



Visuomenės apklausos apie informacijos prieinamumą
ir lengvai suprantamą kalbą Lietuvoje

REZULTATŲ ANALIZĖ

Justina Bružaitė-Liseckienė

Inga Daraškienė

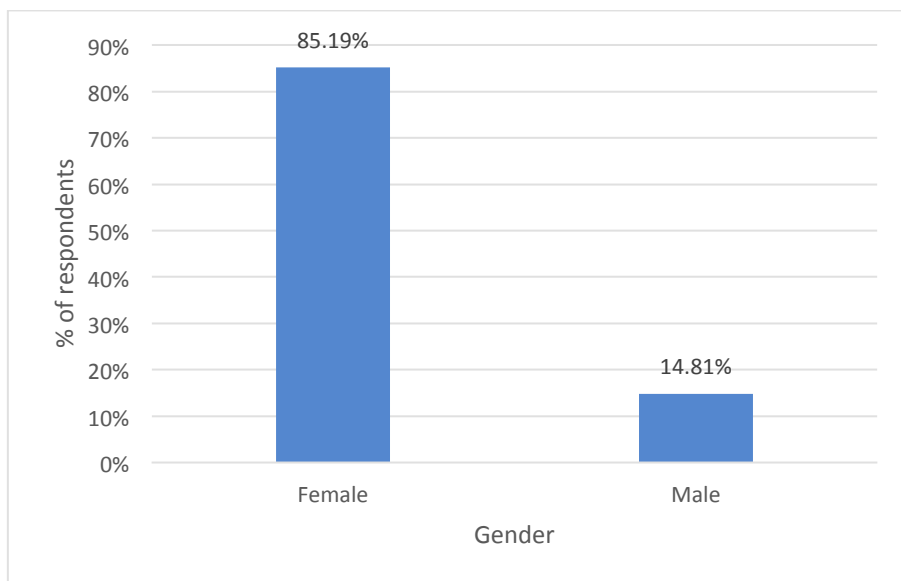
Ramunė Lebedytė Undženienė

2022

Įvadas

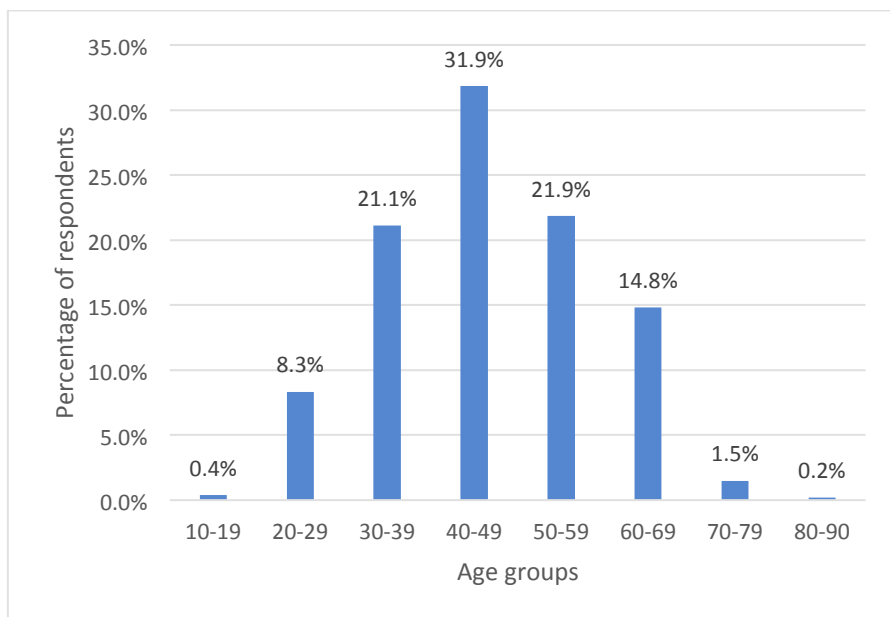
Visuomenės apklausa apie informacijos prieinamumą ir lengvai suprantamą kalbą Lietuvoje buvo pildoma internetu, naudojantis *Google Sheets* skaičiuoklių programa. Pirmoji anketa buvo užpildyta 2022 m. gegužės 8 d., o paskutinė užregistruota 2022 m. gegužės 29 d. Klausimyną apie informacijos prieinamumą ir lengvai suprantamą kalbą užpildė 540 respondentų. Šioje ataskaitoje pirmiausia pateikiamas bendras respondentų aprašymas (amžius, lytis, profesija ir kt.), po to – klausimų apie lengvai suprantamą kalbą rezultatų analizė. Apklausos duomenys taip pat lyginami su 2021 m. atliktos apklausos duomenimis.

Lytis



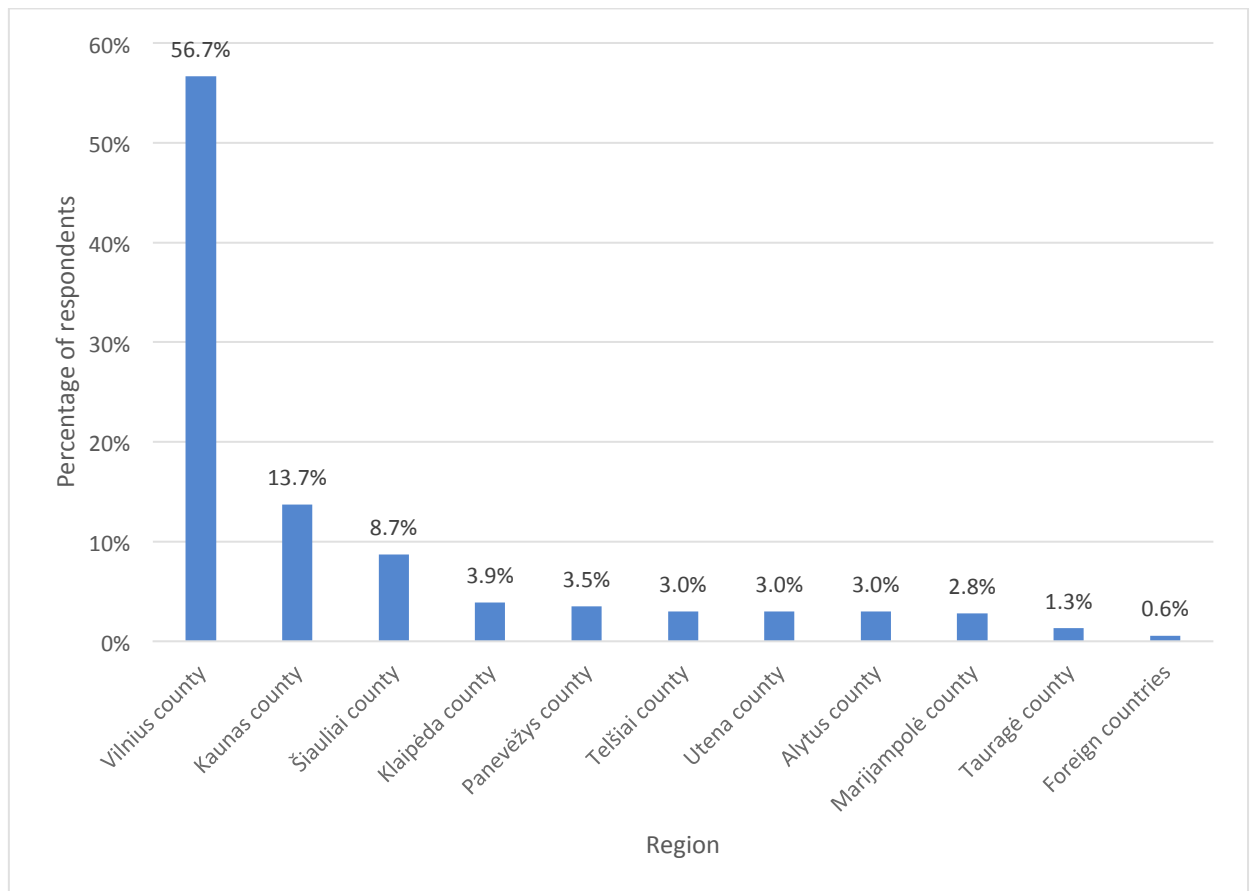
Iš paveikslo matyti, kad daugiau nei du trečdaliai (85,19 proc.) visų respondentų yra moterys, o 14,81 proc. asmenų yra vyrai. Per 2021 m. atliktą apklausą 83 proc. visų respondentų buvo moterys, 16 proc. asmenų – vyrai, o 1 respondentas (0,2 proc.) pasirinko nenurodyti nė vienos iš pateiktų lyčių.

