

Analysis of the web-site migracija.lrv.lt

The web page <https://migracija.lrv.lt/lt/naudinga-informacija/ukraina-ukrayina-ukraina-ukraine/informatsiia-dlia-gromadian-ukrayini> is one of the main sources of information for Ukrainian refugees in Lithuania, as well as the main source of reliable information for other information platforms (both for websites of municipalities and for private organizations). The page of the Department of Migration is naturally one of the most cited information platforms. Almost all web info pages dedicated to informing Ukrainian war refugees are linked to it as to the official source of information.

- 1) migracija.lrv.lt is in top 5 of Google organic search for most popular search requests regarding help and information about support for Ukrainian refugees.
- 2) migracija.lrv.lt is the official page that combines all the necessary information both from non-governmental and official web pages of the Ministries whose information is relevant for Ukrainian refugees.
- 3) All vital categories of information for Ukrainian refugees are listed.
- 4) Most of information is presented in convenient format and redirect to original sources of information like ministries and state agencies.
- 5) migracija.lrv.lt provides guides and leaflets in PDF and JPG format, which give information about services for Ukrainians in a structured and accessible way.
- 6) All categories of information are provided in Ukrainian, English, and Lithuanian languages.

Kurk Lietuvai team, that is currently working within the Integration unit of the Ministry of Social Security and Labor, has conducted an analysis of the page content and usability (along with general overview of other existing info platforms).

General recommendations:

- To update categories and to add direct links to web-pages, that are already translated to Ukrainian.
- To make some changes to web-page fonts visually highlighting information in Ukrainian, so that it does not merge with sentences in Lithuanian.
- To add feedback section if possible.

1) First steps of “customer journey”

- When getting to the gateway ltua.lt that leads to the page of the Migration Department dedicated for Ukrainians, the naming of the page changes <https://lrv.lt/lt/informacija-apie-kara-ukrainoje/informacija-apie-pagalba-ukrainai-informatsiia-dlia-gromadian-ukrayini> – which can give a sense confusion on how to share the source of information.
- On the first page the Ukrainian and Lithuanian text are not well distinguishable and looks merging into one text.
- The first link in paragraph “[Детальніше про допомогу, яку надають державні установи, ви можете знайти тут ltua.lt](#)” returns the user to the same page from which one came from - ltua.lt.

Recommendations:

- 1) - Visually highlight information in Ukrainian so that it does not merge with sentences in Lithuanian.
 - To remove the double link [Детальніше про допомогу, яку надають державні установи, ви можете знайти тут ltua.lt](#) from first page <https://lrv.lt/lt/informacija-apie-kara-ukrainoje/informacija-apie-pagalba-ukrainai-informatsiia-dlia-gromadian-ukrayini>

- 2) **JPG files.** The information from the ministries often comes with visualized picture-instructions files or step-by-step explanations. It is more comfortable for a user than wall of text. However, these files put in JPG format are difficult to use: not possible to copy the necessary information or go follow the link from the file. Example: <https://migracija.lrv.lt/lt/naudinga-informacija/ukraina-ukrayina-ukraina-ukraine/informatsiia-dlia-gromadian-ukrayini/sotsialna-pidtrimka>
 - To change JPG files for PDF or any appropriate format allowing to copy addresses, phone numbers, follow the links. Example: https://migracija.lrv.lt/uploads/migracija/documents/files/2022_06_01schema_UA.pdf

- 3) **Recommendations by categories**

Category	Description	Recommended
Current contacts	1. https://redcross.lt , www.caritas.lt , https://maltieciai.lt These pages do not provide information in Ukrainian language. As for today web sites also do not tell about initiatives for Ukrainian refugees.	1. To leave direct phone numbers instead of links for redcross.lt , caritas.lt , maltieciai.lt ; 2. To add phone numbers of Save the children; 3. To add short number of emotional support 1809
Migration services	1. Subtopic “Чи потрібно декларувати місце проживання в Литві?” includes the link to http://info.registrucentras.lt that does not allow to register your current place of residence for non-Lithuanian citizens and that is why is confusing.	1. To remove the link to self-registration http://info.registrucentras.lt (or check availability to register); 2. In the subcategory Current contacts to change text “ Проживання для приймаючих сімей: тел. 1827, www.stipruskartu.lt ” for «Проживання в приймаючих литовських родинях»
Social support	1. JPG files are not convenient to use. 2. The text at the top of the section has slightly incorrect translation: Для забезпечення мінімальних потреб і засобів до існування українського народу, який уникнув війни в Литві, муніципалітети вже можуть надавати соціальну підтримку, як-от одноразову, адресну, періодичну, умовну допомогу, так як	1. To change the format of files for PDF or any other to make the links clickable, with an opportunity to copy the text. 2. To add the text with correct translation: «Для забезпечення мінімальних

