

Lengvai suprantama kalba Lietuvos viešajame sektoriuje: poreikis ir ateities galimybės

„KURK LIETUVAI“ PROJEKTAS „LENGVAI SUPRANTAMA KALBA –
ASMENIMS SU INDIVIDUALIAIS POREIKIAIS PRIEINAMA INFORMACIJA“

Gabrielė Marija Baltrušytė
gabriele.baltrusyte@kurklit.lt

Agnė Župerkaitė
agne.zuperkaite@kurklit.lt

TRUMPAI APIE „KURK LIETUVAI“

Tai yra pirmoji ir vienintelė **programa, kuri kviečia profesionalus su tarptautine patirtimi** pritaikyti užsienyje įgytas žinias Lietuvos viešajame sektoriuje.

„Kurk Lietuvai“ trunka **12 mėnesių**.

Dalyviai vykdo du 6 mėn. projektus skirtingose viešojo sektoriaus institucijose.

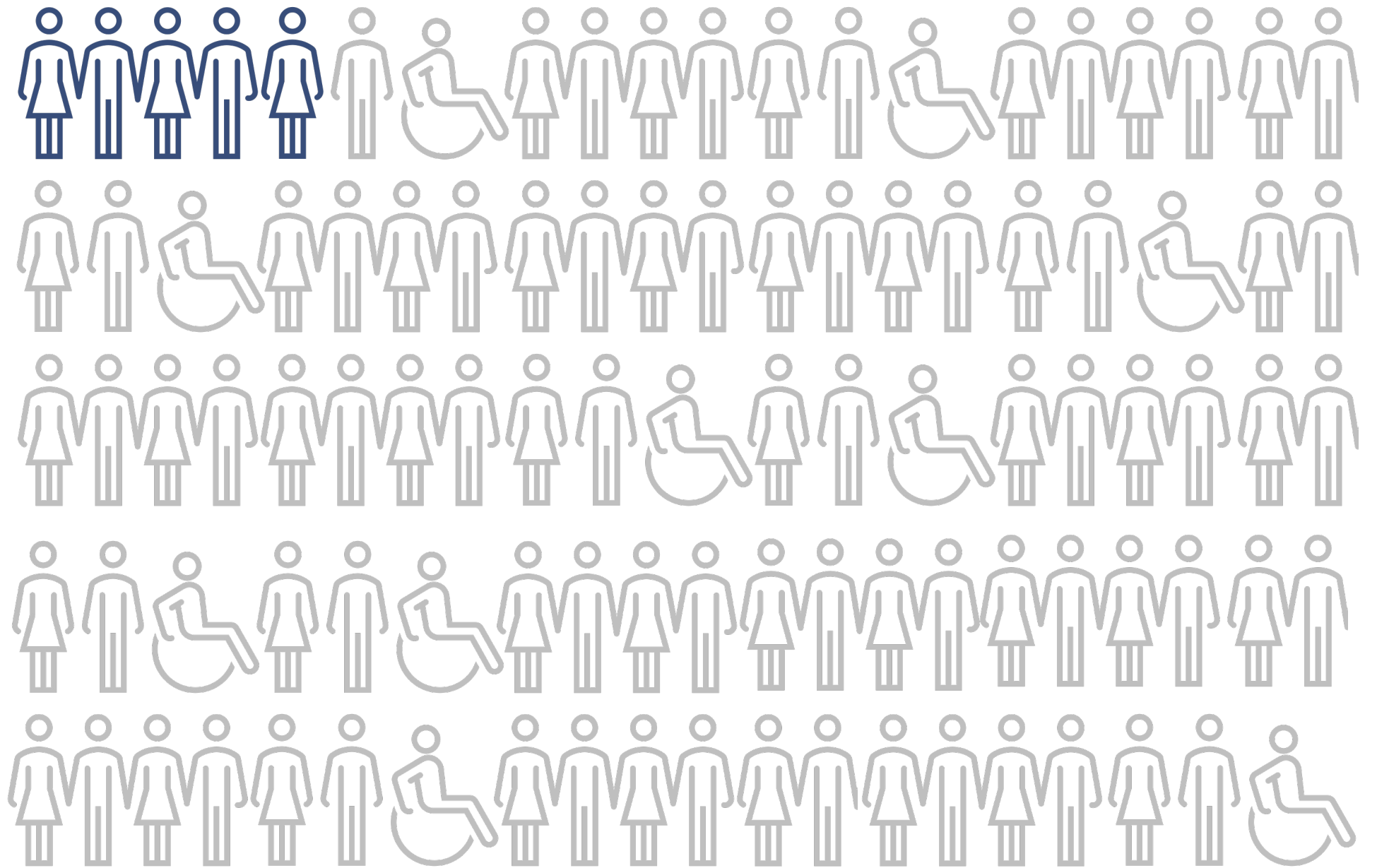


Prisiminkime paskutinį kartą, kai teko ieškoti informacijos apie viešojo sektoriaus teikiamas paslaugas.

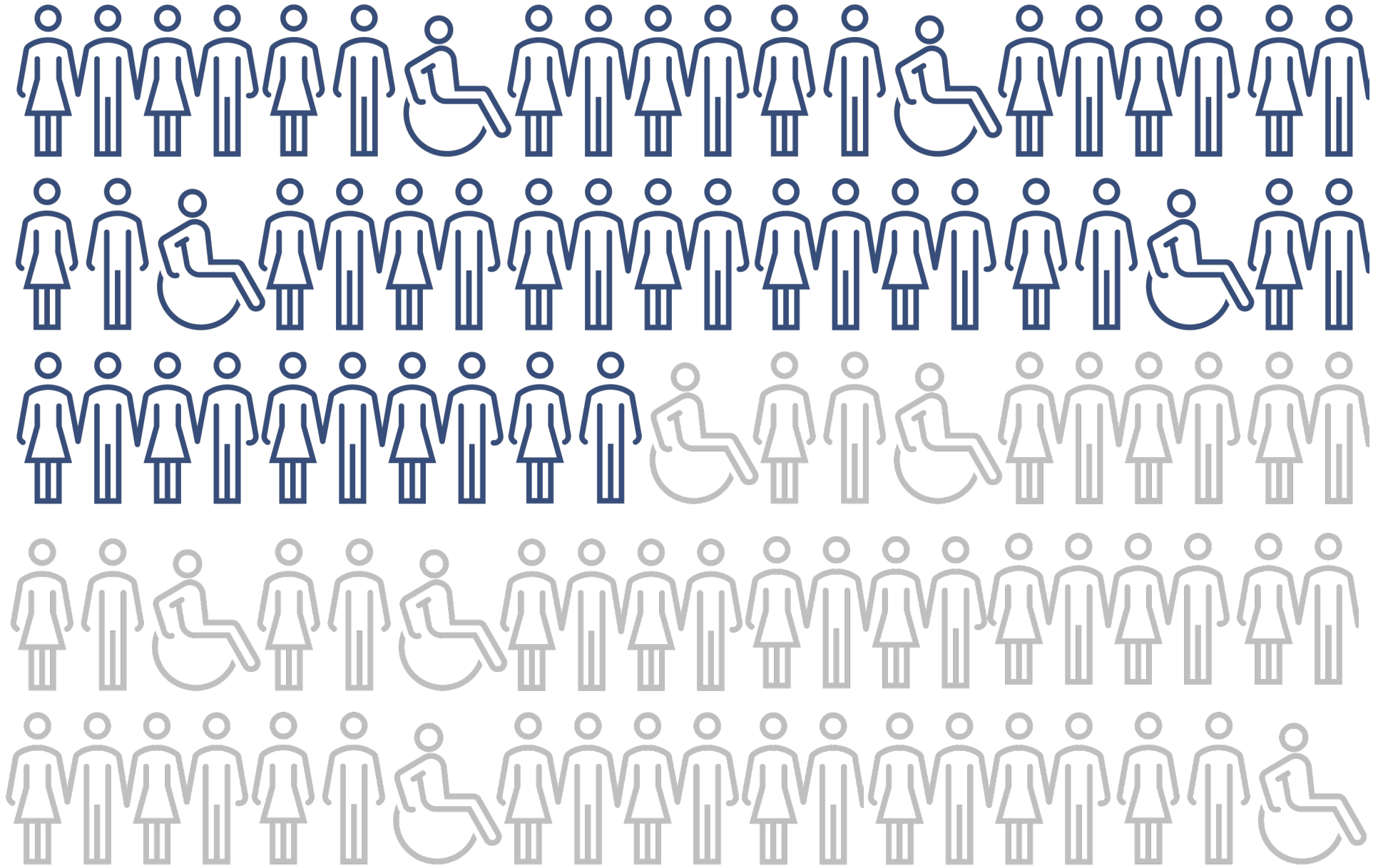
Ar pavyko rasti visus atsakymus?