Amžius



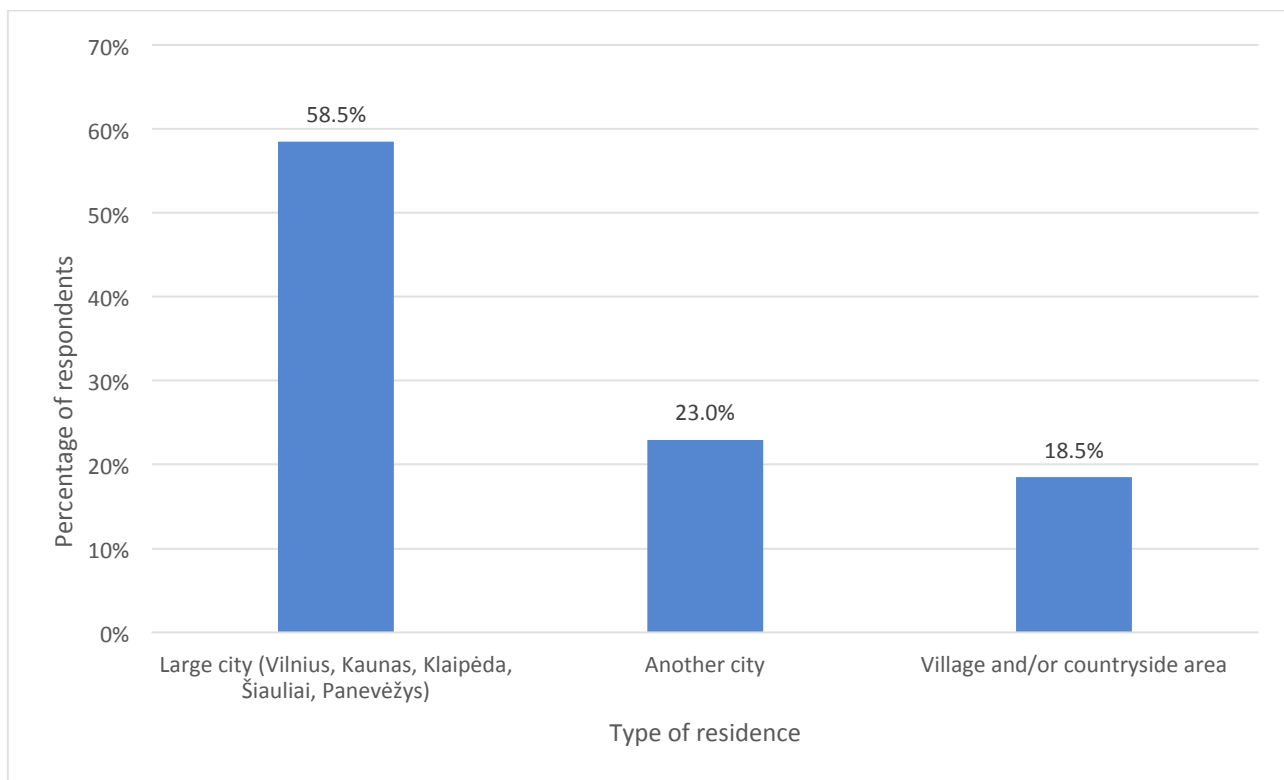
Didžiausią dalį respondentų (31,9 proc.) sudarė 40–49 metų amžiaus asmenys. Antra pagal dydį respondentų grupė (21,9 proc.) buvo 50–59 metų amžiaus respondentai; 21,1 proc. respondentų buvo 30–39 metų amžiaus ir tik 8,3 proc. – 20–29 metų amžiaus. Jauniausios ir vyriausios amžiaus grupės buvo negausios – atitinkamai atsakė 0,4 proc. ir 0,2 proc. visų asmenų. Verta paminėti, kad jauniausiam asmeniui buvo 16 metų, o dviem vyriausiems – 87 metai. Taip pat verta paminėti, kad 2021 m. atliktame tyrime respondentų pasiskirstymas pagal amžių gerokai skyrėsi nuo šio tyrimo. 2021 m. tyrime didžiausią dalį respondentų (29 proc.) sudarė 30–39 metų amžiaus asmenys. Matyti, kad 20–29 metų amžiaus grupė sumažėjo nuo 24 proc. 2021 m. iki 8,3 proc. šiame tyrime. Dar vienas reikšmingesnis skirtumas matyti 60–69 metų amžiaus grupėje, kurioje respondentų skaičius išaugo daugiau nei dvigubai – nuo 7 proc. 2021 m. iki 14,8 proc. šiame tyrime. Reikšmingiausias pokytis pastebimas 50–59 metų amžiaus grupėje. Šiai grupei priklausančių visų respondentų dalis padidėjo nuo 9 proc. 2021 m. iki 21,9 proc. šiais metais. Apskritai rezultatai rodo, kad 2022 m. apklausoje dalyvavę respondentai buvo vyresni nei šiame tyrime.

Apskritis



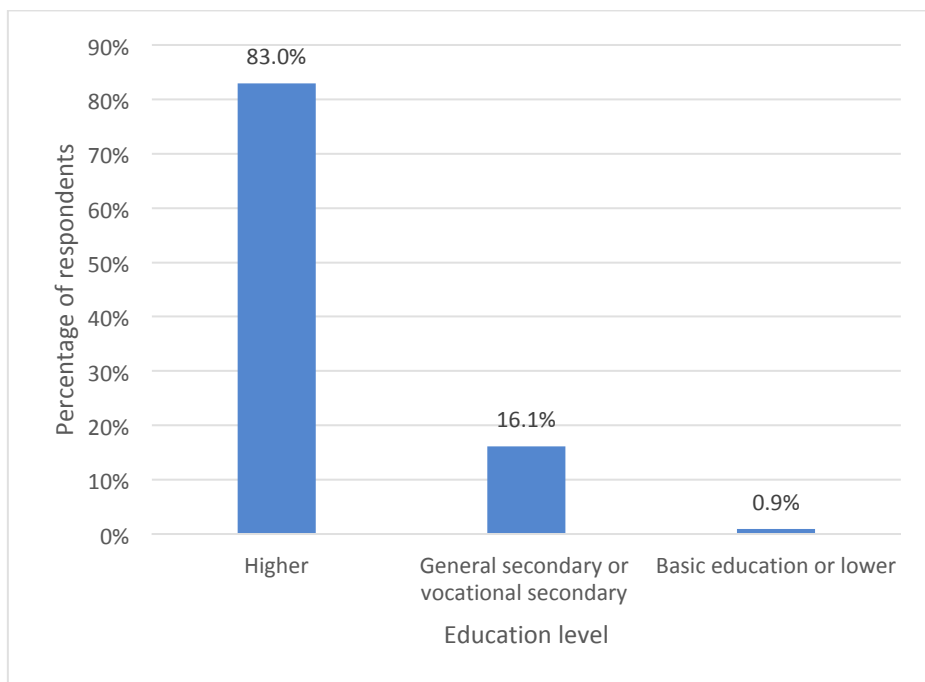
Iš grafiko matyti, kad dauguma respondentų (56,7 proc.) gyvena Vilniaus apskrityje. Kauno ir Klaipėdos apskrityse gyvena atitinkamai 13,7 proc. ir 8,7 proc. visų asmenų, o visų kitų Lietuvos apskričių gyventojai nesudaro 4 proc.. Įvairiose užsienio šalyse nurodė gyvenantys 0,6 proc. respondentų. 2021 m. apklausos rezultatai taip pat rodo, kad daugiausia respondentų gyvena Vilniaus apskrityje. Vis dėlto visų respondentų, gyvenančių Vilniaus apskrityje, dalis sumažėjo nuo 71 proc. 2021 m. iki 56,7 proc. šioje apklausoje. Taigi, kitose apskrityse gyvenančių žmonių skaičius yra didesnis. Taip pat verta paminėti, kad respondentų, kurie nurodė gyvenantys įvairiose užsienio šalyse, skaičius sumažėjo nuo 5 proc. 2021 m. iki 0,6 proc. šioje apklausoje.

Gyvenvietės tipas



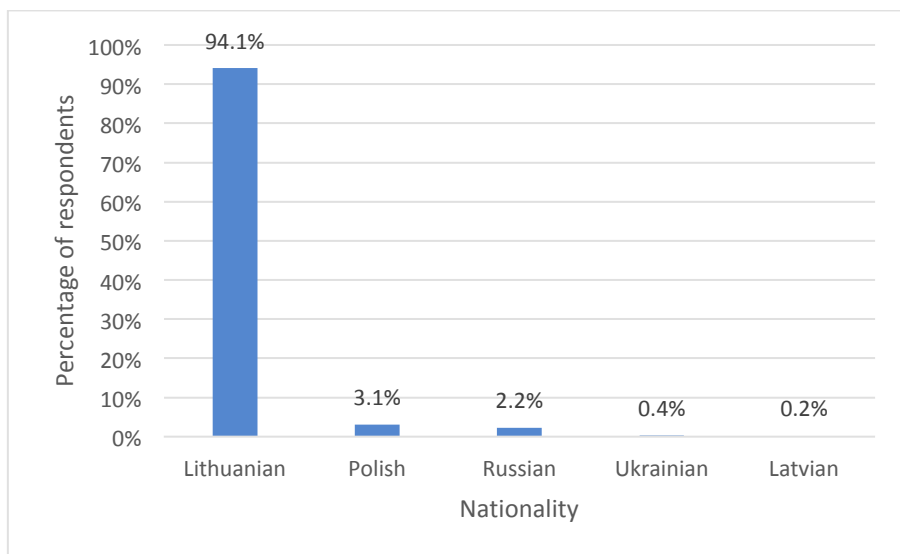
Beveik du trečdaliai (58,5 proc.) visų respondentų nurodė gyvenantys dideliuose miestuose, o mažesniuose miestuose ir kaimuose žmonių pasiskirstymas panašus – atitinkamai 23 proc. ir 18,5 proc. 2021 m. atliktoje apklausoje daugiau žmonių nurodė gyvenantys dideliame mieste (73 proc.), mažiau – kaime ar vienkiemyje (13 proc.).

