



PERLSI

SOLUTION AND IMPACT

Visuomenės apklausos apie informacijos
prieinamumą ir lengvai suprantamą kalbą Lietuvoje

REZULTATŲ ANALIZĖ

Justina Bružaitė-Liseckienė

Inga Daraškienė

Kotryna Motiekaitytė

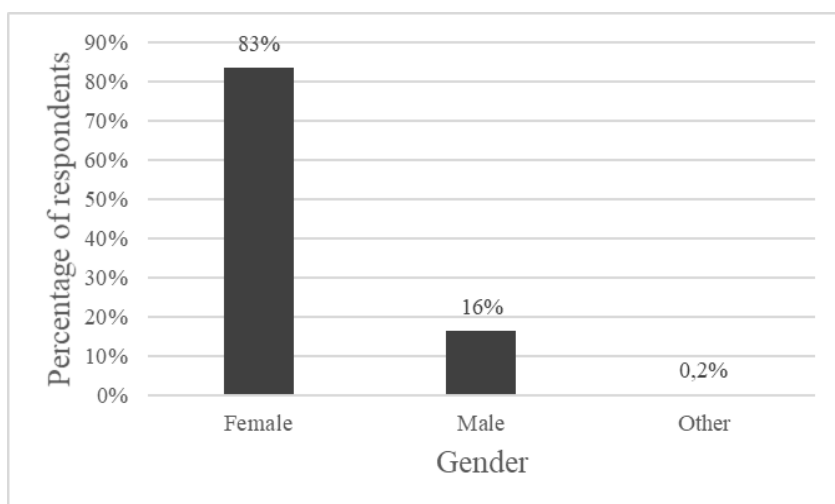
Ramunė Lebedytė Undzėnienė

2021

Įvadas

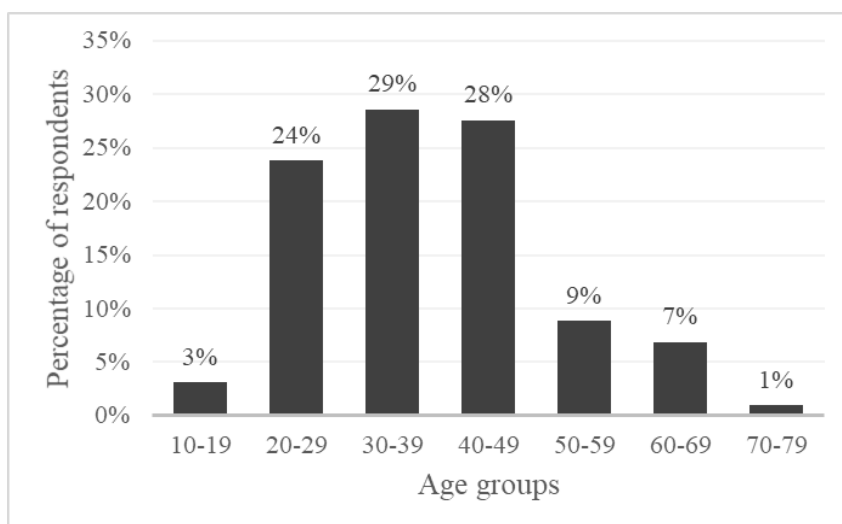
Visuomenės apklausa apie informacijos prieinamumą ir lengvai suprantamą kalbą Lietuvoje buvo pildoma internetu, naudojantis *Google Sheets* skaičiuoklių programa. Pirmoji anketa buvo užpildyta 2021 m. sausio 28 d., o paskutinė užregistruota 2021 m. kovo 9 d. Klausimyną apie informacijos prieinamumą ir lengvai suprantamą kalbą užpildė 507 respondentai. Šioje ataskaitoje pirmiausia pateikiama bendra respondentų charakteristika (amžius, lytis, profesija ir kt.), po to – klausimų apie lengvai suprantamą kalbą rezultatai. Kiekvieno klausimo duomenys pateikiami pavaizduoti grafiškai ir aprašyti.

Lytis



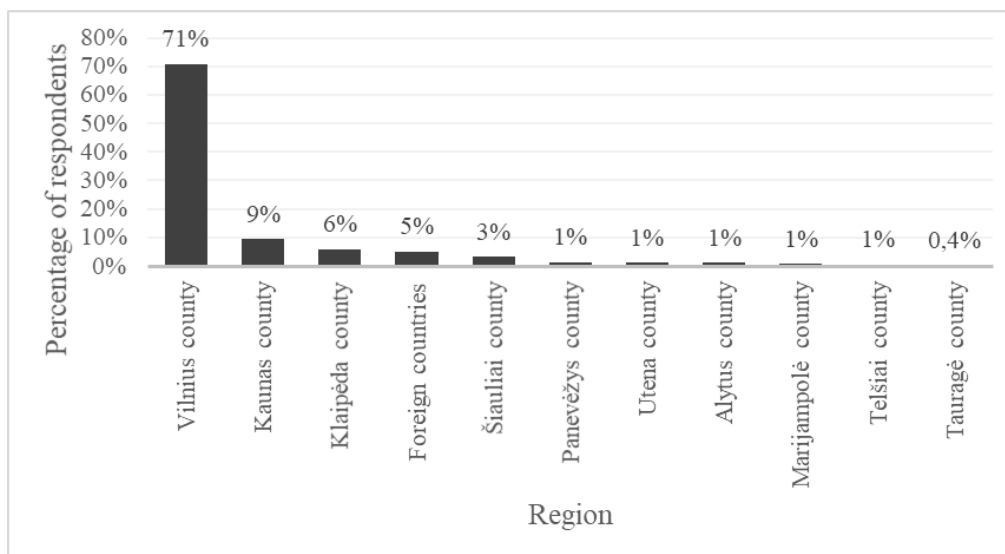
Iš grafiko matyti, kad daugiau nei du trečdaliai (83 proc.) visų respondentų yra moterys, 16 proc. – vyrai, o 1 (0,2 proc.) pasirinko nurodyti nė vienos iš nurodytų lyčių.

Amžius



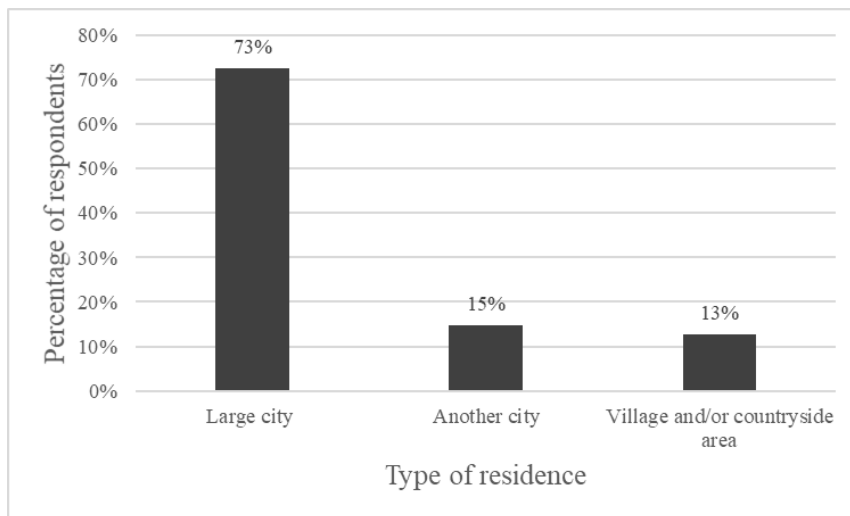
Daugiausia respondentų (29 proc.) buvo 30–39 metų amžiaus, 28 proc. respondentų buvo 40–49 metų amžiaus, o 24 proc. – 20–29 metų amžiaus. Jauniausios ir vyriausios amžiaus grupės buvo negausios – atitinkamai 3 proc. ir 1 proc. visų respondentų. Taip pat verta paminėti, kad jauniausiam asmeniui buvo 13 metų, o dviem vyriausiems – 74 metai. Rezultatai rodo gana įvairų respondentų amžių.

