać z dofinansowania niezależnie od sytuacji życiowej. Rodzic może więc samotnie wychowywać dziecko, czyli być panną, kawalerem, wdową, wdowcem, po rozwodzie, w separacji. Dotyczy to również rodzica, który samotnie wychowuje dziecko, choć jest w związku małżeńskim, bo jego małżonek nie ma praw rodzicielskich albo jest w więzieniu (podpisuje wtedy umowę z nianią tylko ten jeden rodzic).

! Dziecko nie może chodzić do żłobka, klubu dziecięcego ani być pod opieką dziennego opiekuna.

Kto może być nianią

Każdy, kto spełni trzy poniższe warunki:

- nie jest rodzicem dziecka, którym ma się opiekować,
- ma więcej niż 18 lat,
- zrobi badania dla celów sanitarno-epidemiologicznych i dostanie orzeczenie o braku przeciwwskazań do pracy.

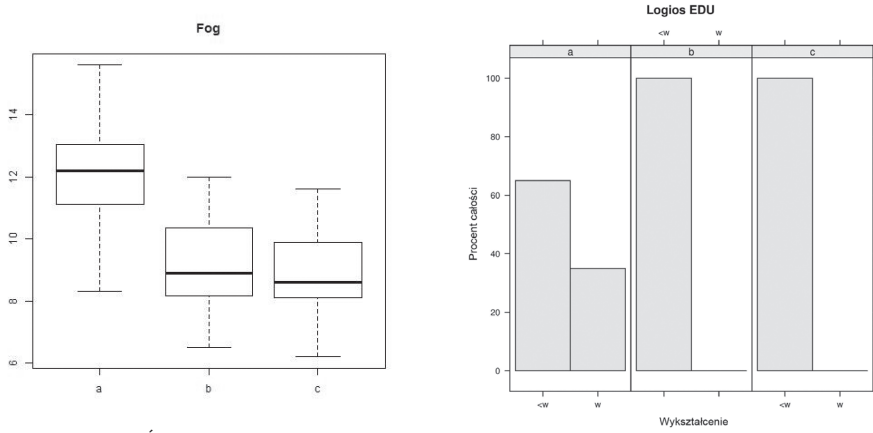
Nianią może więc być na przykład babcia, siostra, kuzynka dziecka, ktoś spoza rodziny — sąsiadka, studentka, emeryt, osoba na świadczeniu przedemerytalnym. Niania nie musi mieć kierunkowego wykształcenia ani doświadczenia zawodowego w pracy z małymi dziećmi. Nie musi też odbywać specjalnych szkoleń.

Co zrobić

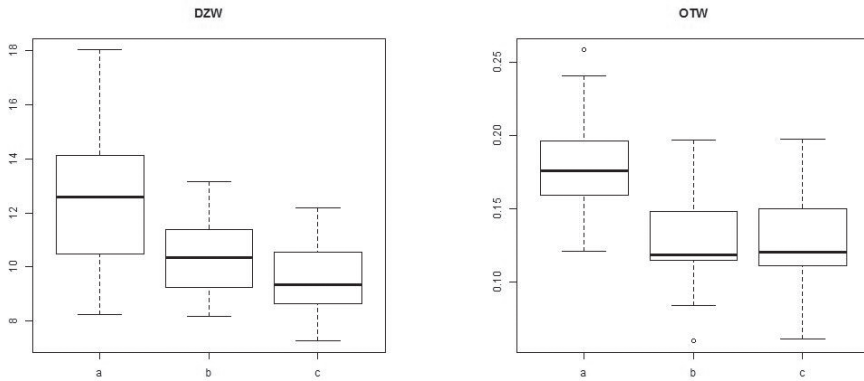
1. Porozmawiaj z nianią. Poproś o jej dane i potrzebne informacje. Szczegóły znajdziesz w sekcji **Co przygotować**.
2. Przygotuj umowę, którą podpiszesz z nianią. Szczegóły znajdziesz w sekcji **Co przygotować**.
3. Podpisz umowę z nianią. Jeśli jesteś w związku małżeńskim — umowę musisz podpisać ty i małżonek.
4. Niania może zacząć pracować.
5. Przygotuj dokumenty potrzebne do zgłoszenia niani do ubezpieczenia. Szczegóły znajdziesz w sekcji **Co przygotować**.
6. Złóż dokumenty do ZUS. Masz na to 7 dni od dnia, kiedy niania zacznie pracować według umowy. Jeśli nie jesteś *płatnikiem składek* — zgłoś dodatkowo siebie jako płatnika. Szczegóły znajdziesz w sekcjach **Co przygotować** oraz **Gdzie zgłosić nianię i rozliczać składki**.
7. Rozlicz pierwszą składkę do 15. dnia kolejnego miesiąca po zatrudnieniu niani. Na przykład zatrudniasz nianię od 6 czerwca, więc pierwszą składkę rozliczasz do 15 lipca. Dostarcz potrzebne dokumenty do ZUS — szczegóły znajdziesz w sekcji **Co przygotować** oraz **Gdzie zgłosić nianię i rozliczać składki**.