Išsilavinimo lygis



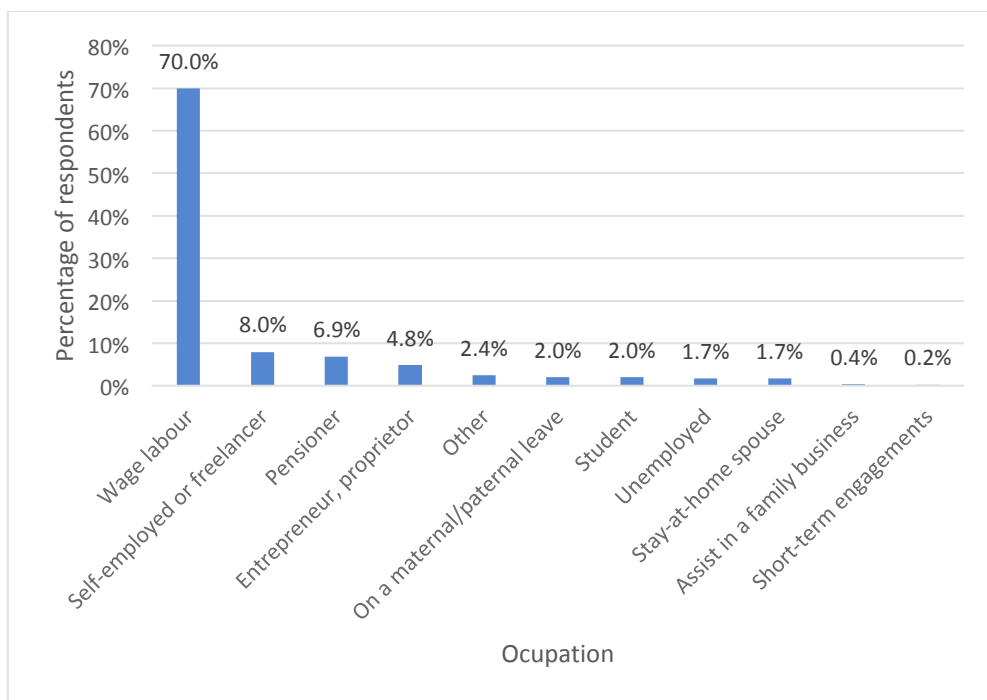
Daugiausia respondentų (83 proc.) turi aukštąjį išsilavinimą. Asmenų, turinčių antrąjį išsilavinimą, buvo gerokai mažiau (16,1 proc.), o nedidelė dalis (0,9 proc.) buvo įgiję tik pagrindinį išsilavinimą. 2021 m. atliktos apklausos duomenys reikšmingų skirtumų nerodo.

Tautybė



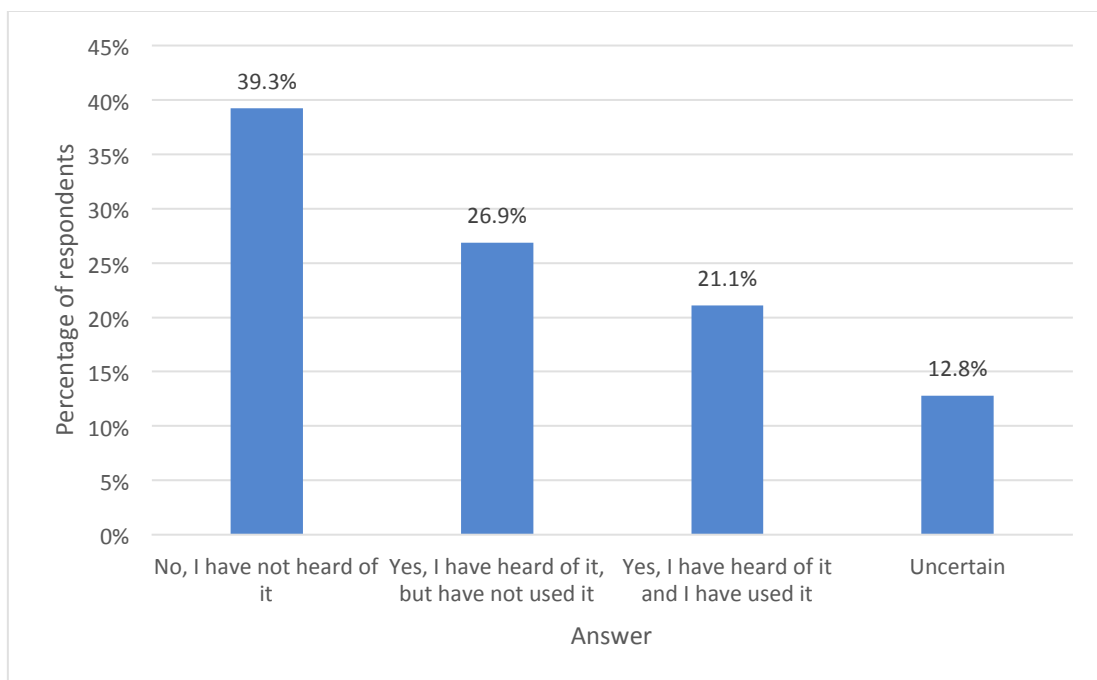
Didžioji dauguma respondentų (94,1 proc.) nurodė savo tautybę – lietuviai. Antroje vietoje buvo lenkų tautybė, kuri sudarė 3,1 proc.. 2,2 proc. asmenų buvo rusai, 0,4 proc. – ukrainiečiai ir 0,2 proc. respondentų buvo latviai. 2021 m. atliktos apklausos duomenys reikšmingų skirtumų nerodo.

Profesija



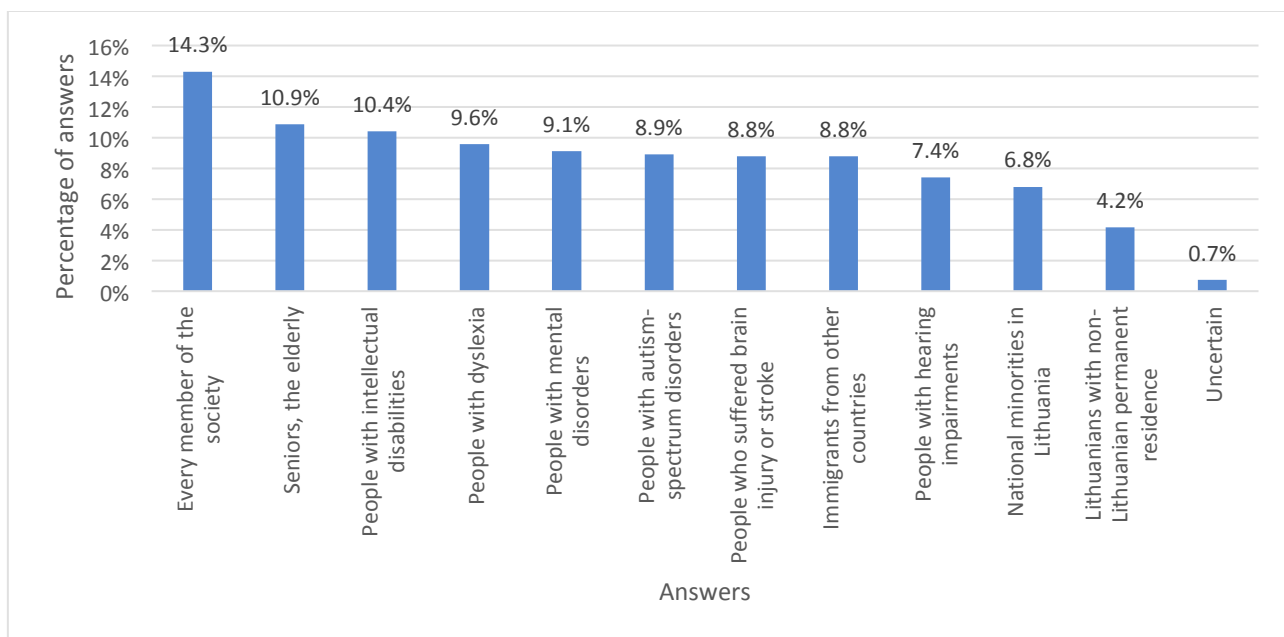
Daugelis respondentų (70 proc.) nurodė dirbantys samdomą darbą. Antroji pagal dydį dalis žmonių (8 proc.) teigė dirbantys savarankiškai arba laisvai samdomais darbuotojais, nors jų dalis yra gerokai mažesnė nei samdomą darbą dirbančių asmenų. 6,9 proc. visų respondentų teigė esantys pensininkai, o 4,8 proc. visų apklaustųjų apibūdino save kaip verslininkus arba savininkus. Likusieji pasirinkimai nesudarė didelės dalies, kiekviena nesiekė 3 proc.. Šios apklausos duomenis palyginus su 2021 m. atliktos apklausos duomenimis matyti, kad kai kurios profesijų grupės labai pasikeitė. Pavyzdžiui, 2021 m. grupė *Studentai* buvo antra pagal dydį (13 proc.), o 2022 m. ši grupė yra maža – tik 2 proc. visų respondentų. Taip pat matyti, kad šioje apklausoje dalyvavo daugiau savarankiškai dirbančių asmenų arba laisvai samdomų darbuotojų (8 proc.), o 2021 m. ši respondentų grupė buvo mažesnė – 4 proc.