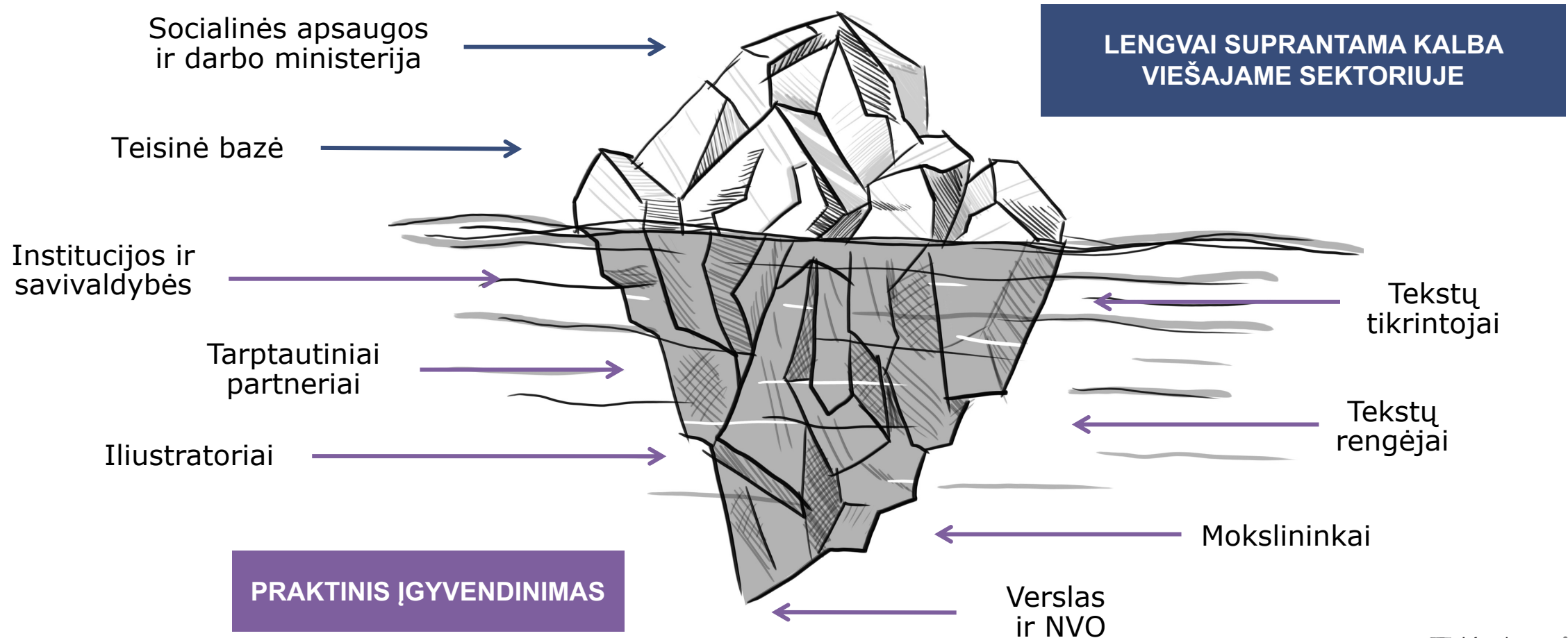
2019 m.



