

Kurk
Lietuvai



Lietuvos Respublikos
socialinės apsaugos
ir darbo ministerija

2022 07 05

LENGVAI SUPRANTAMA KALBA – ASMENIMS SU INDIVIDUALIAIS POREIKIAIS PRIEINAMA INFORMACIJA

VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ IR TIKSLINĖS GRUPĖS ATSTOVŲ APKLAUSOS APIBENDRINIMAS

Gabrielė Marija Baltrušytė
gabriele.baltrusyte@kurklit.lt

Agnė Župerkaitė
agne.zuperkaite@kurklit.lt

METODOLOGIJA

Apklausa vykdyta: 2022 06 06 – 2022 06 17

Atsakymus pateikė:

142

VIEŠOJO SEKTORIAUS
INSTITUCIJŲ ATSTOVAI

31

TIKSLINĖS VARTOTOJŲ
GRUPĖS ATSTOVAI

Apklauso metodas: kokybinė interneto apklausa

Klausimynas prieinamas:

<http://kurkl.lt/projektai/lengvai-suprantama-kalba>

Apklauso tikslai:

- susisteminti informacijos lengvai suprantama kalba **pasiūlą ir paklausą** Lietuvoje;
- išsiaiškinti, **kur ir kokios informacijos ieško** tikslinės lengvai suprantamos kalbos vartotojų grupės atstovai;
- išsiaiškinti, kokie **įrankiai** būtų reikalingi viešojo sektoriaus institucijoms, jeigu būtų nuspręsta teikti informaciją lengvai suprantama kalba;
- didinti lengvai suprantamos kalbos metodo žinomumą Lietuvos viešajame sektoriuje.

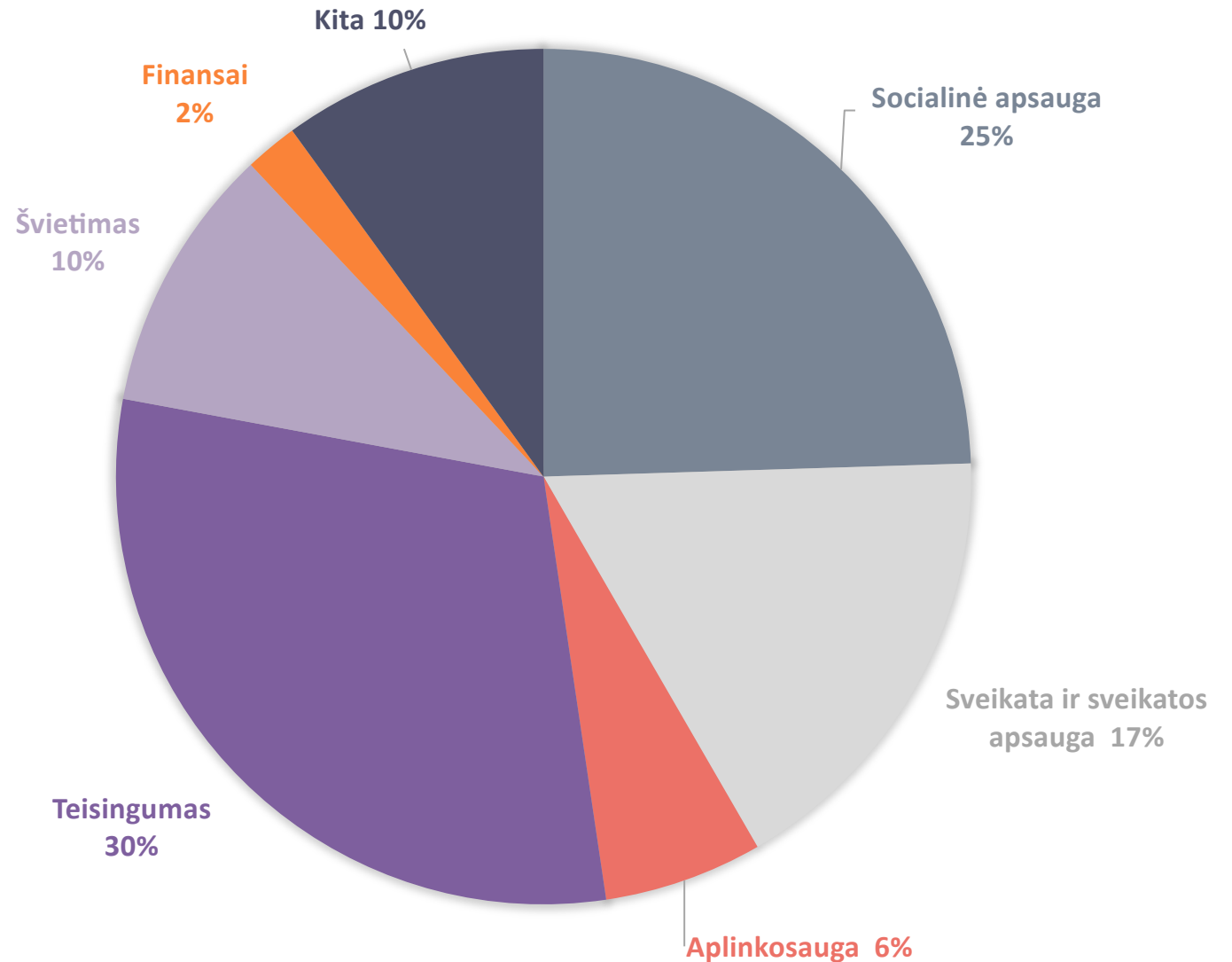
VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ APKLAUSOS APIBENDRINIMAS