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



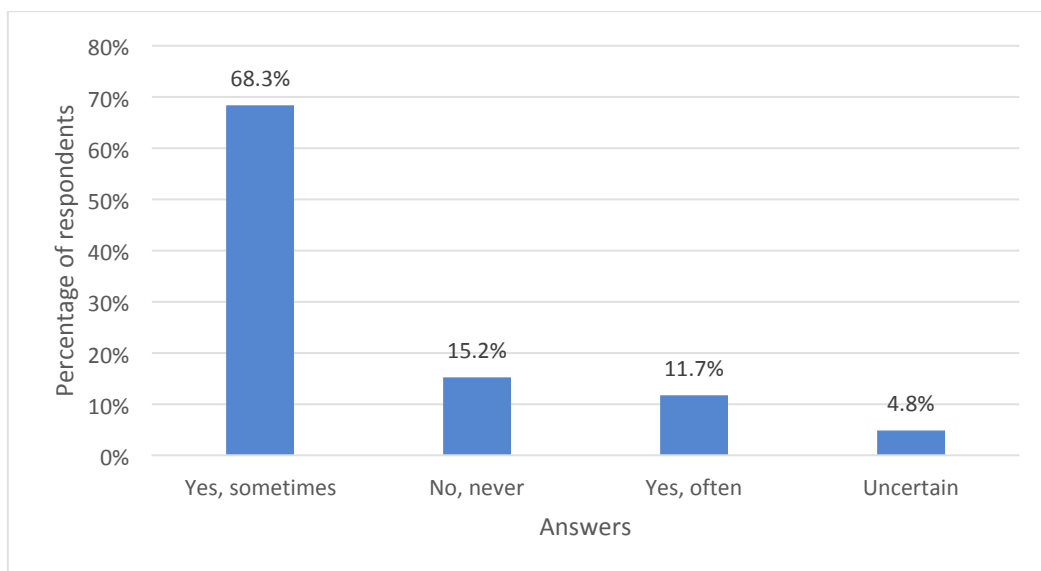
Iš paveikslėlio matyti, kad didžiausia visų respondentų grupė (39,3 proc.) nėra girdėjusi apie lengvai suprantamą kalbą. Negirdėjusių apie lengvai suprantamą kalbą respondentų skaičius yra šiek tiek mažesnis nei 2021 m., kai 45 proc. visų respondentų nurodė, kad nėra girdėję apie lengvai suprantamą kalbą. Beveik 27 proc. respondentų teigė, kad yra girdėję apie lengvai suprantamą kalbą, bet jos nenaudojo. Ši atsakymų grupė yra reikšmingesnė nei 2021 m., kai tik 18 proc. visų respondentų nurodė, kad žino apie lengvai suprantamą kalbą, bet ją nesinaudoja. Respondentų, kurie nurodė, kad yra girdėję apie lengvai suprantamą kalbą ir ją naudoja, skaičius taip pat yra ryškesnis nei 2021 m. Šioje apklausoje 21,1 proc. visų respondentų nurodė, kad žino ir vartoja lengvai suprantamą kalbą, o 2021 m. tokių respondentų buvo 19 proc.

2. Kam, jūsų nuomone, galėtų būti naudinga informacija lengvai suprantama kalba?



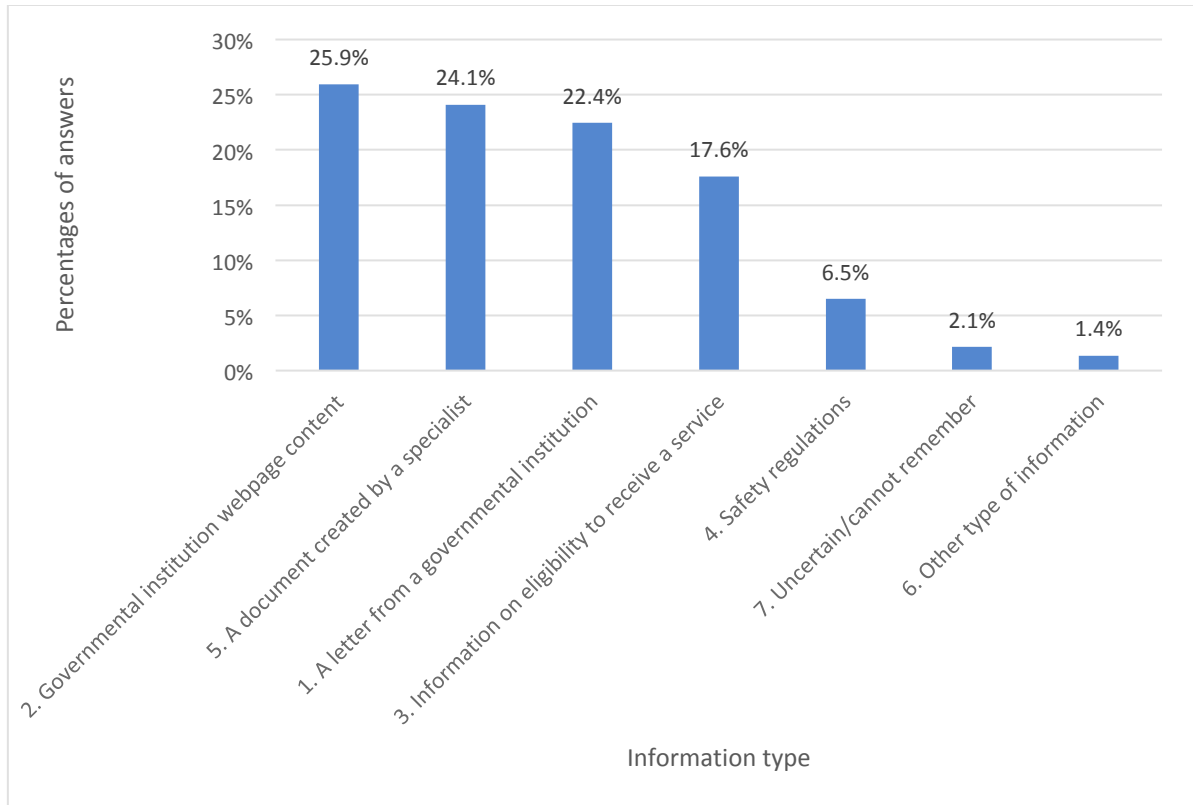
Respondentai, atsakydami į klausimą, kam galėtų būti naudinga lengvai suprantama kalba, galėjo pasirinkti kelis atsakymus, todėl kiekvienas pasirinktas punktas buvo laikomas atskiru atsakymu. Iš viso buvo pateikti 2 468 atsakymai (2021 m. – 1 267 atsakymai). Atsakymas, nurodantis lengvai suprantamos kalbos naudingumą visiems visuomenės nariams, surinko 14,3 proc. visų atsakymų. Visi kiti atsakymų variantai sudarė nuo 10,9 proc. iki 4,2 proc. visų atsakymų. Mažiau nei 1 proc. visų respondentų nebuvo tikri dėl atsakymo į šį klausimą. Lyginant dabartinės apklausos rezultatus su 2021 m. atliktos apklausos rezultatais, matyti, kad atsakymų pasiskirstymas pasikeitė. 2021 m. 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 nuo 2 iki 7 proc. visų atsakymų. Šioje apklausoje nėra išskirta nė viena konkreti visuomenės grupė, kuriai galėtų būti naudinga lengvai suprantama kalba. Duomenys rodo, kad žmonės mano, jog lengvai suprantama kalba galėtų būti naudinga daugeliui įvairių visuomenės grupių.

3. Ar jums asmeniškai yra tekę susidurti su sunkumais suprantant informaciją dėl to, kad tekstas parašytas sudėtingai?



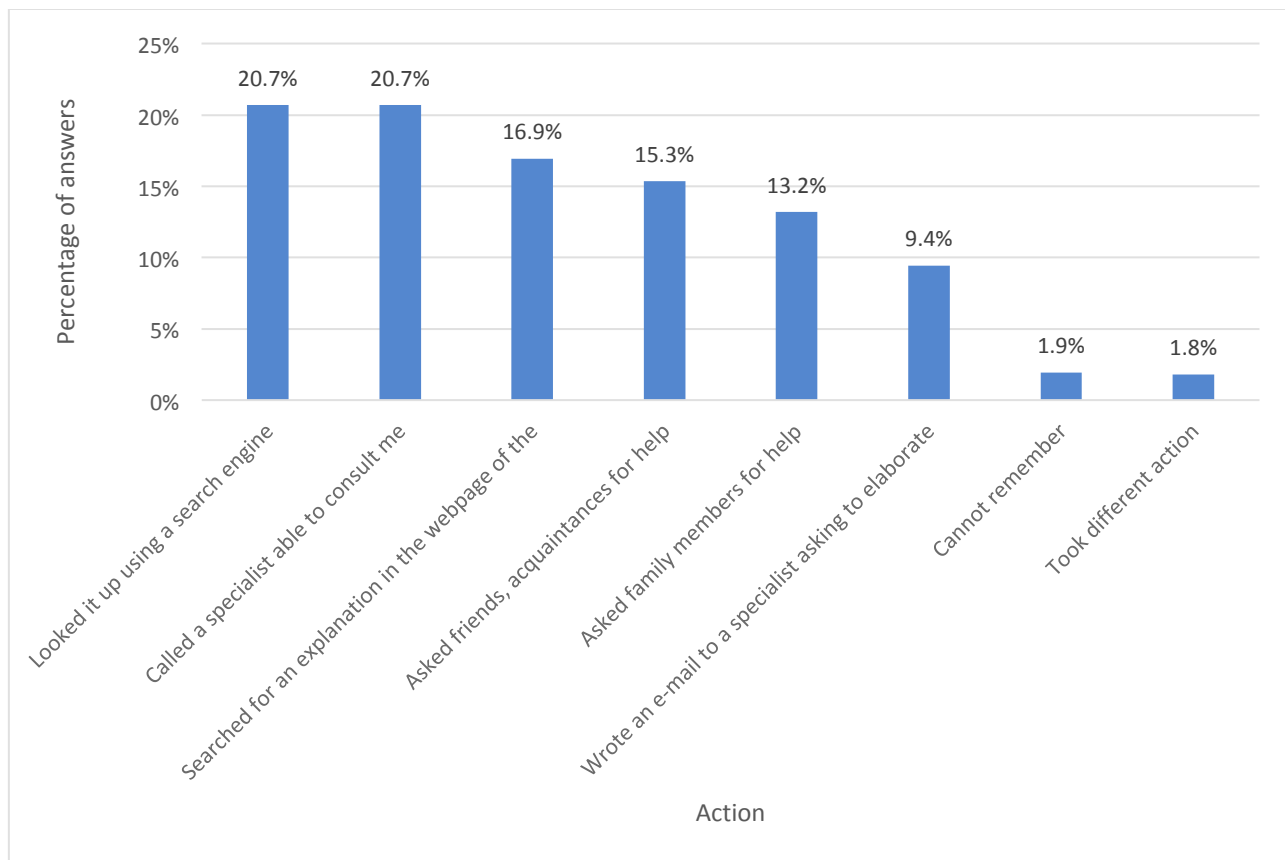
Nemaža dalis respondentų prisiminė, kad jiems sunku suprasti sudėtingus tekstus – 68,3 proc. asmenų teigė, kad kartais patiria tokių sunkumų, o 11,7 proc. – kad dažnai. Tuo tarpu 15,2 proc. respondentų teigė, kad jiems niekada nėra tekę susidurti su sunkumais suprantant reikiamą informaciją. Šie rezultatai beveik sutampa su 2021 m. apklausos rezultatais. Tik vieną didesnę skirtumą galima išvelgti atsakymų grupėje, kurioje žmonės teigia niekada nepatyrę sunkumų suvokti aktualią informaciją. Šį atsakymą 2021 m. pasirinko 12 proc. visų respondentų.