2030 m.



PROJEKTO APŽVALGA





2022 m. balandžio mėn.

Esamos situacijos analizė



2022 m. birželio mėn.

**Poreikio ir pasiūlos
Lietuvoje analizė**



2022 m. liepos mėn.

**Rekomendacijos
teisinei bazei**



2022 m. liepos mėn.

**Atviras praktinis
įrankis**





GEROSIOS UŽSIENIO PRAKTIKOS

Ko galime išmokti?



Zapraszamy do zapoznania się z nowymi zasobami

Wyszukaj w portalu

 Wyszukaj

[Wszystkie materiały →](#)



Szkoła dla Was - школа для вас

Zgłoś problem 

[About Style Manual](#)[Accessible and inclusive content](#)[Writing and designing content](#)[Grammar, punctuation and conventions](#)[Content types](#)[Blogs](#)[Easy Read](#)[Emails and letters](#)[Forms](#)[Images](#)[Journals, magazines and newspapers](#)[PDF \(Portable Document Format\)](#)[Reports](#)[Social media](#)

Easy Read

Easy Read combines text with layout and imagery to simplify and explain information. Users often print Easy Read materials. The standard layout works as a handout.

Guidance

[Create Easy Read to broaden access](#)[Identify user needs](#)[Engage Easy Read experts](#)[Design and publish materials to download](#)[Plan the structure](#)[Keep text simple](#)[Involve others as you draft](#)[Follow a standard Easy Read layout](#)[Provide context](#)[Release notes](#)[About this page](#)[Help us improve Style Manual](#)

Create Easy Read to broaden access

The aim of Easy Read is to give more people access to information.

Easy Read is a way to present information for people who are not familiar with English, or who have low literacy or [learning disability](#).

Easy Read's unique layout and style presents information so it's easy to understand. The content can explain complex information about law, policy or obligations.

Some important words might be hard for people to read and understand. A difficult word might have 3 or more syllables.

- If you need to use a difficult word, write it in **bold**.
- Define the difficult word in the next sentence or phrase.
- If you have defined a lot of words, include a glossary at the end of your document. Call it a word list.

Example



Immunisation protects your baby from some diseases.

Immunisation means a doctor or nurse gives your baby a needle with a **vaccine** inside.

The vaccine is the medicine that protects your baby from some diseases.

Avoid questions in the text

Only use questions in headings for Easy Read. Questions in the text can make some people anxious. They might feel that they have to answer and worry about how to respond.

If you need information from people, follow questions with practical examples so people know how to respond. Ask your Easy Read professional to help you design these materials.

Example



Do you have a job?

Example answers to help you:
I work at the supermarket on Monday and Thursday.
I volunteer at Vinnies on Saturday.
I don't have a job.

A heading in Easy Read that is phrased as a question

Les toilettes

Il y a des toilettes :

- place Séraucourt,
- sur les Rives d'Auron,
- dans toutes les salles de concert.



Vous pouvez demander aux agents d'accueil où sont les toilettes.

Le confort pendant les spectacles

Pendant certains concerts, la musique est très forte.

A l'accueil, vous pouvez prendre des bouchons d'oreilles ou un casque anti-bruit pour baisser le son.

En échange, il faut votre carte d'identité.

Vous pouvez venir avec votre casque anti-bruit.



Pendant les concerts, il fait noir dans la salle.

Il n'y a pas de lumière, sauf sur la scène.

Pendant les concerts, si vous ne vous sentez pas bien, vous pouvez aller dans l'entrée prendre l'air et revenir après.

Dans la grande salle de concert le W, vous vous reposez :

- au poste de secours,
- dans l' « espace de discrétion ».



Les animations dans la ville

Pendant le festival, il y a des concerts dans les rues.

C'est gratuit.

Vous pouvez écouter ces petits concerts l'après-midi

et le soir :

- dans les rues de Bourges,
- dans des bars,
- place Séraucourt,
- sur les Rives d'Auron.



Il y aussi des marchands qui vendent des objets.



Devant la cathédrale, il y a des gens qui parlent du développement durable. Cela s'appelle « Demain le Printemps ! ».