	це необхідно українцям у важких умовах. ситуації. Після отримання статусу тимчасового захисту українці матимуть право на грошову соціальну підтримку.	потреб і засобів до існування українського народу, який уникнув війни в Литві, місцева влада міст та селищ може одразу по прибуттю надавати людям соціальну підтримку. Це може бути одноразова, адресна, періодична, допомога, необхідна українцям у важкій ситуації. Після отримання реєстрації та набуття статусу тимчасового захисту з дозволом на проживання, громадяни України мають право на грошову соціальну підтримку від держави.» 3. To add contacts of municipalities in the categories where they are mentioned. Example of the contacts .
Medical services	Most likely the info about the insurance is not relevant 5. Безкоштовне медичне страхування для неповнолітніх https://www.ld.lt/dovanojame-draudima-ukrainos-vaikams , тел. 1828.	To check if the service of insurance is still available https://www.ld.lt/dovanojame-draudima-ukrainos-vaikams ,
Working in Lithuania	<ol style="list-style-type: none"> 1. The link is in Lithuanian with banner for Ukrainian citizens https://www.vdi.lt/ 2. The link is in Lithuanian only Valstybinė darbo inspekcija (vdi.lt) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. To give a direct link to the UKR translated page instead https://www.vdi.lt/Formas/UKR.aspx 2. To give possible explanation on the link
Emotional support	The link to the main page of manodaktaras.lt in Lithuanian. It especially confusing when using the mobile version of the page, as in this case the link on Lithuanian page is not seen ¹	To change for the direct link https://www.manodaktaras.lt/klinika/psychologine-pagalba-ukrainos-zmonems/2405

¹ [Manodactoras mobile](#)

Financial services	The link is given in Rus language Информация о финансовых услугах в Литве для военных беженцев из Украины.	To change the name of the link for «Інформація щодо фінансових послуг в Литві для біженців війни з України.»
Information about organization of educational process for Ukrainian children	<ol style="list-style-type: none"> 1. The name of the category more refers to the organizational process in Lithuania, not to the Ukrainian online studies which it is dedicated to. 2. Category includes the link provided by Ukrainian Ministry of education Всеукраїнський онлайн розклад , https://mon.gov.ua/ua/vseukrayinskij-rozklad . the link does not work. There is no relevant link at the page of the ministry. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. To rename the category for «Інформація щодо організації дистанційної освіти в Україні для школярів». 2. To remove the links to the link Всеукраїнський онлайн розклад , https://mon.gov.ua/ua/vseukrayinskij-rozklad
Educational services	Includes information about “Vilnius Lithuanian house” without links or contacts. “Навчальним процесом дітей з України займаються самоврядування, а їхнім школам консультації надає «Вільнюський литовський дім», що має такий досвід, – цей заклад, підпорядкований Міністерству освіти, науки і спорту Литовської Республіки, здійснює навчання дітей іноземців у Литві.”	To give links, phones or addresses about organization mentioned «Вільнюський литовський дім», or an explanation why it is mentioned.
Cultural services	<ol style="list-style-type: none"> 1. Category leads to the page of Ministry of Culture, where the information is given in 4 languages 2. The links for UKR citizens and links in Lithuanian are mixed up 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lithuanian and Ukrainian languages would be enough for clarity. 2. To give links with UKR language first and/or change the font for convinience
Business in Lithuania:	<ol style="list-style-type: none"> 1. General link leading to the home page of the Ministry of Economy https://eimin.lrv.lt/en/important-information-for-business/coming-to-lithuania-a-guide-for-Ukrainians-1 2. General link leading to the home page of Agency of iinovations Громадянам України, які бажають створювати й розвивати бізнес у Литві - Versli Lietuva 	<ol style="list-style-type: none"> 1.To add direct link to translated page for Ukrainian refugees https://eimin.lrv.lt/en/important-information-for-business/coming-to-lithuania-a-guide-for-ukrainians-1 . At the top of this page to add the headline in Ukrainian «Прибуваючи до Литви – інформація для українців» 2.To add direct link for Ukrainian refugees https://kc.inovacijuagentura.lt/

		ukrainos-verslui/ukrainos-pilieciams-norintiems-kurti-versla.html?lang=lt
Recognition of professional qualifications category	1. Users are given the link to the Innovation Agency of Lithuania . However, the link redirects to the main page of the website in English	2. To give direct link for Ukrainian refugees https://kc.inovacijuaagentura.lt/ukrainos-verslui/ukrainos-pilieciams-norintiems-dirbti-lietuvoje.html?lang=lt
Remote work from Lithuania	Given links are in Lithuanian Informacinis pranešimas dėl Ukrainos piliečių ir jų šeimoms narių, pasitraukusių iš Ukrainos į Lietuvą dėl karinių veiksmų Ukrainoje, Lietuvoje išbūtu dienų apskaičiavimo - VMI https://www.vmi.lt/evmi/duk1?fbclid=IwAR396GwMde4l07x52SB8IP3xMbDbFgC5tPXo3papF3hB8kiPyvCRD5L_1c4&lang=uk	To give the link to UKR translated VMI page https://www.vmi.lt/evmi/en/informacia-dla-gromadan-ukraini
Day camps and help to Ukrainian kids	Given web page is not updated regularly	To add more information on the topic
Information for drivers	Information given is in ENG Information for Ukrainian drivers - cab EN - cab	To add direct link to UKR translation