Apskritys



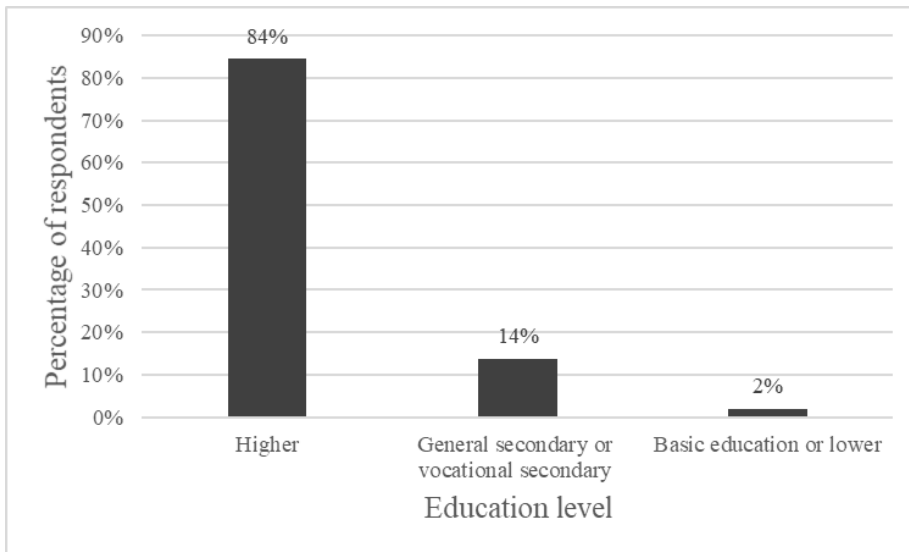
Iš grafiko matyti, kad dauguma respondentų (71 proc.) gyvena Vilniaus apskrityje. Kauno ir Klaipėdos apskrityse gyvena atitinkamai 9 ir 6 proc. visų asmenų, o visų kitų Lietuvos apskričių gyventojai nesudaro 10 proc. 5 proc. respondentų nurodė gyvenantys įvairiose užsienio šalyse: Jungtinėje Karalystėje, Indonezijoje, Vengrijoje, Vokietijoje ir Nyderlanduose.

Gyvenvietės tipas



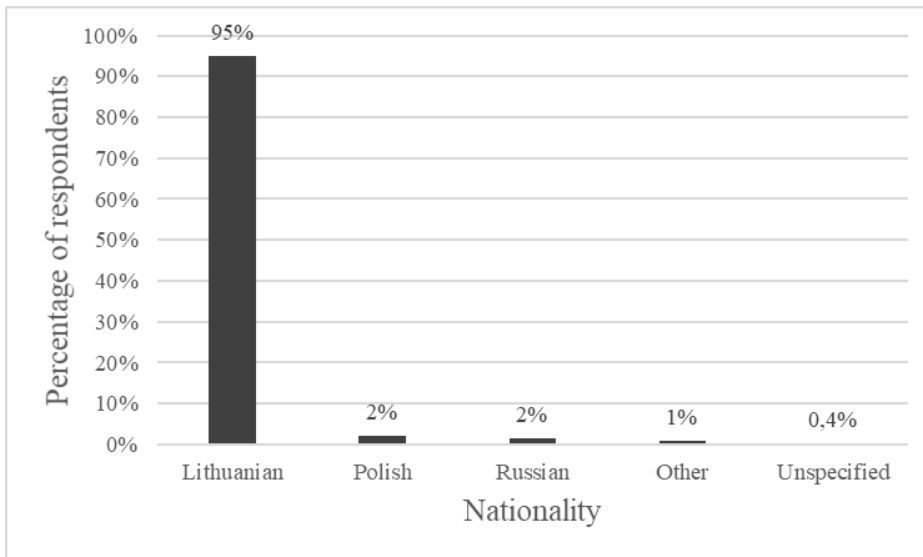
Daugiau nei du trečdaliai (73 proc.) visų respondentų nurodė gyvenantys dideliuose miestuose, o mažesniuose miestuose ir kaimuose žmonių pasiskirstymas praktiškai toks pat – atitinkamai 15 proc. ir 13 proc.

Išsilavinimo lygis



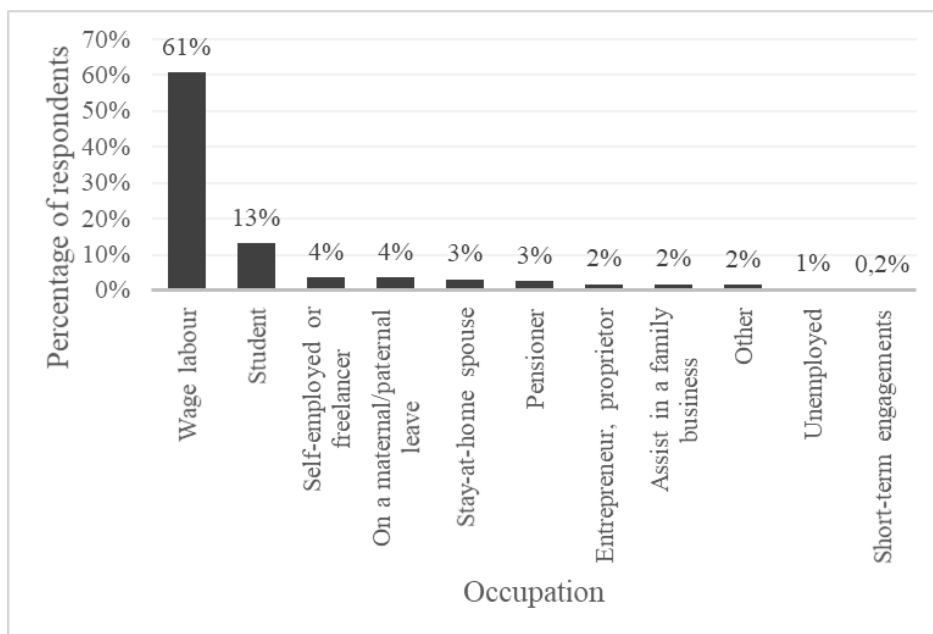
Daugiausia respondentų (84 proc.) turi aukštąjį išsilavinimą. Asmenų, turinčių vidurinį išsilavinimą, buvo gerokai mažiau (14 proc.), o mažiausiai (2 proc.) buvo įgijusių tik pagrindinį išsilavinimą.