Le développement durable, c'est comme l'écologie.

Vous pouvez réfléchir à la manière de protéger la terre.

Vous pouvez aussi acheter des objets ou des choses à manger qui respectent la nature.

Welcome to Easy Health

Health information with simple words, clear pictures and films.



Easy Health stores over 390 accessible health resources.

They are made for anyone who finds written information hard to understand (including people with learning disabilities), so they can make decisions about their own lives.



**VIEŠOJO SEKTORIAUS
INSTITUCIJŲ IR TIKSLINĖS
GRUPĖS ATSTOVŲ APKLAUSA**

METODOLOGIJA

Apklausa vykdyta: 2022 06 06 – 2022 06 17

Atsakymus pateikė:

142

VIEŠOJO SEKTORIAUS
INSTITUCIJŲ ATSTOVAI

31

TIKSLINĖS VARTOTOJŲ
GRUPĖS ATSTOVAS

Apklauso metodas: kokybinė interneto apklausa

Kurk
Lietuvai



Apklauso tikslai:

- susisteminti informacijos lengvai suprantama kalba **pasiūlą ir paklausą** Lietuvoje



- išsiaiškinti, **kur ir kokios informacijos ieško** lengvai suprantamos kalbos vartotojai

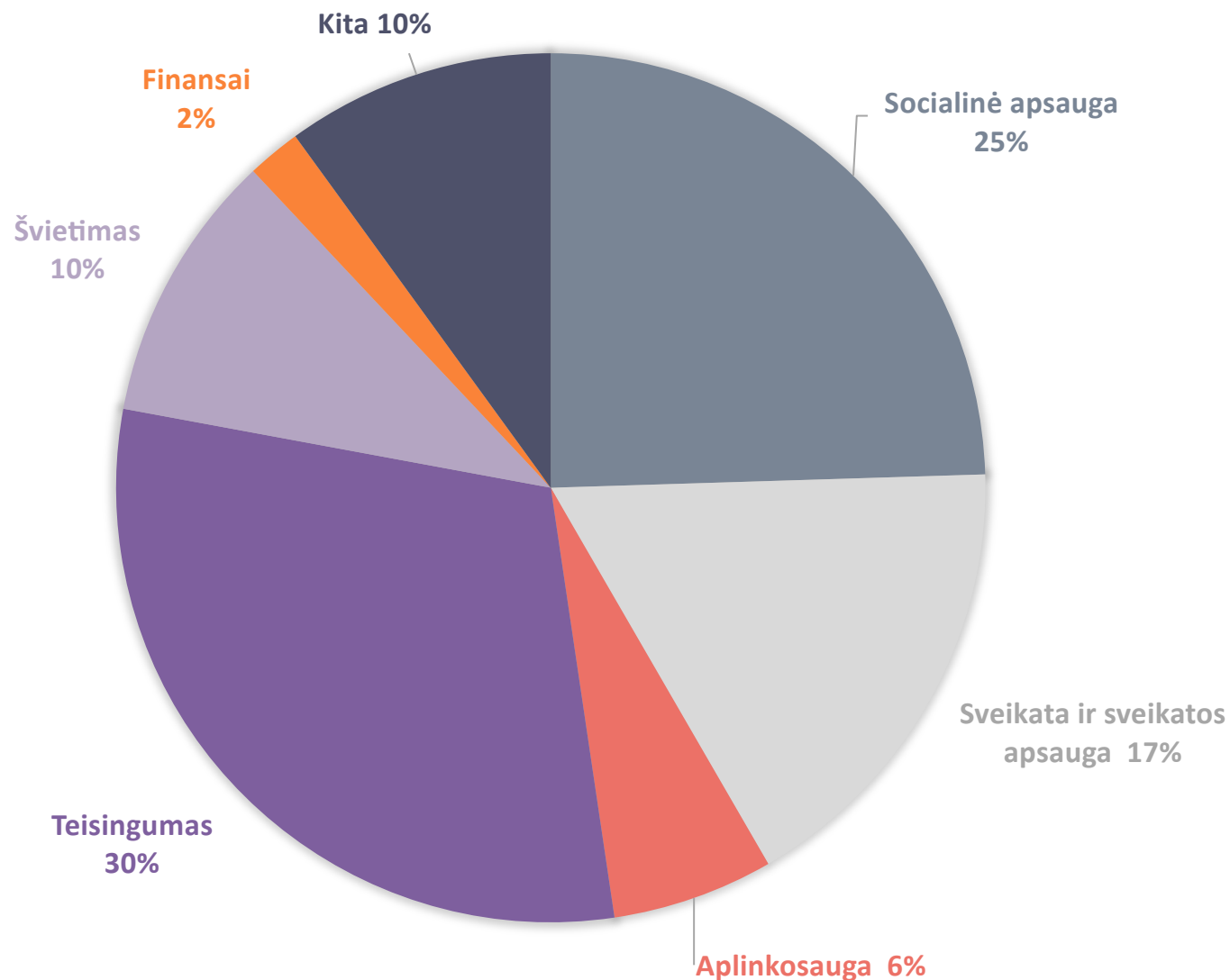


- išsiaiškinti, kokie **įrankiai** reikalingi viešojo sektoriaus institucijoms teikiant informaciją lengvai suprantama kalba

Atsakymus pateikė šių valstybinių institucijų 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



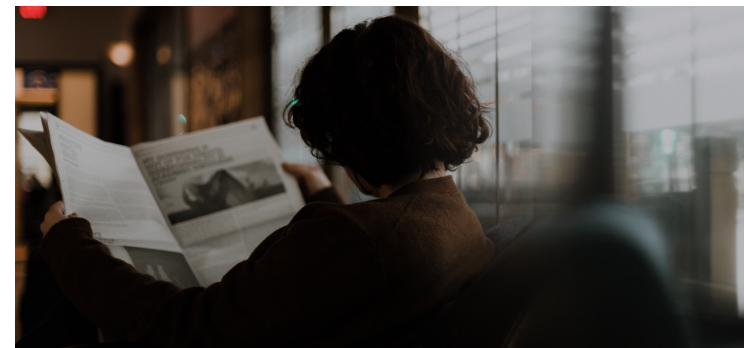
61% respondentų nežinojo, kas yra lengvai suprantama kalba, prieš pildydami apklausą. **2%** atsakymų nepateikė, o **36%** jau buvo girdėję šį terminą:



