KLAUSOS NEGALIĄ TURINČIŲ ASMENŲ PASITENKINIMO VERTIMO PASLAUGOMIS ANALIZĖ

Sociologinio tyrimo ataskaita

Tyrimo vykdytojai:
Dr. Eglė Šumskienė
Dr. Gintaras Šumskas
Miglė Baltrūnaitė

Vilnius
2019 m.

KLAUSOS NEGALIĄ TURINČIŲ ASMENŲ PASITENKINIMO VERTIMO PASLAUGOMIS ANALIZĖ

Turinys

Paveikslų sąrašas 2
Lentelių sąrašas 3
Įvadas 4
Metodologija 5
Sociologinio tyrimo rezultatai 7
Ekspertų interviu (kokybinis tyrimas) 7
Švietimas 7
Teisėsauga 8
Teismai, prokuratūra ir notarai 8
Advokatai, policija, Migracijos tarnyba 9
Sveikatos apsauga 9
Atvejai, kai vertėjai būtini 9
Atvejai, kai vertėjai nenaudojami 10
Skubi pagalba: “su vertėjais skubi pagalba sulėtėja” 10
Gestų kalbos vertėjų paslaugų kokybės vertinimai (kiekybinis tyrimas) 11
Gestų kalbos vertimo paslaugos: naudojimosi sritys, dažnis ir kokybės vertinimai 11
Vertimo paslaugų lūkesčiai 14
Gestų kalbos vertimo centrų klientų lūkesčiai LGKVC teritorijose 14
Bendri vertėjų centrų darbo vertinimai 2018 – 2019 m. 16
Bendrieji gestų kalbos vertėjų centro darbo vertinimai LGKVC teritorijose 16
Gestų kalbos vertimo supratimo lygis LGKVC teritorijose 17
Vertimo centrų veiklos organizavimas 18
Gestų kalbos vertėjų centrų veiklos organizavimas LGKVC teritorijose 18
Technologinių bendravimą palengvinančių sprendimų paplitimas, poreikis ir vertinimai 19
Bendravimą lengvinančių technologinių sprendimų vertinimai 19
Bendravimą lengvinančių technologijų naudojimas. Įrenginiai 19
Bendravimą lengvinančių technologijų naudojimas. Programinė įranga 20
Naudojimosi bendravimą lengvinančiomis technologijomis kliūtys 20
Žinių apie bendravimą lengvinančias technologijas poreikis 21
Respondentų demografiniai bruožai 22
Išvados 23
Rekomendacijos 24
1priedas. Atsakymų pasiskirstymai pagal LGKVC aptarnaujamas teritorijas ir demografines grupes. 26
2 priedas. Kurčiųjų bendruomenės apklausos anketa 41
3 priedas. Specialistų apklausos scenarijaus struktūra 46

Paveikslų sąrašas

Diagrama 1. Naudojimosi vertimo paslaugomis bendroji statistika (2019 m., N=394) 11
Diagrama 2. Vertimo paslaugų kokybės vertinimai LGKVC teritorijose. (N=394) 13
Diagrama 3. Gestų kalbos vertimo centrų klientų lūkesčiai. (N=394) 14
Diagrama 4. Gestų kalbos vertimo centrų klientų lūkesčiai LGKVC teritorijose (proc.). (N=394) 15
Diagrama 5. Bendrieji gestų kalbos vertėjų centro darbo vertinimai (2019 m., vertinimo balų pasiskirstymas proc.) (N=394) 16
Diagrama 6. Gestų kalbos vertimo supratimo lygis LGKVC teritorijose. (N=394) 17
Diagrama 7. Gestų kalbos vertėjų centrų veiklos organizavimas LGKVC teritorijose. (N=394) 18
Diagrama 8. Ar dalyvautumėte mokymuose, skirtuose išmokti naudotis naujomis, bendravimą lengvinančiomis technologijomis? (N=394) 21