Tautybė



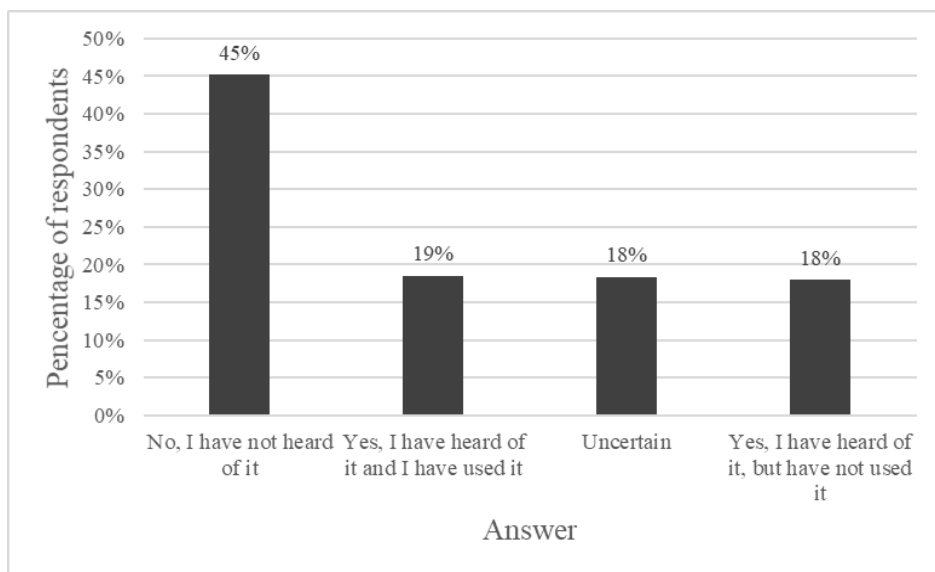
Didžioji dauguma respondentų (95 proc.) nurodė savo tautybę – lietuviai. Lenkų ir rusų tautybės respondent buvo 2 proc. 1 proc. asmenų (5) buvo įvairių tautybių, tarp jų – baltarusių, švedų, latvių, vokiečių ir vengrų tautybių. 0,4 proc. (2) asmenų parašė nesuprantamą simbolį ar raidę, todėl šie atsakymai buvo sugrupuoti į grupę *nepatikslinta*.

Profesija



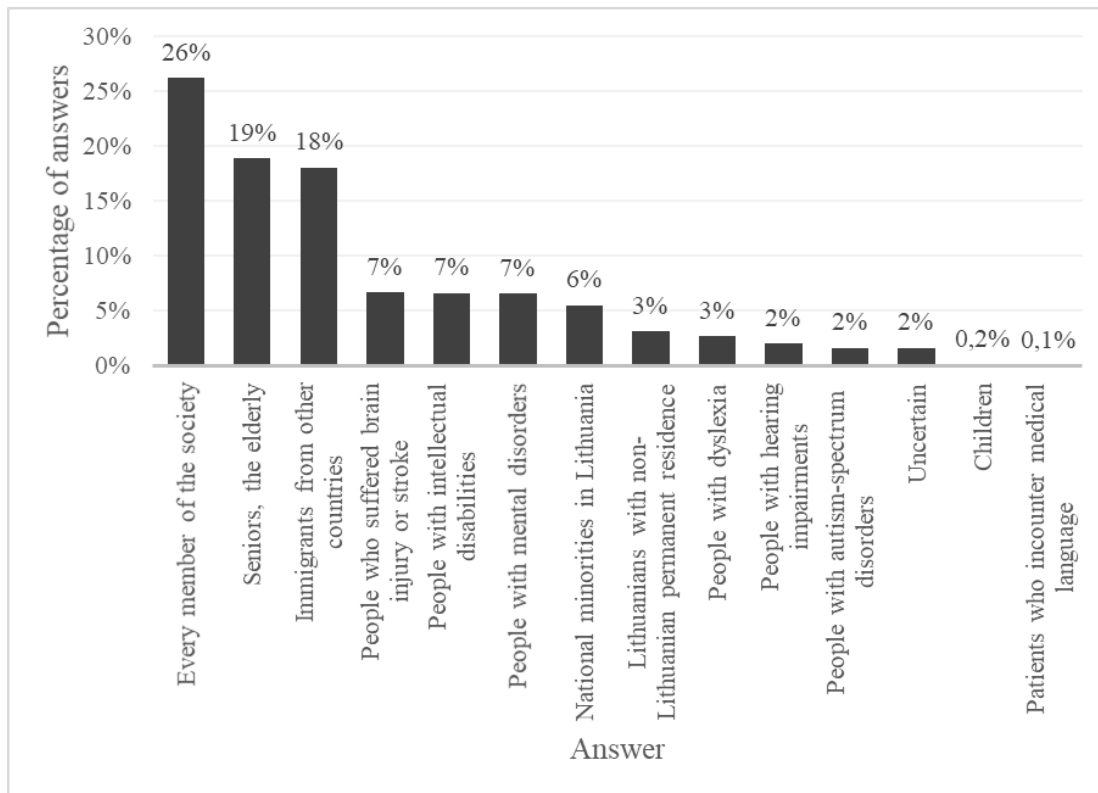
Dauguma respondentų (61 proc.) nurodė dirbantys samdomą darbą. Antroji pagal dydį dalis (13 proc.) nurodė, kad yra studentai, nors jų dalis yra gerokai mažesnė nei samdomąjį darbą dirbančių asmenų. Likusios galimybės nesurinko reikšmingų proporcijų – kiekviena iš jų nesiekė 5 proc. 2 proc. (8) asmenų nurodė kitų nei klausime pateiktų profesijų pavyzdžių. Tarp jų buvo tokie pavyzdžiai kaip tyrėjas, pareigūnas, nevyriausybinės organizacijos narys, 2 asmenys nurodė esantys studentai ir turintys darbą, o 1 teigė esantis samdomas darbuotojas ir turintys savo verslą. Dar 2 asmenys pateikė nesuprantamus atsakymus.

1. Ar anksčiau esate girdėję / susidūrę su lengvai suprantama kalba?



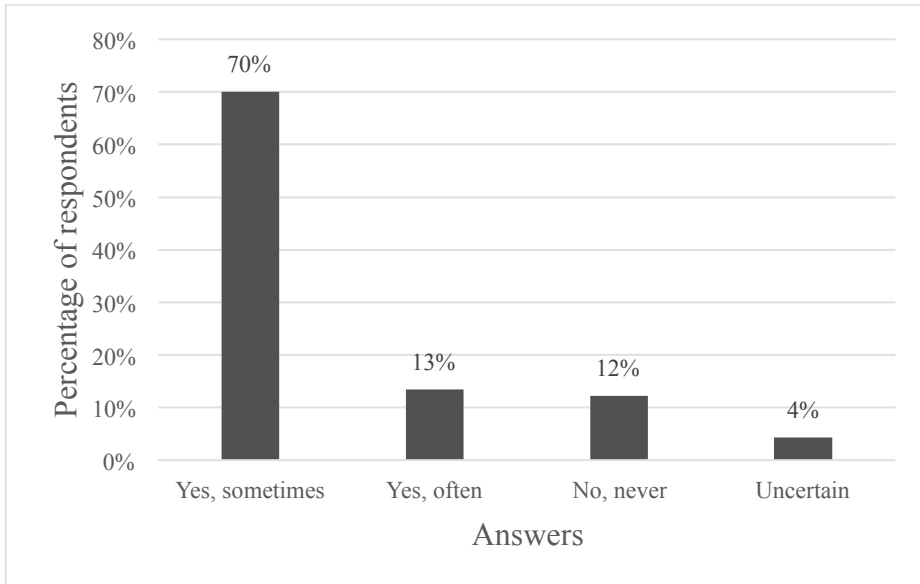
Iš grafiko matyti, kad beveik pusė visų respondentų (45 proc.) anksčiau nėra girdėję apie lengvai suprantamą kalbą. Atsakymai beveik vienodai pasiskirsto ir tarp kitų variantų – 19 proc. žmonių nurodė, kad yra girdėję ir naudoję lengvai suprantamą kalbą, o 18 proc. nurodė, kad yra girdėję apie šią kalbą, bet niekada jos nevartojo.