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. Sunkiausiai suprantamais respondentai laikė valdžios institucijų tinklalapių turinį ir specialistų parengtus dokumentus. Šie variantai sudarė atitinkamai 25,9 proc. ir 24,1 proc. visų atsakymų. Netoli jų rikiuojasi valstybinių institucijų raštai (22,4 proc.). Be to, respondentai nurodo ir papildomų informacijos rūšių, kurios sudaro 1,4 proc. visų atsakymų. Rezultatai atitinka 2021 m. atliktos apklausos duomenis.

5. Kaip elgėtės, kai jums buvo sunku suprasti parašytą tekstą?

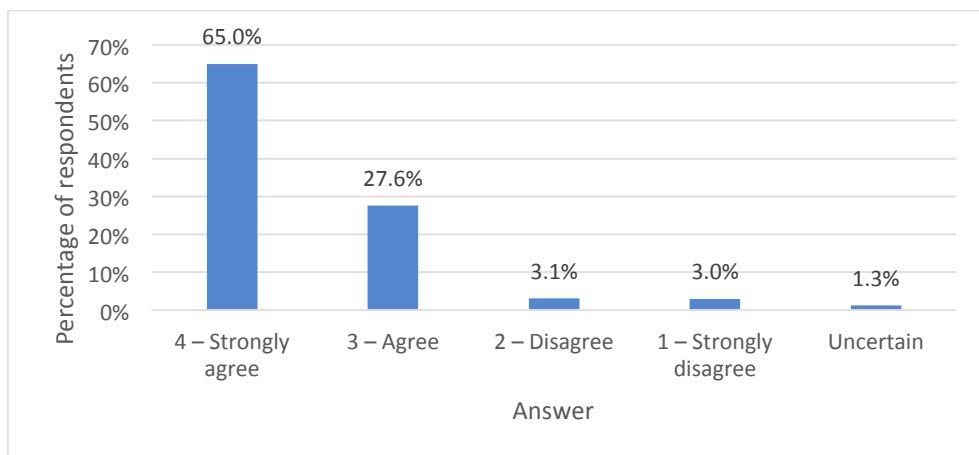


Į šį klausimą turėjo atsakyti tik tie respondentai, kurie 4 klausime pasirinko 1, 2, 3 ir 5 atsakymus ir galėjo pasirinkti kelis atsakymus. Diagrama rodo, kad respondentai, susidūrę su sunkumais suprasti informaciją, atlieka įvairius veiksmus. Didžiausias procentas respondentų buvo linkęs ieškoti informacijos naudodamasis paieškos sistema ir skambinti specialistui – šis pasirinkimas sudaro 20,7 proc. visų atsakymų. Kitų trijų variantų – ieškoti paaiškinimo tinklalapyje, klausti draugų ir šeimos narių – atsakymai panašūs ir svyruoja nuo 16,9 proc. iki 13,2 proc. Elektroninio laiško rašymas specialistui buvo mažiausiai populiarus pasirinkimas – nesiekė 10 proc.

Be to, 2 proc. visų atsakymų sudarė skirtingi, klausime neįvardinti variantai. 2021 m. apklausos duomenys yra panašūs, išskyrus atsakymo *Paskambino specialistui, galinčiam mane pakonsultuoti* pasirinkimą. Šį atsakymo variantą 2021 m. pasirinko 15 proc. visų respondentų, o šių metų apklausoje šis variantas kartu su atsakymu *Pasidomėjau naudodamasis paieškos sistema* buvo populiariausias (20,7 proc. visų atsakymų).

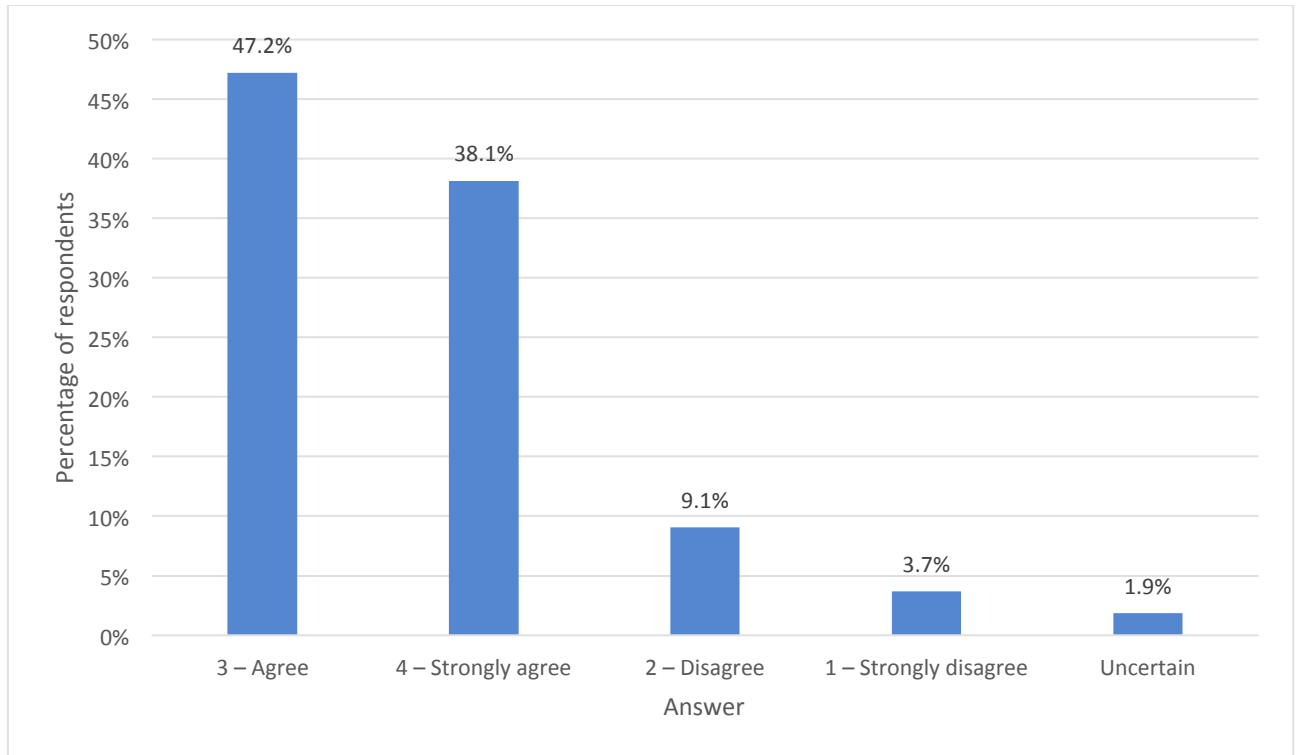
6. Atsakydami į klausimus 6.1–6.4 respondentai turėjo įvertinti tam tikrą teiginį skalėje nuo 1 iki 4, kur 1 reiškia *Visiškai nesutinku*, o 4 – *Visiškai sutinku*.