Tolesniuose puslapiuose procentais vaizduojami rezultatai rodo atsakymų dažnį.

Atsakymus pateikė šių institucijų ir sferų atstovai:

- 46%** – institucijos prie LR ministerijų
- 21%** – ministerijos ir jų departamentai
- 19%** – kita*
- 11%** – savivaldybės
- 3%** – institucijos prie LR Vyriausybės
- 0%** – LR Vyriausybė
- 0%** – seniūnijos

* Pavyzdžiui, šį variantą pasirinko medicinos įstaigų, aukštųjų mokyklų, policijos, LR Prezidentūros, Teismų sistemos institucijų, Lietuvos oro uostų, Seimo kanceliarijos atstovai



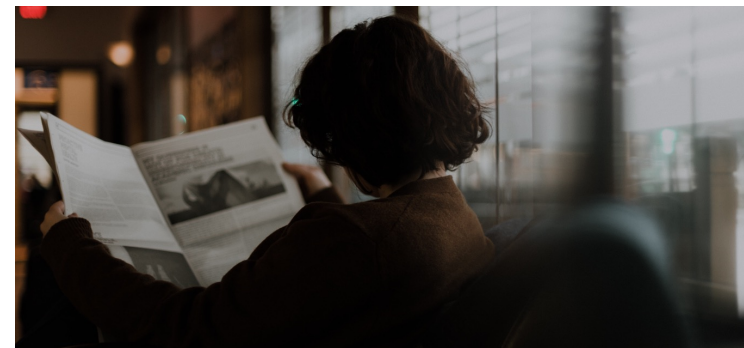
61% respondentų nežinojo, kas yra lengvai suprantama kalba, prieš pildydami apklausą. **2%** atsakymų nepateikė, o **36%** jau buvo girdėję šį terminą:



kursuose, tarptautiniuose seminaruose, konferencijose, universitetuose



darbo metu, vykdant priskirtas funkcijas, dirbant su tiksline grupe



žiniasklaidos priemonėse, institucijų interneto puslapiuose

Pastebima, kad prie metodo žinomumo skleidimo prisidėjo ir **alternatyvūs informacijos teikimo būdai**, kurių naudojimas itin išaugo ekstremalių situacijų, kaip pandemijos, metu (pavyzdžiui, gestų kalba).

METODO AKTUALUMAS

79%

apklausą užpildžiusių viešojo sektoriaus darbuotojų nurodė, kad lengvai suprantama kalba būtų aktuali jų institucijai. Kaip pagrindinės priežastys įvardintas informacijos teikimas tiek plačiausiai auditorijai, tiek tikslinėms grupėms.

2% atsakymų nepateikė, o **18%** atsakė „ne“ arba „nežinau“.

„Atsakant į gaunamus prašymus, paaškinimus parašius suprantama kalba pareiškėjui būtų aiškiau, nes kartais, atsakius į paklausimą, gauni dar tris paaškinimus parašyti, kol asmuo supranta, apie ką ir kaip kalbama“

Bendrosios respondentų išskirtos taikymo sritys:

- teikiant atsakymus į užklausas, konsultuojant, teikiant instrukcijas, kaip teisingai užpildyti dokumentus, formas, naudotis elektroninėmis duomenų bazėmis ir pan.;
- teikiant informaciją apie instituciją (kvietimus, bendrąsias naujienas, pvz., apie paslaugas, renginius).