2. Kam, jūsų nuomone, būtų naudinga lengvai suprantama kalba?



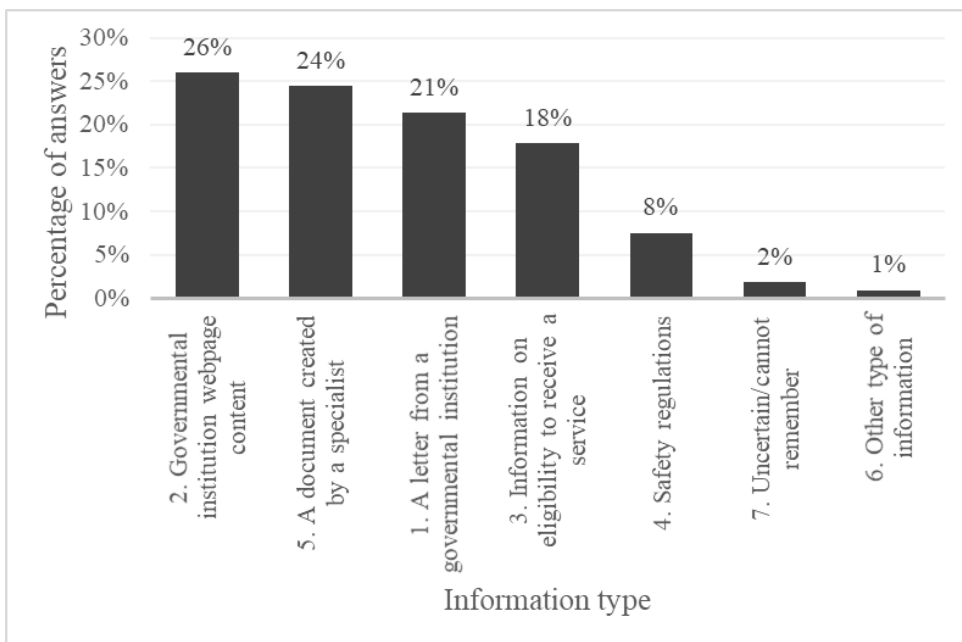
Respondentai, atsakydami į klausimą, kam galėtų būti naudinga lengvai suprantama kalba, galėjo pasirinkti kelis atsakymus, todėl kiekvienas pasirinktas punktas buvo laikomas atskiru atsakymu. Iš viso buvo pateikti 1 267 atsakymai. Atsakymas, kad lengvai suprantama kalba naudinga visiems visuomenės nariams, sudarė 26 proc. visų atsakymų. Tarp konkretesnių grupių pagyvenę žmonės ir imigrantai buvo laikomi labiausiai tikėtiniais lengvai suprantamos kalbos vartotojais – atitinkamai 19 proc. ir 18 proc. visų atsakymų. Visi kiti variantai sudarė 2–7 proc. visų atsakymų. Buvo nurodyti papildomi 3 atsakymai, kurie nebuvo įvardinti klausime: 2 atsakymuose, sudarančiuose 0,2 proc., teigiama, kad lengvai suprantama kalba galėtų būti naudinga vaikams, o 1 atsakyme (0,1 proc.) teigiama, kad pacientai, kurie susiduria su medikų kalba, galėtų būti potencialūs lengvai suprantamos kalbos vartotojai.

3. Ar jums asmeniškai kilo sunkumų suvokti reikiamą informaciją dėl to, kad tekstas buvo parašytas sudėtingai?



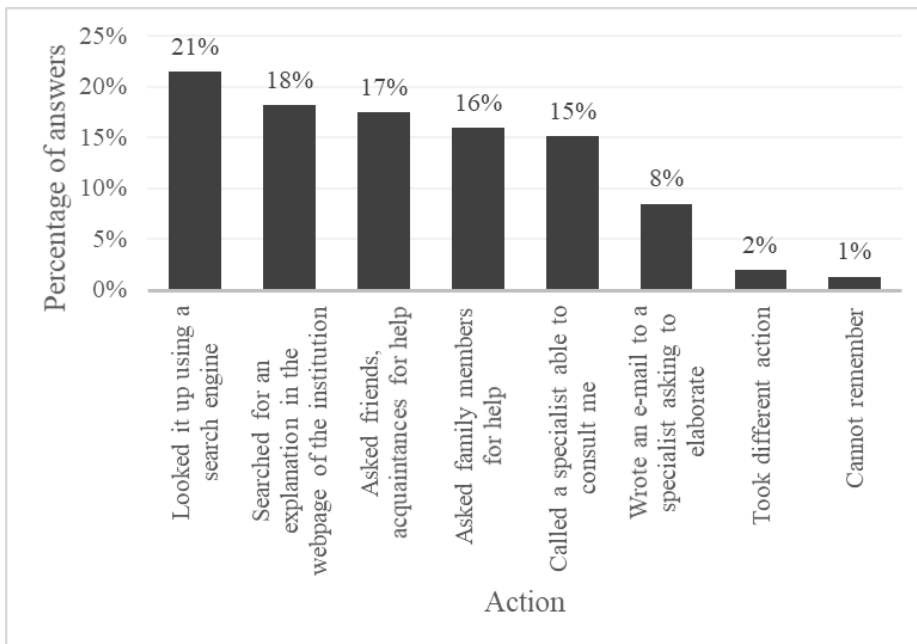
Nemaža dalis respondentų prisiminė, kad jiems buvo sunku suprasti sudėtingus tekstus – 70 proc. asmenų teigė, kad kartais patiria tokių sunkumų, o 13 proc. tokių sunkumų patiria dažnai. Tuo tarpu 12 proc. respondentų teigė, kad niekada nėra susidūrę su sunkumais suprantant reikiamą informaciją.