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



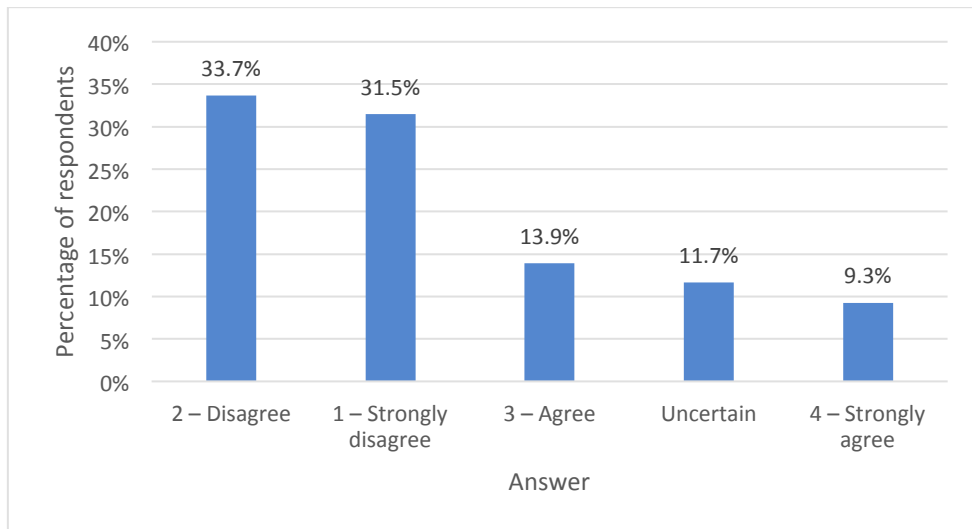
Didžioji dauguma respondentų sutinka su šiuo teiginiu: 65 proc. visų asmenų jam visiškai pritaria, o 27,6 proc. – sutinka. Tik keli asmenys buvo kitokios nuomonės – kartu nesutinkantys arba visiškai nesutinkantys su šiuo teiginiu asmenys sudaro 6,1 proc. Taigi šie duomenys rodo, kad respondentai sutinka, jog valdžios institucijos su visuomene turėtų bendrauti lengvai suprantama kalba. 2021 m. atsakymų pasiskirstymas buvo gana panašus: 50 proc. respondentų visiškai sutiko su teiginiu, 41 proc. sutiko ir tik 7 proc. nesutiko. Lyginant abi apklausas, pastebimas tik vienas reikšmingas pokytis: šioje apklausoje visiškai sutinkančių su teiginiu respondentų skaičius, palyginti su 2021 m. duomenimis, padidėjo 15 proc. Taigi su teiginiu sutinkančių respondentų procentinė dalis sumažėjo nuo 41 iki 27,6 proc.

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



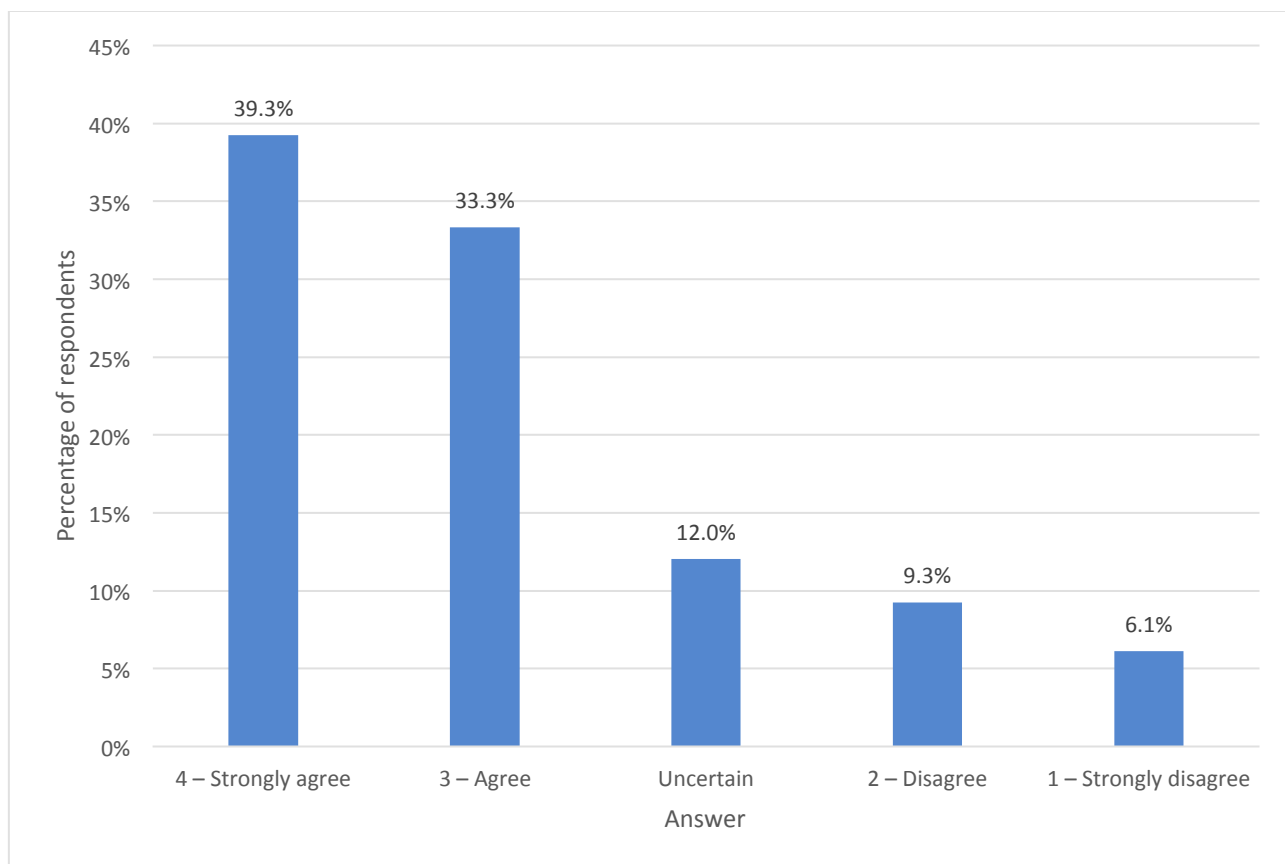
Kaip matyti iš grafiko, dauguma respondentų, susidūrę su sunkumais suprasti tekstą, jautėsi nejaukiai. Tai rodo, kad beveik pusė žmonių sutiko su šiuo teiginiu, o 38,1 proc. pasirinko visiškai sutikti. Mažuma nurodė, kad nepatiria gėdos jausmo, kai kyla sunkumų suprantant tekstą – 9,1 proc. su šiuo teiginiu nesutiko, o 3,7 proc. su juo visiškai nesutiko. Atsakymų pasiskirstymas labai panašus į 2021 m. atlikto tyrimo duomenis.

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



Nors iš viso 23,2 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 33,7 proc. respondentų, o 31,5 proc. su juo visiškai nesutiko. Taigi duomenys rodo, kad dauguma žmonių nesijaustų nesmagiai, žinodami, kad tekstas yra specialiai jiems parašytas lengvai suprantama kalba. Šios apklausos duomenys rodo labai panašius rezultatus į 2021 m. atliktos apklausos duomenis. Pastebimas tik vienas reikšmingesnis skirtumas pasirenkant atsakymą *Nesutinku*. 2021 m. šį atsakymo variantą pasirinko 38 proc. visų respondentų, o šioje apklausoje atsakymą *Nesutinku* pasirinko 33,7 proc.

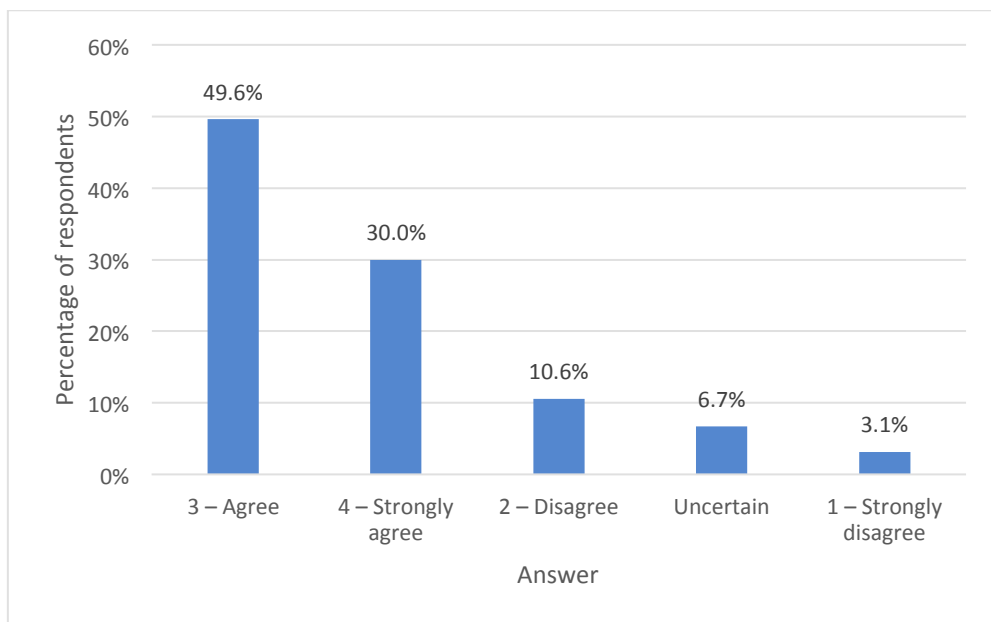
6.4. Džiaugčiausi, jei informacija būtų specialiai man pritaikyta lengvai suprantama kalba.



Dauguma respondentų pageidavo, kad informacija jiems būtų parengta paprasta kalba: 39,3 proc. respondentų tam visiškai pritarė, o 33,3 proc. – pritarė. Reikšminga, kad 12 proc. respondentų neturėjo pageidavimų, o 15,4 proc. nusprendė nesutikti arba visiškai nesutikti. Šios apklausos duomenys rodo labai panašius duomenis, palyginti su 2021 m. atlikta apklausa.