Jeśli wynagrodzenie dla niani jest:

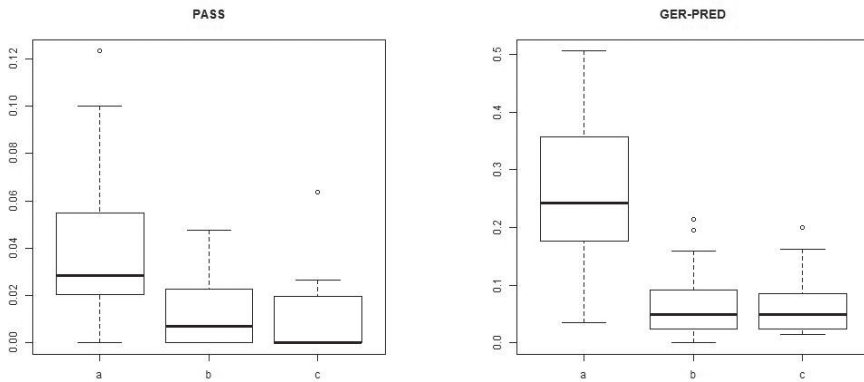
- równe albo niższe niż minimalne wynagrodzenie — wystarczy, że dokumenty dostarczysz tylko przy rozliczaniu pierwszej składki,
- wyższe niż minimalne wynagrodzenie — dostarczaj dokumenty co miesiąc.



WYKRES 1. WSKAŹNIKI FOG-PL ORAZ EDU



WYKRES 2. DŁUGOŚĆ WYRAZÓW W ZDANIACH ORAZ ODSETEK TRUDNEGO SŁOWNICTWA



WYKRES 3. WSKAŹNIKI PASYWIZACJI I NOMINALIZACJI

III. Skuteczność zastosowanego modelu⁹

Analiza porównawcza trzech wariantów tekstu (przypomnijmy: A – urzędników z ministerstw, B – redaktorów COI, C – językoznawców PPP) wykazała, że redaktorzy znacznie zwiększyli przystępność wyjściowych tekstów – różnice są istotne statystycznie. Zmiana ta objęła większość mierzonych parametrów przystępności [por. Broda i in. 2010, Piekot, Maziarz 2014], tzn.:

- indeks mglistości języka FOG-PL – szacuje liczbę lat edukacji potrzebną do łatwej lektury tekstu,
- wskaźnik poziomu edukacji EDU – określa odsetek tekstów wymagających wykształcenia wyższego,
- średnią długość zdania (DZ) – mierzoną w wyrazach tekstowych,
- odsetek trudnych/długich wyrazów (OTW),
- wskaźnik nominalizacji (GER/PRED) – mierzony stosunkiem gerundiów wobec ośrodków predykcji,
- stronę bierną (PASS).

Przeciętna wartość wskaźnika FOG spadła z 12 do ok. 9 (większość tekstów mieściła się w przedziale 8–10). Zmiana dotyczyła obu parametrów decydujących o wielkości indeksu mglistości: długość wyrazów w zdaniu zmalała przeciętnie o 2,5, a odsetek trudnego słownictwa – aż o 5 proc. Co równie istotne, znacząco obniżyły się górne wartości graniczne wszystkich parametrów (FOG: 16 → 12, DZW: 18 → 13, OTW: 24 proc. → 20 proc.), co zwłaszcza w przypadku długości zdań wskazuje na pewną standaryzację komunikacji urzędowej. Ponadto żaden z przygotowanych przez redaktorów COI tekstów nie wymagał od czytelnika wyższego wykształcenia (w przypadku wersji wyjściowych był to co trzeci). Redukcji uległy też pozostałe dwie właściwości stylowe tekstów urzędowych niepożądane z punktu widzenia efektywności komunikacyjnej: pasywizacja oraz nominalizacja.

Co najistotniejsze, dane ilościowe wskazują, że różnice między wariantami B a C nie są już tak wielkie (istotne). Oznacza to, że językoznawcy PPP zasadniczo nie byli w stanie uprościć tekstów urzędowych bardziej, niż zrobili odpowiednio przygotowani redaktorzy merytoryczni COI.

IV. Wnioski z badań z użytkownikami

Ostatni etap pracy nad kartami usług to badania ich finalnego kształtu z udziałem użytkowników. COI ocenił w ten sposób dziesięć wybranych kart: sześć w badaniu

⁹ Autorzy tekstu w tym miejscu dziękują dr. Markowi Maziarzowi z grupy badawczej Logios, który przeprowadził komputerową i statystyczną analizę danych z trzech korpusów (karty w wersji A, B i C). Zamieszczone w tym tekście wykresy są jego autorstwa.

online (104 respondentów) oraz cztery najtrudniejsze¹⁰ – w wywiadach pogłębionych z jedenastoma respondentami. Prawie 80 proc. badanych uznało, że karty dobrze przygotowują do załatwienia sprawy. Dodatkowe potwierdzenie przyniosła analiza zapamiętanych informacji: 73 proc. badanych udzieliło poprawnych odpowiedzi na oba pytania weryfikujące, a 24 proc. na jedno z dwóch pytań. Badania te pozwoliły również wskazać kilka zjawisk wymagających poprawy – zarówno w poszczególnych kartach, jak i w ich ogólnej strukturze (np. włączenie lidu – często pomijanego w lekturze – w główny obszar karty) [Szatkowska 2015].