4. Kokią informaciją jums buvo sunku suprasti?



Į šį klausimą turėjo atsakyti tik tie respondentai, kurie teigiamai atsakė į 3 klausimą; jie taip pat galėjo pažymėti kelis atsakymus. Iš viso buvo pateikti 1 063 atsakymai. Sunkiausiai suprantamu respondentai laikė valdžios institucijų tinklalapių turinį ir specialistų parengtus dokumentus. Šie variantai sudarė atitinkamai 26 proc. ir 24 proc. visų atsakymų. Netoli jų rikiuojasi valstybinių institucijų raštai (21 proc.). Be to, respondentai nurodo 10 papildomų informacijos rūšių, kurios sudaro 1 proc. visų atsakymų. 4 žmonės susidūrė su sunkumais suprantant įstatymus, kitiems kilo problemų dėl knygų, banko laiškų, sutarčių, kolegų laiškų, vaikų namų darbų ir legalizavimo dokumentų pakeitimų.

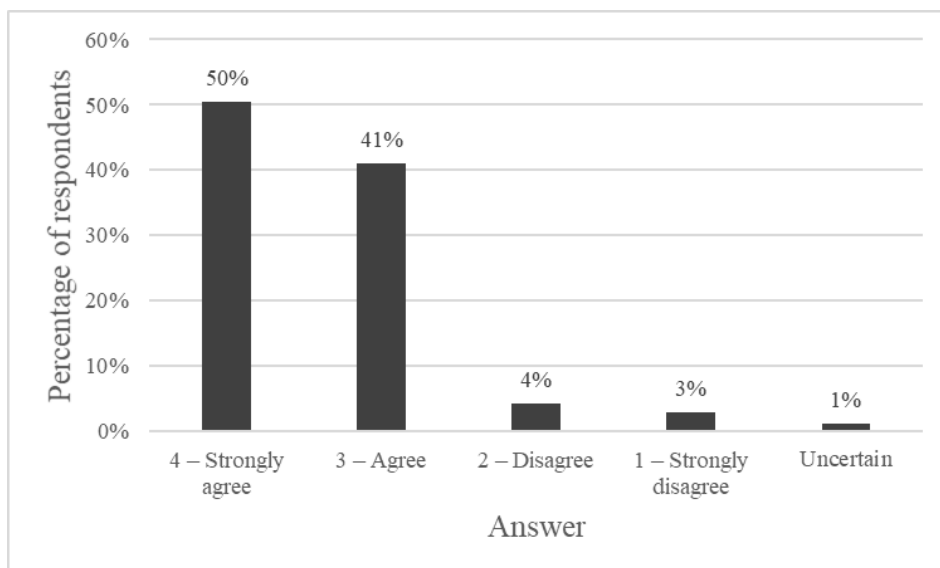
5. Kaip elgėtės, kai patyrėte sunkumų suprasti parašytą tekstą?



Į šį klausimą turėjo atsakyti tik tie respondentai, kurie 4 klausime pasirinko 1, 2, 3 ir 5 atsakymus; jie taip pat galėjo pasirinkti kelis atsakymus. Iš viso buvo užregistruoti 978 atsakymai. Grafikas rodo, kad respondentai, susidūrę su sunkumais suprasti informaciją, atlieka įvairius veiksmus. Didžiausias procentas respondentų buvo linkęs ieškoti informacijos naudodamasis paieškos sistema – šis pasirinkimas sudaro 21 proc. visų atsakymų. Visų kitų atsakymų skaičius panašus ir svyruoja nuo 18 iki 15 proc. Elektroninio laiško rašymas specialistui buvo mažiausiai populiarus pasirinkimas – nesiekė 10 proc. Be to, 2 proc. visų atsakymų sudarė skirtingi, klausime nenumatyti veiksmai. 14 respondentų teigė, kad bandė kelis kartus perskaityti sudėtingą tekstą, kiti bandė geriau sutelkti dėmesį, praleido nesuprantamas teksto dalis, perskaitė specializuotą instrukciją, o 2 asmenys teigė, kad apskritai ignoravo tekstą.

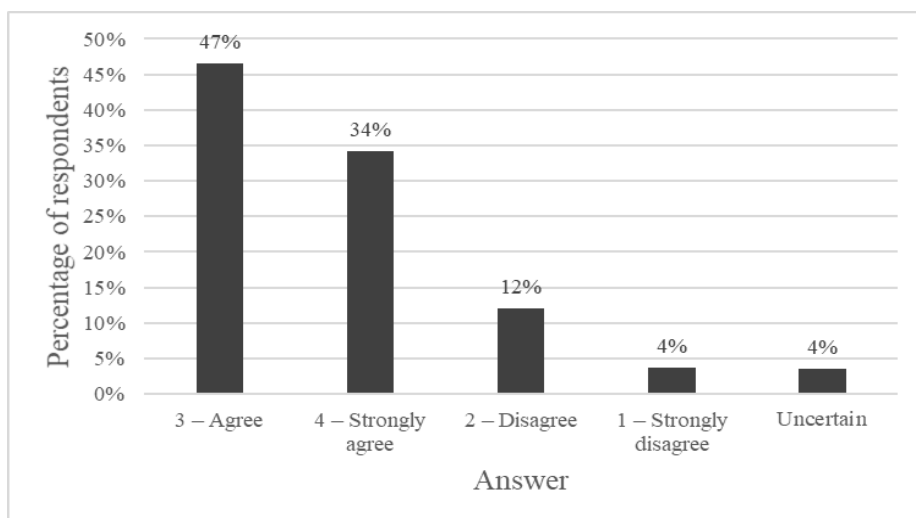
6. Atsakydami į klausimus nuo 6.1 iki 6.4 respondentai turėjo įvertinti tam tikrą teiginį skalėje nuo 1 iki 4, kur 1 reiškia *Visiškai nesutinku*, o 4 – *Visiškai sutinku*.

6.1. Valstybinės institucijos su visuomene visada turėtų bendrauti lengvai suprantama kalba.



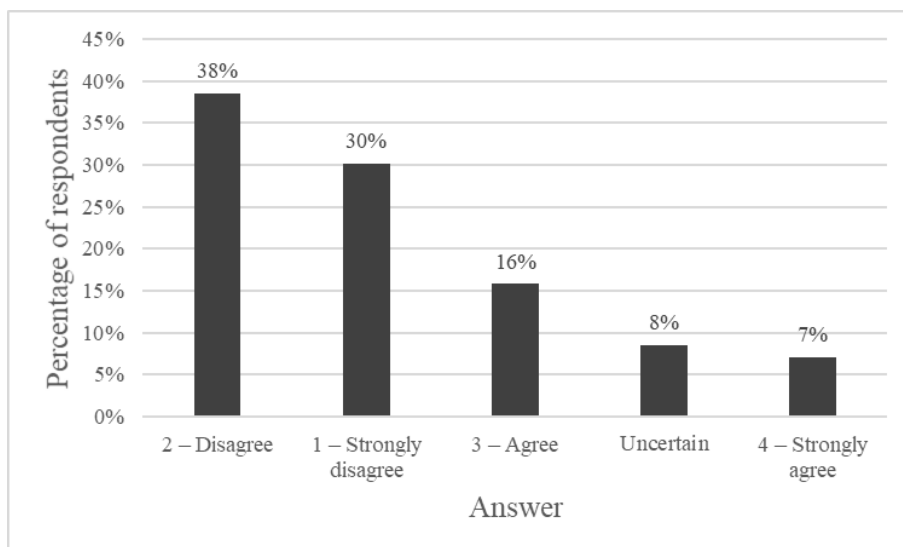
Apskritai didžioji dauguma respondentų sutinka su šiuo teiginiu: pusė visų asmenų jam visiškai pritaria, o 41 proc. su juo sutinka. Tik keli asmenys buvo kitokios nuomonės – kartu nesutinkantys arba visiškai nesutinkantys su šiuo teiginiu asmenys sudaro 7 proc. Taigi šie duomenys rodo, kad respondentai sutinka, jog valdžios institucijos su visuomene turėtų bendrauti lengvai suprantama kalba.