Sveikatos sektoriui išskirti privalumai:

- psichikos sveikatos centrų pacientams, kurie nebūtinai turi medicininį išsilavinimą arba aukštą raštingumo lygį;
- asmenims su intelekto negalia, senjorams ir negimtakalbiams būtų aktualūs paaiškinimai lengvai suprantama kalba apie paciento kelią ir procedūras medicinos įstaigoje.

Teisinei sistemai išskirti privalumai:

- **bylos, teismo sprendimai** – įvairiems adresatams;
- **įkalinimo įstaigose** – didelis nuteistųjų skaičius iš socialiai pažeidžiamo konteksto, žemesnio raštingumo asmenys;
- „Lengvai suprantama ir „nebiurokratinė“ kalba yra lengviau suprantama visiems asmenims, ne tik asmenims su intelekto negalia“. Teisinė (ir kito pobūdžio) terminija dažnai suprantama tik specialistams.
- „Dirbame teisinėje institucijoje, kurioje itin svarbu pateikti informaciją visuomenei lengvai suprantama kalba, kad nekiltų interpretacijų“.

Savivaldybėms išskirti privalumai:

- **esamiems socialinių paslaugų gavėjams**: pranešimai apie pasikeitimus socialinėje sistemoje;
- **būsimiems socialinių paslaugų gavėjams**: prašymo formos, galimų paslaugų rūšys.

Įtraukties skatinimui išskirti privalumai:

- **rinkimai**: proceso suvokimas ir galimybė balsuoti, informuotai rinktis kandidatus;
- **susisiekimai**: teikti informaciją keleiviams su individualiais poreikiais transporto priemonėse, internete, stotyse ir stotelėse;
- **švietimas**: dažnai minėti reemigruojantieji ir negimtakalbiai, pvz.: „<...> teikiant informaciją iš užsienio grįžusiems lietuviams bei užsieniečiams, kurių vaikai nori mokytis mūsų mokykloje“.

3.7 – tai vidurkis, kaip dažnai institucijos gauna užklausas iš asmenų su individualiais poreikiais ar jų atstovų.

Kai 0 reiškia „niekada“, 10 – „kiekvieną dieną“.

Tolesniuose komentaruose respondentai minėjo, kad būna etapų, kai užklausų padažnėja. Pavyzdžiui, išleidus naujus įstatymus, rinkimų metu.

PRAKTINIS ĮGYVENDINIMAS

Jeigu tam tikrų tekstų pritaikymas lengvai suprantama kalba Lietuvos viešajame sektoriuje taptų privalomas, respondentai tikėtusi šios informacijos ir pagalbos iš atsakingos institucijos:

1. aiškiai numatyta tekstų rengimo **tvarka ir prioritetai**;

2. **techninė pagalba** dėl internetinių tinklalapių ar teksto rengimo programų pritaikomumo, pvz., teksto klausymosi funkcija, tekstų fono, šrifto dydžio ir stiliaus pritaikymas;

„<...> tekstų rašymas yra kūryba, ir perkeitimas į lengviau suvokiamą gali vadovams nepatikti, tuomet vėl prasidės taisymai.“

3. **Metodinė ir praktinė** pagalba. Pavyzdžiui:



detalios instrukcijos ir gairės



mokymai institucijos
darbuotojams



savikontrolės klausimynas (dėl
teksto aiškumo)



teikti informaciją, kokie vidaus
teisės aktai turėtų būti priimti



tekstų lengvai suprantama kalba pavyzdžių
duombazė (pavyzdžiai: gerieji ir netinkami)



skiriamos pakankamos lėšos iš išorės arba
tam paskirstomas institucijos biudžetas



specialisto pagalba:

- įvertinti, kiek lengvai suprantami yra jau esami institucijos dokumentai ir formos; sudaryti DUK;
- teikti informaciją ir patarimus dėl institucijos išorės komunikacijos: kokie tekstai turėtų būti ruošiami lengvai suprantama kalba, kokių tekstų šablonai reikalingi;
- lengvai suprantama kalba institucijai padėti parengti „svarbiausius informacinius blokus“.