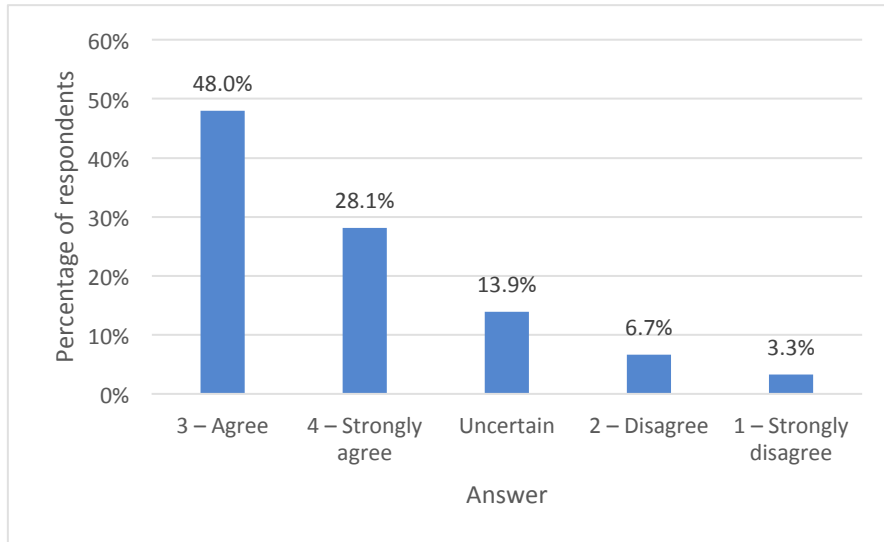
7. Atsakydami į klausimus 7.1–7.6 respondentai turėjo įvertinti teiginį skalėje nuo 1 iki 4, kur 1 reiškia *Visiškai nesutinku*, o 4 – *Visiškai sutinku*.

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



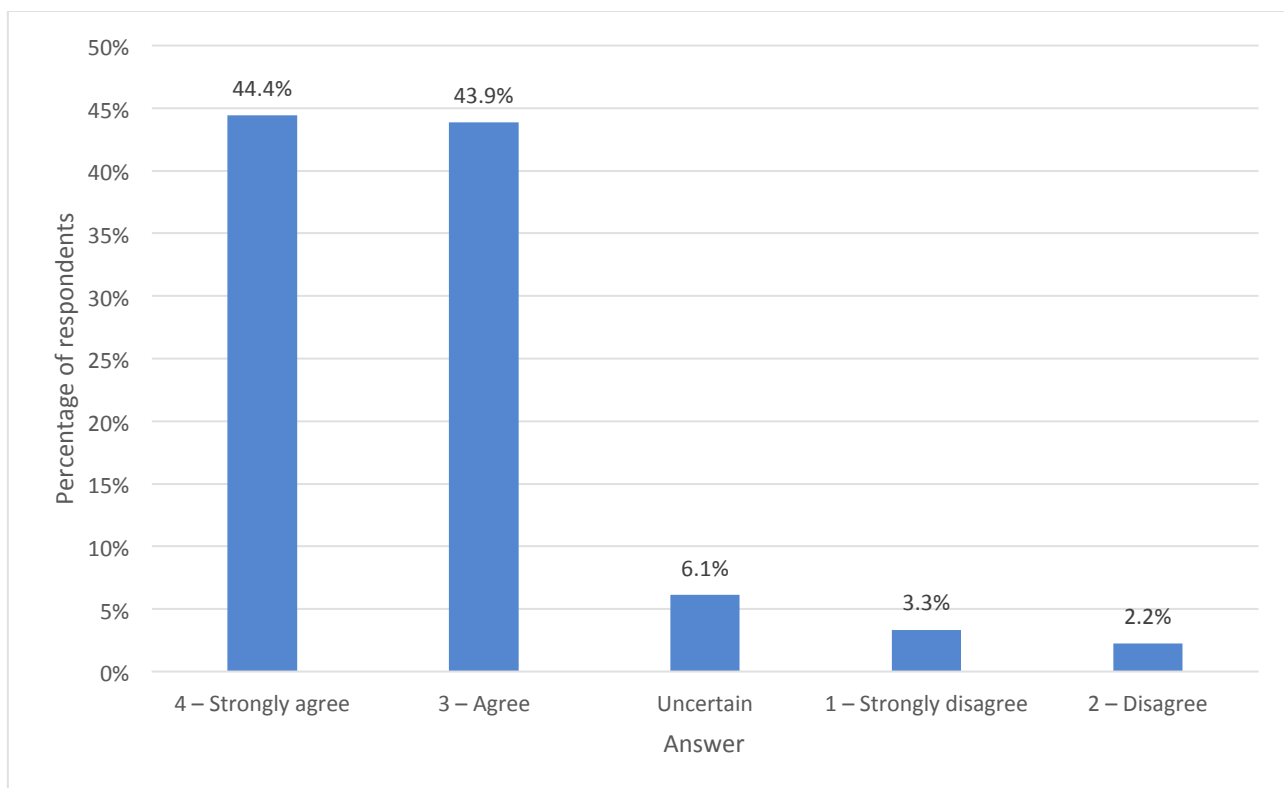
Dauguma respondentų šį teiginį vertino teigiamai: beveik pusė respondentų sutiko, o 30 proc. visiškai sutiko, kad tekstas, parašytas lengvai suprantama kalba, yra toks pats, tik su praleistais sudėtingais žodžiais. Iš viso 13,7 proc. nesutiko arba visiškai nesutiko, o 6,7 proc. neturėjo nuomonės šiuo klausimu. Lyginant šiuos atsakymus su 2021 m. apklausos duomenimis, matyti, kad respondentų, visiškai sutinkančių su teiginiu, kad lengvai suprantama kalba parašytas tekstas yra būtent toks, kai praleidžiami sudėtingi žodžiai, procentinė dalis padidėjo nuo 22 proc. iki 30 proc. Dar vieną skirtumą galima pastebėti lyginant atsakymų varianto *Nesutinku* rezultatus. Šiame tyrime šį atsakymą pasirinkusių respondentų buvo 10,6 proc visų apklaustųjų, o 2021 m. – 18 proc.

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



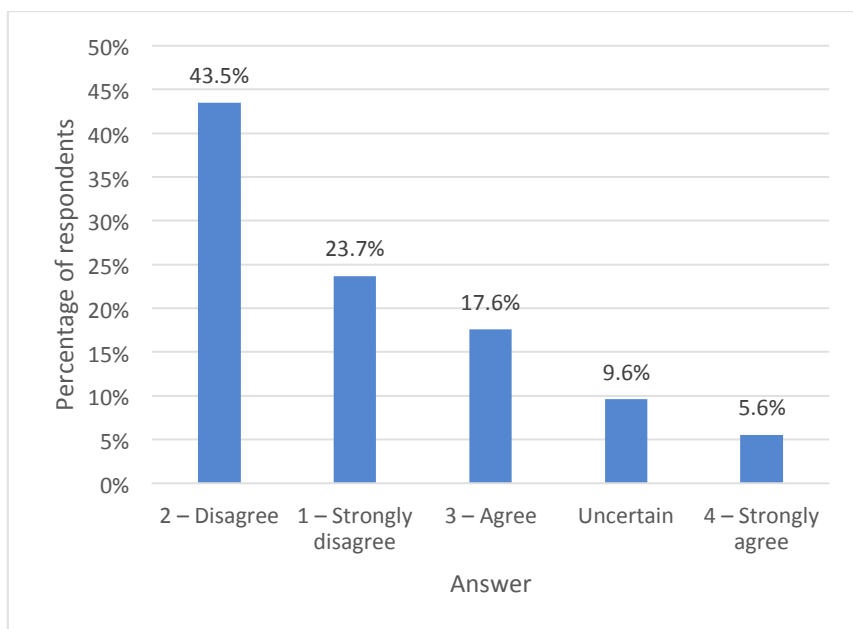
Daugiau nei du trečdaliai (76,1 proc. visų respondentų kartu sudėjus) sutinka arba visiškai sutinka, kad paprasta kalba yra bendravimo forma, kuri atitinka konkrečias gaires. Tik 10 proc. su tuo nesutiko arba visiškai nesutiko, nors 13,9 proc. neišreiškė konkrečios nuomonės. Šios apklausos duomenys nerodo jokių reikšmingų skirtumų lyginant su 2021 m. duomenimis.

7.3. Teksto rašymas lengvai suprantama kalba nekeičia teksto esmės.



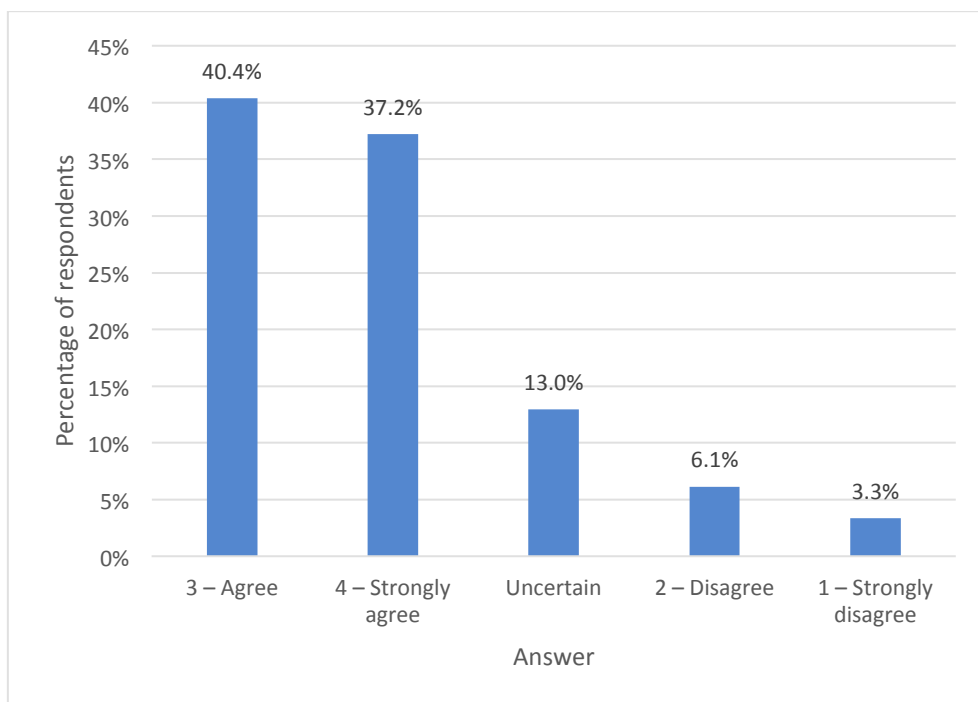
44,4 proc. visų respondentų (50 proc. 2021 m.) visiškai pritarė teiginiui, kad tekstas, parašytas lengvai suprantama kalba, nekeičia savo prasmės, ir tiek pat žmonių (43,9 proc.) pritarė šiam teiginiui. Tuo tarpu nesutikimą arba tvirtą nesutikimą išreiškė tik 5,5 proc. (8 proc. 2021 m.) apklaustųjų kartu sudėjus. Todėl galima drąsiai teigti, kad šios ir 2021 m. apklausos respondentai mano, jog tekstas nekeičia savo prasmės, kai yra parašytas lengvai suprantama kalba.