6.2. Situacijos, kai man sunku suprasti tekstą, verčia mane jaustis nejaukiai.



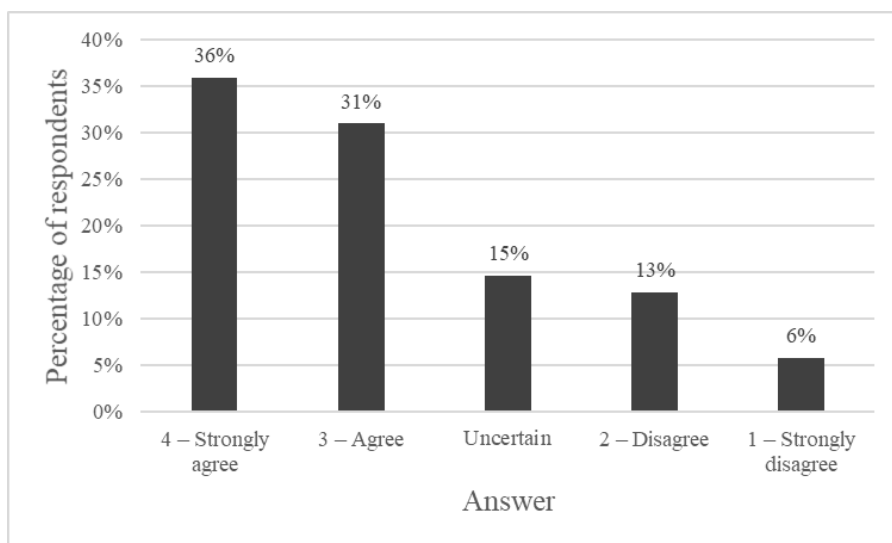
Kaip matyti iš grafiko, dauguma respondentų, susidūrę su sunkumais suprasti tekstą, jautėsi nejaukiai. Tai rodo, kad beveik pusė žmonių sutiko su šiuo teiginiu, o 34 proc. pasirinko visiškai sutikti. Mažuma nurodė, kad nepatyrė gėdos jausmo, kai kilo sunkumų suprantant tekstą: 12 proc. su šiuo teiginiu nesutiko, o 4 proc. su juo visiškai nesutiko.

6.3. Jausčiausi nepatogiai, žinodamas, kad informacija yra specialiai man pritaikyta lengvai suprantama kalba.



Nors iš viso 23 proc. respondentų sutiko arba visiškai sutiko, kad jie jaustųsi nepatogiai žinodami, jog tekstas yra specialiai jiems pritaikytas, šį procentą nustelbia kitaip manantys respondentai. Su šiuo teiginiu nesutiko net 38 proc. respondentų, o 30 proc. su juo visiškai nesutiko. Taigi duomenys rodo, kad dauguma žmonių nesijaustų nesmagiai, žinodami, kad tekstas yra specialiai jiems parašytas lengvai suprantama kalba.

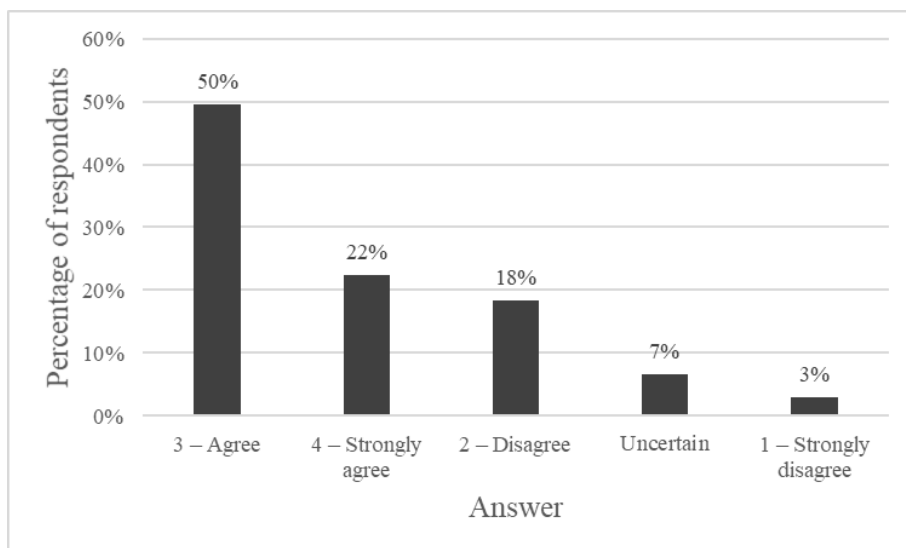
6.4. Džiaugčiausi, jei informacija būtų specialiai man pritaikyta lengvai suprantama kalba.



Dauguma respondentų pritarė tam, kad informacija jiems būtų parengta paprasta kalba: 36 proc. respondentų tam visiškai pritarė, o 31 proc. pritarė. Reikšminga tai, kad 15 proc. respondentų neturėjo pageidavimų, o 19 proc. nusprendė nesutikti arba visiškai nesutikti.

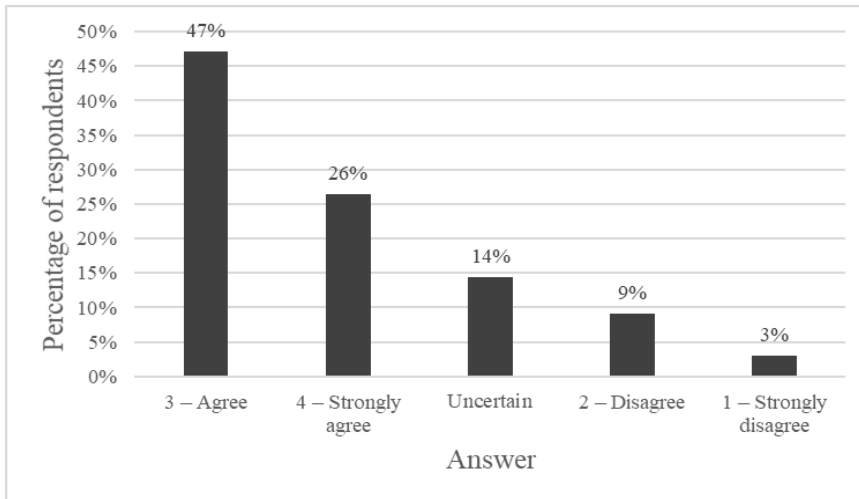
7. Atsakydami į klausimus nuo 7.1 iki 7.6 respondentai turėjo įvertinti teiginį skalėje nuo 1 iki 4, kur 1 reiškia *Visiškai nesutinku*, o 4 – *Visiškai sutinku*.