„Gal galėtų būti paslauga, kad institucija jums atsiunčia dokumentą, kurį reikia išversti į lengvai suprantamą kalbą, ir Jūs, panašiai kaip kiti vertimo centrai, išverstumėte šį dokumentą.“

Galėtų būti „tuo užsiimantis nacionalinis centras su profesionalais. Kad nereikėtų samdyti atskirai individualių asmenų. Tarnyba ir taip turi, kur išnaudoti etatus, kurių skaičius yra labai mažas.“

„Reikia kalbininkų ar gerai lietuvių kalbą išmanančių asmenų konsultacijos telefonu ar on-line dėl tekstų suprantamumo.“

Reiktų „telefoninio kontakto, į kurį galima kreiptis konsultuojantis ir gaunant greitą atsakymą.“

„Tikėčiausi pagalbos, padedant atrasti žodinius atitikmenis terminams, kurie gali būti nepatrauklūs interesantams arba juos erzina.“

MOKYMAI

Jeigu vyktų lengvai suprantamos kalbos tekstų ruošimo mokymai viešojo sektoriaus darbuotojams, institucijos deleguotų:



29%

komunikacijos darbuotojus /
viešųjų ryšių specialistus



8%

klientų aptarnavimo skyriaus ar
departamento darbuotojus



37%

visus darbuotojus (daugiau nei
vienas skyrius rengia tekstus,
bendrauja su visuomene)

2% atsakė „deleguotas specialistas“, **24%** pasirinko „kita“.

Dažniausiai komentaruose minėtos darbuotojų

specifikacijos:

- rūpinasi teisės aktų projektais, raštais ir kita dokumentacija, dokumentų valdymu;
- atsakingi už klientų laiškus ir užklausas;
- institucijos administracija;
- klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojai;
- skyriaus vadovai, vyr. specialistai;
- darbuotojai, kurių darbo aprašyme nurodytas informacijos teikimas visuomenei.

„Visi, nes turime būti ambicingi ir turime bet kurioje srityje pateikti informaciją prieinamą visiems <...>“

„ <...> deleguoti specialistą, kuris pats būtų motyvuotas, pačiam būtų tai įdomu, mažiau rišantis prie vertikalios biurokratinio administravimo mechanizmų. “

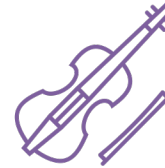
„Lengvai suprantamos kalbos kultūra pirmiausiai turi būti diegiama įstaigos viduje, tam, kad toks principas sėkmingai gyvuotų išorinėje komunikacijoje.“

INFORMACIJOS PASIŪLA

Respondentų buvo paprašyta nurodyti, ar ir kokią informaciją tikslinės grupės atstovai prašo pateikti šiomis temomis:



SU ASMENIMIS SU NEGALIA SUSIJĘ
ĮSTATYMAI IR TEISMO NUOSPRENDŽIAI



NAUJIENOS IR KULTŪROS
SEKTORIAUS INFORMACIJA



SVEIKATA



BŪSTAS IR GYVENAMOSIOS
APLINKOS PRIEŽIŪRA



SOCIALINĖS PASLAUGOS IR
FINANSINIS RAŠTINGUMAS



SAUGUMAS IR VIEŠOSIOS
TVARKOS PALAIKYMAS



SUSISIEKIMAS IR
INFRASTRUKTŪRA



ŠVIETIMAS IR
MOKYMASIS



Su asmenimis su negalia susiję įstatymai ir teismo nuosprendžiai

- lengvatų taikymas ir išmokos;
- valstybės teikiama nemokama, garantuojama teisinė pagalba, mediacija;
- išvados, pareiškimai dėl asmens pripažinimo neveiksniu tam tikrose srityse;
- įvairių sričių teisės aktai;
- advokatų išlaidų atlyginimas baudžiamosiose ir administracinėse bylose;
- teisės aktų pokyčiai, kurie gali būti aktualūs tam tikrai visuomenės grupei;
- teismo nuosprendžiai;
- sutarčių sąlygos (pvz., darbo sutartys);
- ginčų sprendimas;
- skundų ar kitų prašymų pildymo tvarka.

Naujienos ir kultūros sektoriaus informacija

- institucijos socialiniuose tinkluose skelbiamos naujienos;
- Institucijos atstovaujamos srities naujienos;
- institucijos planuojami ar jau įvykę renginiai;
- informacija apie materialųjį ir nematerialųjį kultūros paveldą;
- vietovės ar objekto pritaikymas lankymui;
- renginių pritaikymas asmenims su individualiais poreikiais.