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



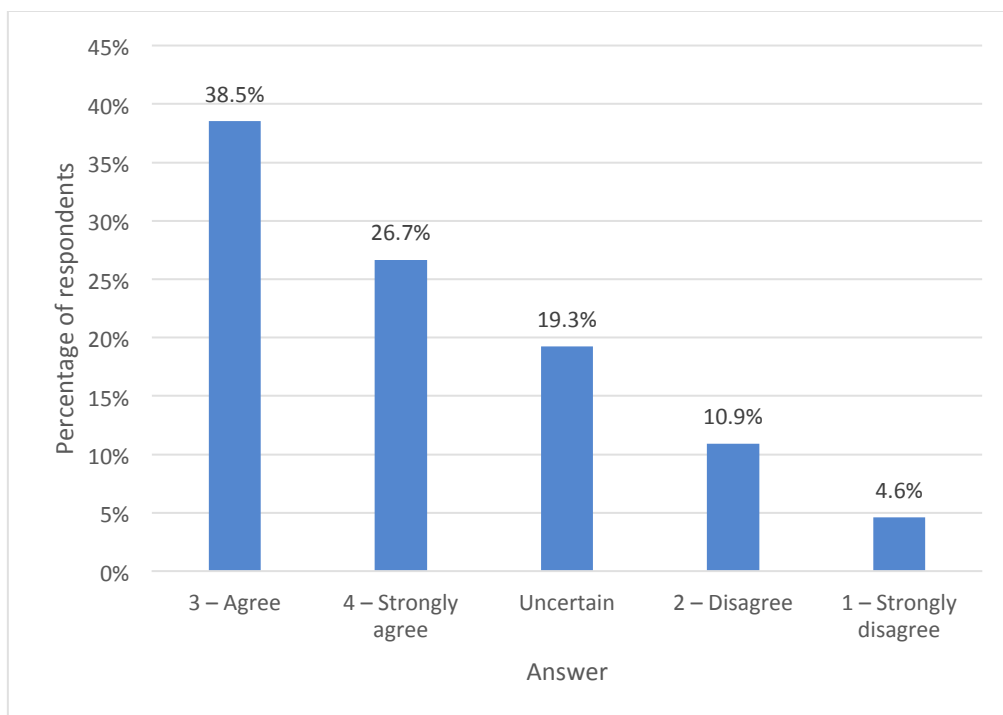
Žvelgiant į paveikslą matyti, kad žmonės dažniau nesutinka arba visiškai nesutinka (atitinkamai 43,5 proc. ir 23,7 proc. visų respondentų) su mintimi, kad tekste, parašytame lengvai suprantama kalba, gali būti prarastos svarbios detalės ir temos. Mažiau nei trečdalis visų respondentų (23,2 proc.) su šia mintimi nesutiko arba visiškai nesutiko. Šios apklausos duomenys nerodo reikšmingų skirtumų, palyginti su 2021 m. duomenimis.

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



Dauguma respondentų labai pritarė šiam teiginiui: 40,4 proc. respondentų pritarė ir 37,2 proc. visiškai pritarė minčiai, kad vartotojai turi tikrinti informaciją, parašytą lengvai suprantama kalba. Apibendrinta nesutinkančių arba visiškai nesutinkančių su teiginiu asmenų dalis siekia tik 9,4 proc., o 13 proc. respondentų neturėjo konkrečios nuomonės. Šios apklausos duomenys nerodo reikšmingų skirtumų lyginant su 2021 m. duomenimis.

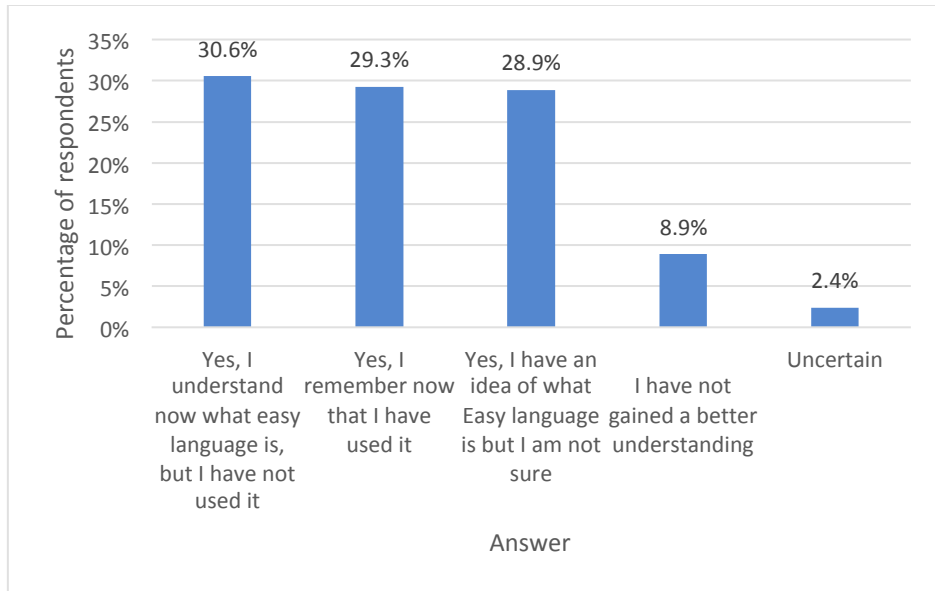
7.6. Lengvai suprantamos kalbos tekstas dažnai papildomas paveikslėliais.



Žvelgiant į grafiką matyti, kad rezultatai pasiskirstę tolygiau, ir galima išskirti kelias tendencijas. Pirma, didžioji dalis respondentų (65,2 proc., kartu sudėjus atsakymų pasirinkimus *Sutinku* ir *Visiškai sutinku*) pritaria idėjai, kad prie tekstų lengvai suprantama kalba turėtų būti pridedami paveikslėliai. Tačiau yra ir nesutinkančių arba visiškai nesutinkančių asmenų (15,5 proc. kartu); žmonių, kurie nepareiškė nuomonės, taip pat buvo nemaža dalis – 19,3 proc.

Lyginant šios apklausos rezultatus su 2021 m. apklausos rezultatais, matyti tam tikri atsakymų pasirinkimo pokyčiai. Dabartinėje apklausoje respondentų, visiškai sutinkančių su teiginiu, kad prie tekstų lengvai suprantama kalba turėtų būti paveikslėlių, padaugėjo nuo 20 iki 26,7 proc. Respondentų, kurie sutinka su šiuo teiginiu, skaičius išliko toks pat – 2021 m. apklausoje jų buvo 38 proc., o dabartinėje apklausoje – 38,5 proc. Didesnis atsakymų pokytis pastebimas grupėje *Nesutinku*. Šį atsakymą 2021 m. pasirinko 19 proc. žmonių. Dabartinėje apklausoje visų respondentų, kurie išreiškė nuomonę, kad prie tekstų lengva suprantama kalba neturėtų būti paveikslėlių, buvo 10,9 proc. Apskritai galima teigti, kad šioje apklausoje žmonės dažniau nei 2021 m. linkę sutikti, kad prie lengvosios kalbos tekstų reikėtų pridėti paveikslėlių.

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



Grafikas rodo, kad daugiau nei du trečdaliai respondentų šiuo klausimu yra optimistiški. Didžiausia dalis (30,6 proc.) mano, kad geriau suprato, kas yra lengvai suprantama kalba, ir net prisiminė, kad anksčiau ja naudojos. Po jų rikiuojasi tie, kurie išsivaizduoja, kas yra lengvai suprantama kalba, bet nėra visiškai tikri (29,3 proc.), ir tie, kurie yra tikri, kas yra lengvai suprantama kalba, bet jos nevartojo. Palyginti su jais, tik nedidelė dalis (8,9 proc.) manė, kad jiems neteko geriau suprasti lengvai suprantamas kalbos. Įvertinus rezultatus, galima teigti, kad dauguma žmonių, atlikę šią apklausą, geriau suprato, kas yra lengvai suprantama kalba. Šios apklausos duomenys nerodo jokių reikšmingų skirtumų, palyginti su 2021 m. duomenimis.

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

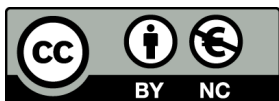
Projekto partneriai:

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 kokią 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>