7.1. Lengvai suprantama kalba – tai tas pats tekstas, kuriame praleisti sudėtingi žodžiai.



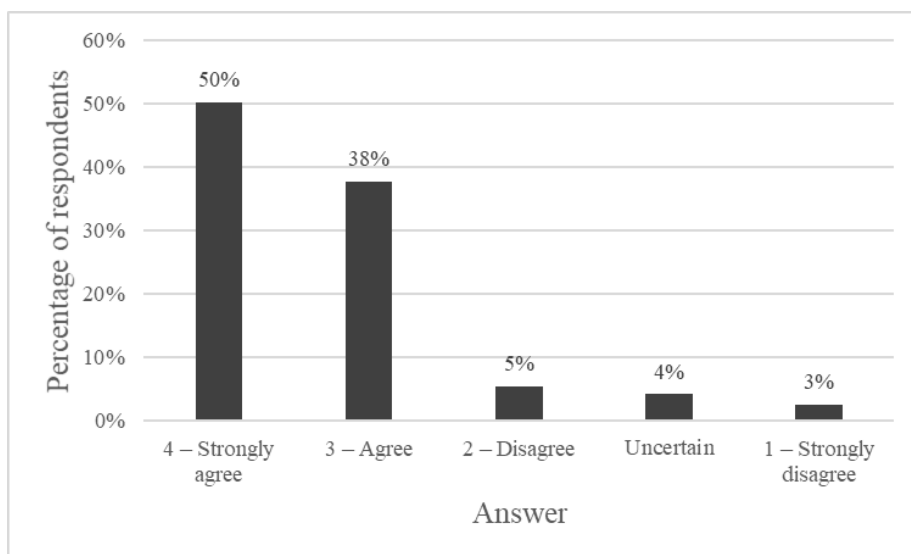
Dauguma respondentų teigiamai vertino šį teiginį: pusė apklaustųjų sutiko, o 22 proc. visiškai sutiko, kad tekstas, parašytas lengvai suprantama kalba, yra toks pat, tik su praleistais sudėtingais žodžiais. Iš viso 21 proc. respondentų su šiuo teiginiu nesutiko arba labai nesutiko, o 7 proc. neturėjo nuomonės šiuo klausimu.

7.2. Lengvai suprantama kalba – tai specifinė bendravimo forma, kuri atitinka tam tikras gaires.



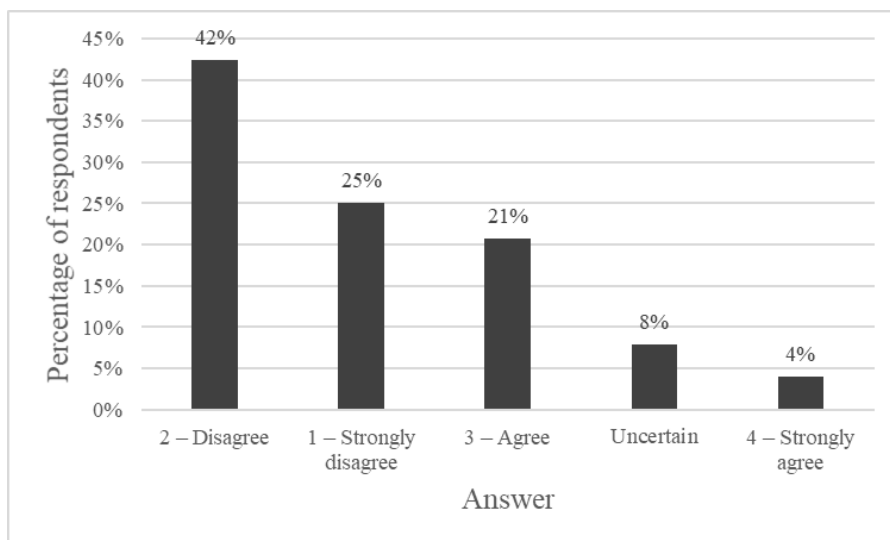
Daugiau nei du trečdaliai (73 proc. visų respondentų) sutinka arba visiškai sutinka, kad lengvai suprantama kalba yra bendravimo forma, kurioje vadovaujamasi konkrečiomis gairėmis. Tik 12 proc. asmenų su tuo nesutiko arba visiškai nesutiko, o 9 proc. neišreiškė konkrečios nuomonės.

7.3. Teksto rašymas lengvai suprantama kalba nekeičia teksto minties.



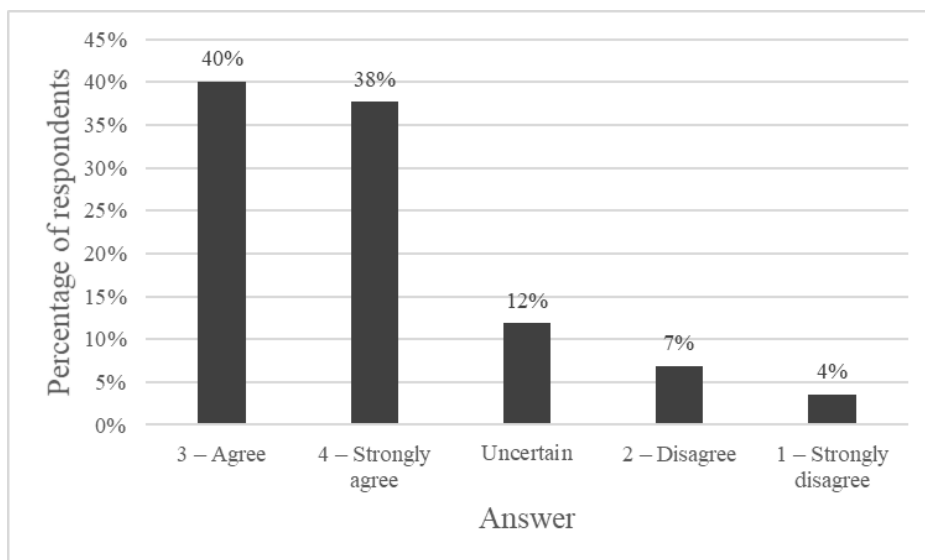
Pusė visų respondentų tvirtai sutiko, kad tekstas, parašytas lengvai suprantama kalba, nekeičia savo prasmės, o daugiau nei trečdalis (38 proc.) sutiko su šiuo teiginiu. Tuo tarpu nesutikimą arba tvirtą nesutikimą išreiškė tik 8 proc. apklaustųjų. Todėl galima drąsiai teigti, kad respondentai tvirtai įsitikinę, jog tekstas, parašytas lengvai suprantama kalba, nekeičia savo prasmės.