„Šiuo metu <...> rašau apie aktualias naujienas įvairiomis temomis, bet kadangi vertintojų pajėgumai maži, sukuriu po vieną tekstą per dieną, <...> žinant vertintojų emocijas skaitant tekstus, galima suprasti, kad ir jiems įdomu <...> “

Sveikata

- informacija apie sveikatos sistemą: kada ir kur kreiptis, registracija;
- pasiruošimas vizitui pas gydytoją ar operacijai;
- gydymo sutikimo formos;
- būtinosios pagalbos teikimas;
- informacija apie Lietuvos gyventojų sveikatos būklę, sveikatos priežiūros įstaigų veiklos stebėseną;
- darbo aplinkos, oro, vandens, cheminių medžiagų poveikis sveikatai;
- informacija apie psichikos sveikatos priežiūrą ir pagalbą;
- informacija apie vaistus;
- COVID-19 apsaugos priemonės, vakcinacija, higienos svarba;
- informacija apie išmokas susirgus ar slaugant šeimos narius;
- reemigruojančiųjų ir naujai imigravusių asmenų supažindinimas su valstybine sveikatos sistema.



Saugumas ir viešosios tvarkos palaikymas



- smurtinių nusikaltimų žalos kompensavimas;
- valstybės neteisėtais veiksmais padarytos žalos atlyginimas;
- prašymų pildymas (pvz., dėl dingusių asmenų paieškos);
- įkalinimo įstaigų vidaus taisyklės (pvz., pasimatymų tvarka, bausmės atlikimo tvarka, užimtumas, paleidimo tvarka).
- objektuose – įspėjimai apie galimybę susižaloti, netinkamai elgiantis;
- visa informacija, susijusi su visuomenės saugumu ir viešosios tvarkos palaikymu viešosiose erdvėse: pvz., informaciniai skelbimai, iškabos.
- informacija apie transporto avarijas ir incidentus;
- saugos instrukcijos darbo vietoje;
- informacija apie visas nusikalstamas veikas ir jų prevenciją (pvz., apie galimus sukčiavimo atvejus, asmens duomenų apsaugą).

Būstas ir gyvenamosios aplinkos priežiūra



- bendrabučių taisyklės, vidinės tvarkos aprašai;
- informacija apie oro, vandens, jūros būklę;
- būsto ir viešosios aplinkos pritaikymas neįgaliesiems;
- prašymai dėl įrašymo socialiniam būstui gauti;
- informacija, kaip įsigyti būstą (pvz., reemigruojantiems ir negimtakalbiams);
- soc. pažeidžiamų grupių (pvz., tremtinių) prašymai dėl gyvenamosios vietos suteikimo;
- informacija apie statybos darbus, aplinkos tvarkymą (pvz., planuojami projektai, atliekų surinkimo tvarkaraštis).
- saugių sąlygų vaikams užtikrinimas; patalpų planas, evakuacijos planas (ir žmonėms su negalia) bei elgesio taisyklės;

Socialinės paslaugos ir finansinis raštingumas

- prašymai dėl socialinių paslaugų (pvz., elektroninių formų pildymas
- dėl finansinės studento paramos, papildomų dokumentų teikimas);
- informacija apie teikiamas socialines paslaugas (pvz., valstybinį socialinį draudimą, išmokas (ligos, motinystės, tėvystės, vaiko priežiūros, vaiko išlaikymo, senatvės pensijos, netekto darbingumo pensijos) ir kitą paramą;
- susisteminta informacija negimtakalbiams ir reemigruojantiems;
- informacija apie socialinius įsipareigojimus (pvz., PSD įmokų mokėjimo terminai ir dydžiai);
- informacija, kaip vertinti teikiamos socialinės paslaugos kokybę (pvz., kaip socialinės globos įstaigų gyventojams įvertinti globos paslaugas);
- negimtakalbiams – esminė informacija apie socialines paslaugas, siekiant išvengti pasikartojančių vertimo išlaidų;
- informacija, kaip pradėti verslą Lietuvoje;



Ypač dažnai minėta informacija apie PSD
(privalomąjį sveikatos draudimą).

Švietimas ir mokymasis



- apie institucijos siūlomas edukacines programas, mokymus;
- apie fizinės, psichikos, socialinės sveikatos stiprinimą žmonėms su individualiais poreikiais;
- apie kiekvieno rinkėjo teises, rinkimų procesą;
- apie žmogaus teises (įskaitant ir tekstus apie žmonių su negalia teises, pvz., Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvenciją);
- aktuali švietimo informacija tėvams (globėjams, rūpintojams) ir mokiniams bei studentams su individualiais poreikiais;
- informacija, kaip naviguoti švietimo sistemoje naujiems jos dalyviams (pvz., imigrantams ar reemigravusiems, jų atžaloms).