Przyszłość stylu urzędowego – podsumowanie

W najbliższej przyszłości zmiany cywilizacyjne (przeładowanie informacjami) i technologiczne (mobilność) będą w dużym stopniu warunkować sposób odbioru informacji urzędowych. Utrzymanie jakości wiedzy na dotychczasowym poziomie wymagać będzie od instytucji stworzenia nowego języka – lekkiego w odbiorze, przystosowanego do szybkiej lektury w dowolnym miejscu i czasie, zwłaszcza na urządzeniach mobilnych.

Zmianom języka towarzyszyć jednak powinna zmiana myślenia i kultury organizacyjnej. W Polsce niezwykle istotne byłoby odejście od uwarunkowanego historycznie modelu państwa regulacyjnego w stronę państwa usługowego. To właśnie obowiązkiem państwa świadczącego usługi jest przekazywać informacje o sferze administracyjnej zgodnie z potrzebami odbiorców i w sposób dostosowany do ich oczekiwań i możliwości.

Zastosowana przez nas metoda przygotowania administracji do tworzenia tekstów spełniających powyższe warunki okazała się zaskakująco skuteczna. Odpowiednio przeszkoleni urzędnicy (redaktorzy merytoryczni) potrafią bowiem upraszczać tekst równie skutecznie co lingwiści. Domniemaną skuteczność języka (tekstu) zawsze trzeba jednak weryfikować w testach z użytkownikami.

Bibliografia

- Baron N., 2015, *Words onscreen. The fate of reading in a digital world*, Oxford.
- Broda B., Maziarz M., Piekot T., Radziszewski A., 2010, *Trudność tekstów o funduszach europejskich w świetle miar statystycznych*, „Rozprawy Komisji Językowej Wrocławskiego Towarzystwa Naukowego”, t. 37, s. 23–40.

¹⁰ Dwie z Ministerstwa Finansów: Formularz PCC-3 – Deklaracja w sprawie podatku od czynności cywilnoprawnych i Formularz podatkowy SD-3 – Zeznanie podatkowe o nabyciu rzeczy lub praw majątkowych oraz dwie z ZUS-u: Uzyskaj zasiłek chorobowy i Uzyskaj zasiłek chorobowy z powodu wypadku przy pracy lub choroby zawodowej.

- Butt P., Castle R., 2013, *Modern legal drafting. A guide to using clearer language*, Cambridge.
- Cull B., 2011, *Reading revolutions: Online digital text and implications for reading in academe*, „First Monday”, t. 16, nr 6, online.
- Cutts M., 2013, *Oxford guide to plain English*, Oxford.
- Eppler M.J., Mengis J., 2004, *The concept of information overload: A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines*, „The Information Society”, t. 20, nr 5, s. 325–344.
- Franke P., 2015, *Standardy językowe Obywatel.gov.pl*, Warszawa (materiał wewnętrzny).
- Hilbert M., López P., 2011, *The world's technological capacity to store, communicate, and compute information*, „Science”, t. 332, nr 6025, s. 60–65.
- Kimble J., 2012, *Writing for dollars, writing to please. The case for plain language in business, government, and law*, Durham.
- Kisilowski M., Kisilowska I., 2016, *Administrategia*, Warszawa.
- Maher C., Cutts M., 1986, *Plain English in the United Kingdom*, „English Today”, t. 2, nr 1, s. 10–16.
- Piekot T., Maziarz M., 2014, *Styl „plain language” i przystępność języka publicznego jako nowy kierunek w polskiej polityce językowej*, „Język a Kultura”, t. 24, s. 307–324.
- Piekot T., Zarzeczny G., Moroń E., 2015, *Upraszczenie tekstu użytkowego jako (współ)działanie. Perspektywa prostej polszczyzny*, w: *Działania na tekście. Przekład – redagowanie – ilustrowanie*, red. S. Niebrzegowska-Bartmińska, M. Nowosad-Bakalarczyk, T. Piekot, Lublin, s. 99–116.
- Szatkowska I., 2015, *Raport z badania kart usług*, Warszawa (materiał wewnętrzny).
- Toffler A., 1998, *Szok przyszłości*, Poznań.

Strony internetowe

coi.gov.pl/gov-dla-ludzi.html

insidegovuk.blog.gov.uk/2014/05/29/what-to-check-before-you-publish-a-2i-checklist/

nationalarchives.gov.uk/details/r/C9135954

obywatel.gov.pl/zasilki-i-pomoc-finansowa/skorzystaj-z-dofinansowania-na-zatrudnienie-niani

youtube.com/watch?v=mioYVA2zmlc