kursuose, tarptautiniuose seminaruose, konferencijose, universitetuose



darbo metu, vykdydami priskirtas funkcijas, dirbdami su tiksline grupe



žiniasklaidos priemonėse, institucijų interneto puslapiuose

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

METODO AKTUALUMAS

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

79%

apklausą užpildžiusių viešojo sektoriaus darbuotojų nurodė, kad lengvai suprantama kalba būtų aktuali jų institucijai.

Respondentai išskyrė tokias taikymo sritis:

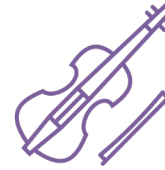
- teikti atsakymus į užklausas, konsultuoti, teikti instrukcijas, kaip teisingai užpildyti dokumentus, formas, naudotis elektroninėmis duomenų bazėmis ir pan.;
- teikti informaciją apie instituciją (kvietimus, bendrąsias naujienas apie paslaugas, renginius).

INFORMACIJOS PASIŪLA – VIEŠOSIOS INSTITUCIJOS

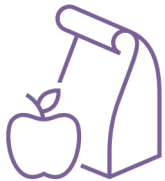
Respondentų paprašėme nurodyti, ar ir kokiomis temomis tikslinės grupės atstovai prašo pateikti informaciją:



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



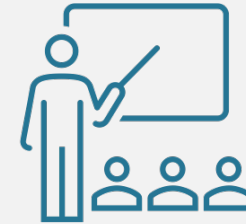
ŠVIETIMAS IR
MOKYMASIS

SVEIKATA

- informacija apie sveikatos sistemą: kada ir kur kreiptis, registracija;
- pasiruošimas vizitui pas gydytoją ar operacijai;
- gydymo sutikimo formos;
- informacija apie psichikos sveikatos priežiūrą ir pagalbą;
- informacija apie vaistus;
- reemigruojančiųjų ir naujai imigravusių asmenų supažindinimas su valstybine sveikatos sistema.