Susisiekimas ir infrastruktūra

- informacija apie kelius ir šalia esančią infrastruktūrą;
- aiškiai pateikti viešojo transporto tvarkaraščiai ir maršrutai;
- transporto paslaugos organizavimas;
- transporto avarijos, incidentai kelyje;
- taisyklės viešajame transporte: triukšmas, keleivių saugumas, bilietų įsigijimas;
- informacija apie viešojo transporto paslaugas lietuvių kalbos nemokantiems asmenims.



**TIKSLINĖS GRUPĖS
ATSTOVŲ APKLAUSOS
APIBENDRINIMAS**

Atsakymus pateikė šių tikslinių grupių atstovai:

52% – asmenų su intelekto negalia

42% – asmenų su kita negalia

35% – senjorų

19% – negimtakalbių

1% – vaikų

6% – užsienio lietuvių ir reemigruojančių gyventojų

Respondentai galėjo pasirinkti daugiau nei vieną atsakymo variantą. Pateikiami rezultatai atspindi procentus iš visų atsakiusiųjų.

52%

respondentų prieš pildydami apklausą nežinojo, kas yra lengvai suprantama kalba, o **48%** buvo girdėję apie šį metodą:

- universitetuose, dalyvaudami darbo grupėse ir mokymuose;
- iš darbo patirties, tarptautinių projektų, užsienio praktikų.

74%

apklausą užpildžiusių tikslinės grupės atstovų nurodė, kad lengvai suprantama kalba būtų aktuali jų atstovaujamai visuomenės grupei.

26% atsakė „ne“ arba „nežinau“.

„Asmenims su negalia neretai trūksta struktūruoto, lengvai suvokiamo turinio teksto, susijusio su sveikata, švietimu, socialinėmis paslaugomis, įdarbinimu ir kt.“

„Taip, labai svarbi, norint įgalinti žmones su intelekto negalia“

„Nemokantiems skaityti, regėdami vaizdinę priemonę, jie lengviau randa norimą informaciją, specialisto kabinetą“

„<...> kadangi dirbama su intelekto ar psichosocialinę negalią turinčiais asmenimis, rengiant jiems individualius paslaugų teikimo planus, būtina tinkamai ir jiems suprantamai pateikti informaciją“

INFORMACIJOS POREIKIS

56% atsakė, kad, ieškant informacijos, ją rasti pavyksta, tačiau tai atima daug laiko.

32% greitai ir lengvai randa reikiamą informaciją.

16% retai pavyksta rasti reikalingą informaciją. Reikia prašyti pagalbos arba susisiekti su institucija.

3% beveik niekada nepavyksta rasti reikalingos informacijos.

4.8

– tai vidurkis, kaip reguliariai tikslinės grupės atstovai ar globojami asmenys ieško informacijos apie viešojo sektoriaus teikiamas paslaugas.

Kai 0 reiškia „niekada“, 10 – „kiekvieną dieną“.

Respondentai atsakė, kad dažniausiai informacijos paieškos užtrunka nuo 15 min. iki kelių valandų, priklausomai nuo temos.

87% atsakiusiujų ieško informacijos sveikatos tema. Kita populiariausia tema – kultūros sektoriaus informacija: **65%** (pavyzdžiui, parodos ir renginiai),

61% – socialinės paslaugos ir pašalpos

45% – viešosios paslaugos (pavyzdžiui, informacija apie transportą)

45% – naujienos

42% – finansinis raštingumas (pavyzdžiui, informacija apie sąskaitos atidarymą banke)

39% – saugumas (pavyzdžiui, informacija apie policiją, smurto prevencija)

39% – įstatymai

29% – švietimas ir mokymasis

29% – bibliotekos paslaugos

6% – teismo nuosprendžiai

6% – kita (būsto nuoma, integracijos galimybės, migracijos departamento informacija).