7.4. Keičiant tekstą į lengvai suprantamą kalbą, gali būti prarastos svarbios teksto detalės ir temos.



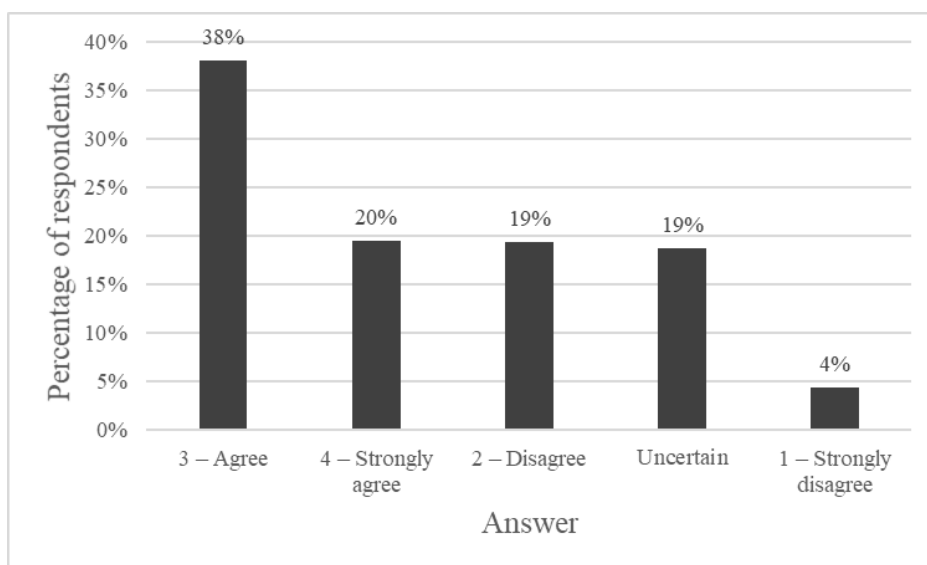
Žvelgiant į grafiką galime matyti, kad nemaža dalis (25 proc.) asmenų sutinka arba visiškai sutinka su pateiktu teiginiu. Tačiau apskritai žmonės dažniau nesutinka arba visiškai nesutinka (atitinkamai 42 proc. ir 25 proc. visų respondentų) su mintimi, kad tekste, parašytame lengvai suprantama kalba, gali būti prarastos svarbios detalės ir temos.

7.5. Lengvai suprantama kalba pateiktą informaciją turi patikrinti ir (arba) patvirtinti galutiniai vartotojai.



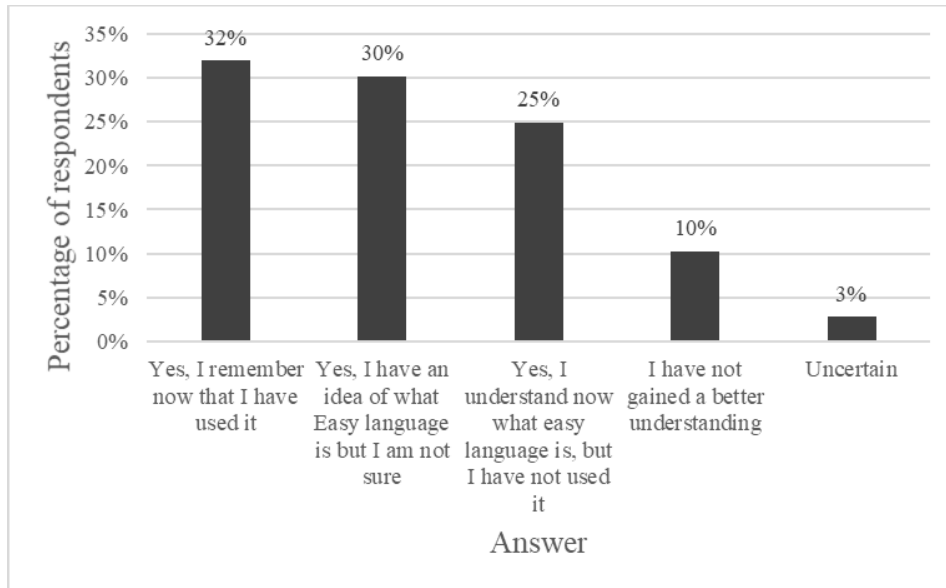
Dauguma respondentų labai pritarė šiam teiginiui: 40 proc. respondentų pritarė, o 38 proc. visiškai pritarė minčiai, kad informaciją, parašytą lengvai suprantama kalba, turi tikrinti galutiniai vartotojai. Apibendrinta nesutinkančių arba visiškai nesutinkančių su teiginiu asmenų dalis siekia tik 11 proc., o 12 proc. respondentų neturėjo konkrečios nuomonės.

7.6. Lengvai suprantamos kalbos tekstas dažnai papildomas paveikslėliais.



Žvelgiant į grafiką matyti, kad rezultatai pasiskirstę tolygiau; galima išskirti kelias tendencijas. Pirma, didžiausia dalis respondentų (58 proc., kartu sudėjus atsakymus *sutinku* ir *visiškai sutinku*) pritarė idėjai, kad prie tekstų lengvai suprantama kalba turėtų būti pridedami paveikslėliai. Tačiau yra nemaža bendra procentinė dalis (23 proc.) asmenų, kurie arba nesutinka, arba visiškai nesutinka; žmonių, kurie nepareiškė nuomonės, taip pat buvo didelė procentinė dalis – 19 proc. Apskritai galima teigti, kad dauguma žmonių linkę pritarti, kad prie lengvai suprantamos kalbos tekstų reikėtų pridėti paveikslėlių, tačiau nuomonė nėra vienareikšmė.

8. Ar užpildę klausimyną geriau supratote, kas yra lengvai suprantama kalba?



Iš grafiko matyti, kad daugiau nei du trečdaliai respondentų teigiamai vertina šį klausimą. Didžiausia dalis (32 proc.) mano, kad geriau suprato, kas yra lengvai suprantama kalba, ir net prisiminė, kad anksčiau ją vartojo. Po jų rikiuojasi tie, kurie įsivaizduoja, kas yra lengvai suprantama kalba, bet nėra visiškai tikri (30 proc.), ir tie, kurie yra tikri, kas yra lengvai suprantama kalba, bet jos nevartojo (25 proc.). Palyginti su šiais duomenimis, tik nedidelė dalis (10 proc.) manė, kad jie geriau nesuprato lengvai suprantamos kalbos. Įvertinus rezultatus, galima teigti, kad dauguma žmonių, atlikę šią apklausą, geriau suprato, kas yra lengvai suprantama kalba.

Tekstas parengtas projekto „Lengvai suprantamos kalbos populiarinimas socialinei įtraukčiai skatinti (Promoting Easy-to-Read Language for Social Inclusion – PERLSI)“ metu.



Projekto numeris: 2020-1-LV01-KA204-077527

Projektas vykdytas nuo 2020-10-01 iki 2022-10-01

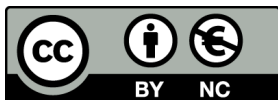
Projekto partneriai:

Latvijos universiteto Taikomosios kalbotyros centras (Latvija), „The Easy-to-Read Agency“ (Latvija), „Zavod RISA“ (RISA Institutas, Bendrojo, funkcinio ir kultūrinio raštingumo centras, Slovėnija), Informacijos kaupimo ir sklaidos centras (IKSC, Lietuva), Vilniaus universiteto Taikomosios kalbotyros institutas



**Co-funded by
the European Union**

Šis dokumentas parengtas Europos komisijos užsakymu, tačiau atspindi tik autorių požiūrį ir Komisija negali būti laikoma atsakinga už bet kokį jame pateiktos informacijos panaudojimą.



Šį tekstą galite naudoti pagal „Creative Commons“ Priskyrimo-Nekomercinio naudojimo Viešąją licenciją: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.lt>