Detalios instrukcijos, gairės, savikontrolės klausimynai.



Mokymai darbuotojams.



Lėšos iš išorės arba institucijos biudžetas.



Specialisto pagalba.

INFORMACIJOS PAKLAUSA – TIKSLINĖ GRUPĖ

Daugiau nei pusė respondentų atsakė, kad informacijos suprantamumas viešojo sektoriaus interneto puslapiuose kelia iššūkių.

74% tikslinės grupės atstovų nurodė, kad lengvai suprantama kalba būtų aktuali jų atstovaujamai visuomenės grupei.

**RESPONDENTAI ATSAKĖ, KAD
DAŽNIAUSIAI INFORMACIJOS PAIEŠKOS
UŽTRUNKA NUO 15 MIN. IKI KELIŲ
VALANDŲ, PRIKLAUSOMAI NUO TEMOS.**

4.8

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

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

Kur, kaip ir kokios informacijos ieško vartotojai?

87%

atsakiusių ieško informacijos sveikatos tema. Kita populiariausia tema – **kultūros** sektoriaus informacija, **socialinės paslaugos** ir pašalpos, **viešosios paslaugos**.

77%

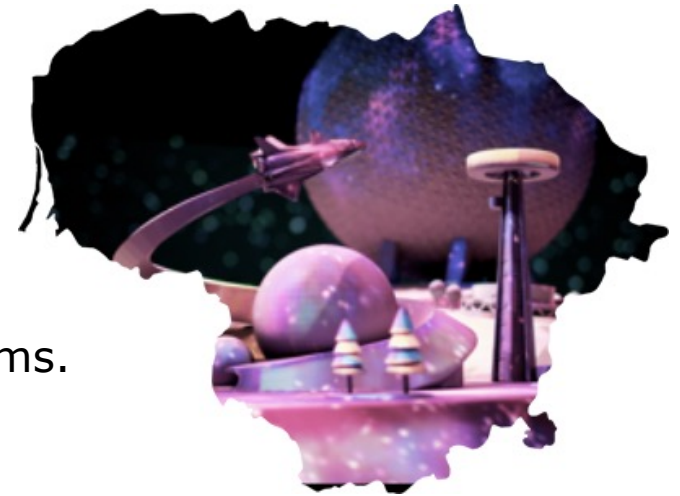
atsakiusių ieško informacijos **Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos** interneto puslapyje. Toliau pagal dažnumą: **Sveikatos apsaugos ministerija, Švietimo ir mokslo ministerija**.

74%

atsakiusių nurodė, kad neradę informacijos **skambina** arba **elektroniniu paštu susisieikia** su institucijos darbuotojais.

Įsivaizduokime Lietuvą...

- **Lietuvos kontekstas:** visuomenės ir institucijų poreikiai bei galimybės skiriasi nuo užsienio šalių.
- **Atnešamos naudos:** lengvai suprantama kalba pateikiama informacija sumažins telefonu ir el. paštu gaunamų užklausų kiekį.
- **Poreikis:** sveikatos, socialinių paslaugų ir kultūros informacija prieinama lengvai suprantama kalba.
- **Teisinė bazė:** standartas užtikrins vientisumą ir kokybę.
- **Darbuotojai:** daugės darbo galimybių tekstų tikrintojams, tekstų iliustratoriams ir rengėjams.
- **Biudžetas:** tikslingai skiriamas, prioritetai – aktualiausiems tekstams.
- **Viešinimas:** mokymai, informacinės kampanijos, renginiai.



LAIKAS JŪSŲ KLAUSIMAMS!

Ką dar norėtumėte sužinoti?

Kurk
Lietuvai



Gabrielė Marija Baltrušytė
gabriele.baltrusyte@kurklit.lt

Agnė Župerkaitė
agne.zuperkaite@kurklit.lt

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