77% atsakiusiujų ieško informacijos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos interneto puslapyje. Toliau pagal dažnumą:

61% – Sveikatos apsaugos ministerija

32% – Švietimo ir mokslo ministerija

19% – ministerijų interneto puslapiuose informacijos neieško

13% – Kultūros ministerija

10% – Teisingumo ministerija, Užsienio reikalų ministerija, Finansų ministerija

6% – Vidaus reikalų ministerija, Susisiekimo ministerija

3% – Žemės ūkio ministerija, Ekonomikos ir inovacijų ministerija, Krašto apsaugos ministerija

0% – Aplinkos ministerija, Energetikos ministerija



Didelė dalis respondentų taip pat įvardijo, kad informacijos apie mokesčius ir galimas išmokas ieško **SODROS, VMI, NRD, savivaldybių socialinės paramos skyrių** interneto puslapiuose.

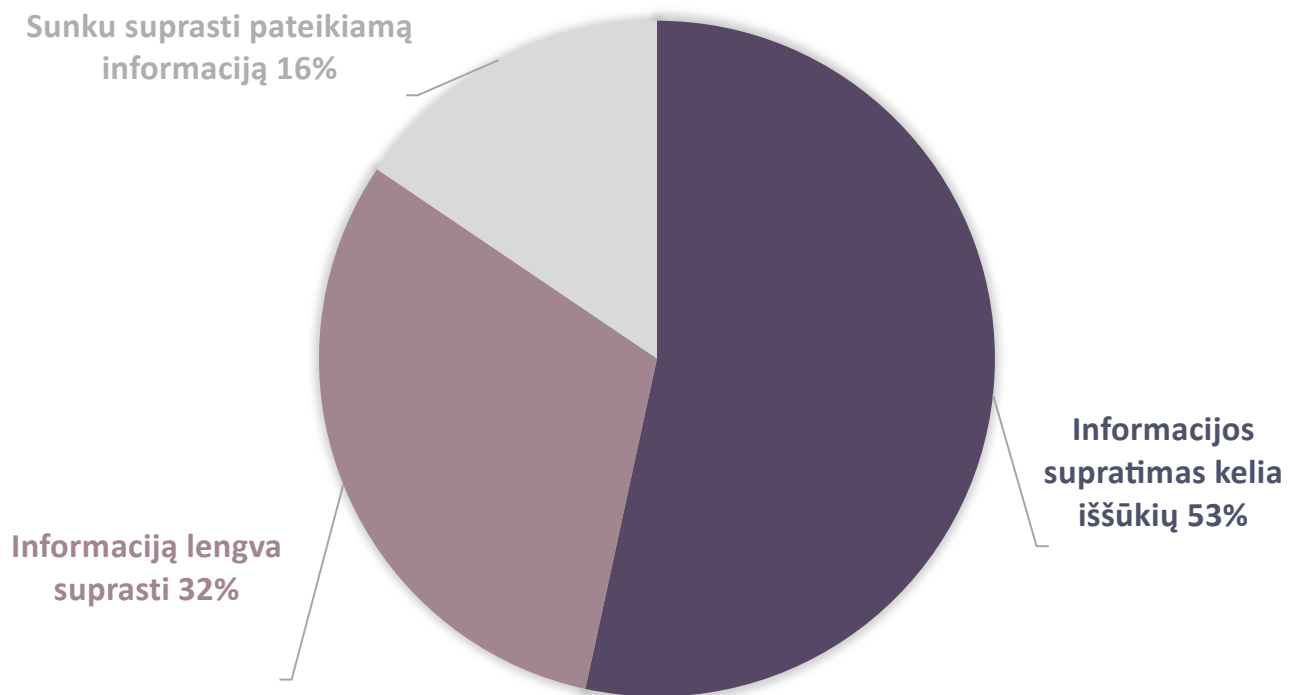


Daugelis respondentų paiešką pradeda pagal reikiamą temą „**Google**“ **paieškos sistemoje** įvesdami raktažodžius.



Kiti paminėti variantai: svietimonaujienos.lt, Lietuvos neįgalios organizacijų forumas, „Caritas“, Lietuvos Raudonasis Kryžius, info.lt, rajono spauda, judu.lt, Lietuvos paštas, muziejų ir teatrų puslapiai.

Kaip vertinate informacijos suprantamumą viešojo sektoriaus puslapiuose, kuriuose teko lankytis?



Pagrindiniai iššūkiai:

- daug teksto ir specializuotų terminų, kanceliarinės kalbos;
- reikia paspausti kelias nuorodas, kol prieinama prie informacijos;

„<...> iš pirmo žvilgsnio atrodo, kad informacija yra, tačiau ji paviršutiniška ir, jei reikia daugiau informacijos, jos pritrūksta.“

„Informacija parašyta labai sudėtingai, ją galima interpretuoti, nėra konkretumo.“

„Lengviau informaciją rasti tiems, kurie išmano IT, kitiems tikrai sunku orientuotis <...>“

74% atsakiusių nurodė, kad neradę informacijos skambina arba elektroniniu paštu susisieikia su atitinkamos institucijos darbuotojais.

Kokios priemonės ar įrankiai padėtų lengviau surasti ir suprasti Jūsų atstovaujamai grupei aktualią viešojo sektoriaus informaciją?

- vaizdinė medžiaga;
- supaprastinta terminologija;
- aiški svetainės struktūra;
- efektyvi paieškos sistema svetainėje;
- galimybė svetainėje žinutėmis tiesiogiai užduoti rūpimus klausimus konsultantui;
- konkretumas;
- reguliariai atnaujinama informacija.

Kaip patogiau informacijos lengvai suprantama kalba pateikimo būdai įvardinti:



81%

internetas



65%

lankstinukai



45%

straipsniai leidiniuose

13% atsakė „kita“ ir kaip patogiausią metodą įvardijo pokalbį telefonu, knygas, leidinius bibliotekose, specialias Lietuvos nacionalinio radijo ir televizijos (LRT) laidas, audiotekstus.

Internetu: „<...> greičiausiai paskleidžiama informacija, bet ji turi būti labai tiksliai suformuluota ir padėta tinkamoje informacinio srauto vietoje.“

„Kadangi atstovaujame senjorams, retas jų naudojasi internetu.“

„Lankstinukuose informacija paprastai būna susisteminta, ir paprasta rasti reikiamą informaciją, internetas suteikia galimybę gauti platesnę informaciją reikiamu klausimu.“

„Kalbant akis į akį ar telefonu, gali sukonkretinti savo klausimą ar užduoti papildomų klausimų.“

Papildomi pastebėjimai ir komentarai

„Manau, kad turime labai gerą priemonę informacijos pateikimui, tai – **LRT**, gal turėtų būti spec. laikas ar laida informacijos pateikimui („sausa“, aiški informacija).“

„Norėtusi, kad valstybinių institucijų puslapiai būtų atskiri, bet su tokia pačia išdėstymo struktūra. **Intelektu negalios paslaugų gavėjams svarbu spalvos**. Jei kiekviena ministerija turės savo spalvą, tai žmogui su negalia lengviau bus atsiminti, kad, pvz., soc. klausimai siejami su žalia spalva, sveikatos – su geltona ir pan. <...> Bendro tipo ikonos taip pat palengvintų paiešką ir būtų aišku, kad teisinė informacija – po viena ikona, kontaktai – po kita, aktualūs klausimai – po dar kita.“

„Siūlau į šį projektą **kviesti ekspertus, kurie dirba su neįgaliaisiais**, kurie yra ne tik lengvai skaitomo teksto ekspertai. Daryti diskusiją, *focus* grupę ir kviesti kuo platesnį spektrą ekspertų.“

„Šio metodo integracija į **savivaldybių pateikiamą informaciją** būtų labai naudinga.“

„Sudėtingus dalykus pasakyti paprastai yra didelis menas.“

„Ši paslauga labai reikalinga – **palengvintų** emocinį, psichologinį, sociologinį, moralinį bei materialinį visuomenės krūvį.“

IŠVADOS

Kaip aktualiausią informacijos kategoriją tiek tikslinės grupės atstovai, tiek institucijų darbuotojai įvardijo sveikata.

Daugiausia respondentų apie lengvai suprantamą kalbą sužinojo iš mokymų, darbo patirties su užsienio organizacijomis.

Lengvai suprantama kalba pateikiama informacija gali padėti sumažinti telefonu ir el. paštu gaunamų užklausų kiekį.

Siekiant užtikrinti viešojo sektoriaus informacijos teikimą lengvai suprantama kalba, institucijų atstovai kaip svarbiausias priemones išskyrė mokymus, tikslinę pagalbą, aiškius reikalavimus ir prioritetus.

Kurk
Lietuvai



Lietuvos Respublikos
socialinės apsaugos
ir darbo ministerija

Gabrielė Marija Baltrušytė
gabriele.baltrusyte@kurklit.lt

Agnė Župerkaitė
agne.zuperkaite@kurklit.lt

<http://kurklit.lt/projektai/lengvai-suprantama-kalba>