Lentelių sąrašas

Lentelė 1. Naudojimosi vertimo paslaugomis bendroji statistika ir vartojimo dažnis. 12
Lentelė 2. Vertimo paslaugų kokybės vertinimas. 12
Lentelė 3. Gestų kalbos vertėjų darbo ypatumai. 15
Lentelė 4. Gestų kalbos vertimo centrų paslaugų kokybės palyginimai 2018 – 2019 m. Vertinimų (1-10) vidurkiai. 16
Lentelė 5. Gestų kalbos vertimo supratimo lygis. 17
Lentelė 6. Gestų kalbos vertėjų centrų veiklos organizavimas. 18
Lentelė 7. Pagalbą kurtiesiems teikiančių technologijų vertinimai. 19
Lentelė 8. Bendravimą palengvinančių įrenginių vartojimo dažnis. 19
Lentelė 9. Bendravimą palengvinančių programų vartojimo dažnis. 20
Lentelė 10. Bendravimą palengvinančių programų naudojimo tikslai. 20
Lentelė 11. Bendravimą lengvinančiomis technologijomis ribojantys veiksniai. 21
Lentelė 12. Respondentų demografiniai bruožai. 22
Lentelė 13. Naudojimosi vertimo paslaugomis vartojimo dažnis. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas 26
Lentelė 14. Vertimo paslaugų kokybės vertinimas. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas 31
Lentelė 15. Gestų kalbos vertimo klientų lūkesčiai. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas 32
Lentelė 16. Gestų kalbos vertėjų centrų veiklos organizavimas. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas 33
Lentelė 17. Gestų kalbos vertimo supratimo lygis. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas 34
Lentelė 18. Bendri gestų kalbos vertimo centrų paslaugų kokybės vertinimai. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas 35
Lentelė 19. Pagalbą kurtiesiems teikiančių technologijų vertinimai. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas 36
Lentelė 20. Bendravimą palengvinančių įrenginių vartojimo dažnis. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas 37
Lentelė 21. Bendravimą palengvinančių programų vartojimo dažnis. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas 38
Lentelė 22. Bendravimą palengvinančių programų naudojimo tikslai ir dažnis. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas 39
Lentelė 23. Bendravimą lengvinančiomis technologijomis ribojantys veiksniai. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas 40

Įvadas

Neįgaliųjų reikalų departamentas prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, įgyvendindamas Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018-06-19 įsakymu A1-297 patvirtinto Klausos negalią turinčių asmenų socialinio dalyvavimo visuomenėje 2018-2020 metų veiksmų plano 2.1.6 veiksmą „Atlikti klausos negalią turinčių asmenų pasitenkinimo vertimo paslaugomis analizę (apklausą)“ inicijavo klausos negalią turinčių asmenų pasitenkinimo vertimo paslaugomis analizę. Šio tyrimo rezultatai suteiks informacijos apie Lietuvos klausos negalią turinčių asmenų bendruomenės lūkesčius šios paslaugos teikimo kokybei, o taip pat – konkrečias sveikatos, švietimo ir teisėsaugos specialistų patirtis teikiant paslaugas klausos negalią turintiems asmenims.

Neįgaliųjų teisių konvencijos (2006) 21 straipsnis Saviraiškos laisvė ir laisvė reikšti nuomonę, galimybė gauti informaciją nurodo, kad

Valstybės, šios Konvencijos Šalys, imasi visų atitinkamų priemonių, skirtų užtikrinti, kad neįgalieji galėtų naudotis saviraiškos laisve ir laisve reikšti savo nuomonę, įskaitant laisvę ieškoti, gauti ir skleisti informaciją ir idėjas lygiai su kitais asmenimis, visomis pasirinktomis bendravimo priemonėmis, apibrėžtomis šios Konvencijos 2 straipsnyje, įskaitant:

(...)

b) **gestų kalbos**, Brailio rašto, patobulintų ir alternatyvių bendravimo būdų, taip pat visų kitų neįgaliųjų pasirinktų prieinamų bendravimo priemonių, būdų ir formų pripažinimą ir sąlygų juos naudoti oficialiuose santykiuose sudarymą.

(...)

e) **gestų kalbos** pripažinimą ir vartojimo skatinimą.

Kaip nurodoma Neįgaliųjų reikalų departamento prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos interneto svetainėje, Lietuvių gestų kalbos vertimo centras yra biudžetinė įstaiga, kurios paskirtis – užtikrinti lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugų teikimą. Centro savininko teises ir pareigas įgyvendina Neįgaliųjų reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. Centras veikia pagal Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2019 m. gegužės 21 d. įsakymu Nr.V-39 „Dėl Lietuvos gestų kalbos vertimo centro nuostatų patvirtinimo“, patvirtintus nuostatus.

Pagrindiniai Centro tikslai:

- užtikrinti lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugų teikimą siekiant gerinti informacijos prieinamumą klausos negalią turintiems asmenims;
- sudaryti sąlygas visuomenei ir klausos negalią turintiems asmenims bendrauti lietuvių gestų kalba ir lietuvių kalba, plėtoti abipusį informacinės aplinkos prieinamumą visuomenei ir klausos negalią turintiems asmenims.

2019 m. Centro patvirtinti 105 gestų kalbos vertėjų etatai. Gestų kalbos vertėjų paslaugos yra teikiamos socialinėje, teisinėje, švietimo ir mokslo, sveikatos apsaugos, informacinėje, kultūrinėje, verslo ir kitose srityse. Iki š. m. rugsėjo 1 dienos veikė atskiros penkios biudžetinės įstaigos: Kauno, Klaipėdos, Panevėžio, Šiaulių ir Vilniaus apskričių gestų kalbos vertėjų centrai.

Metodologija

Sociologinio tyrimo objektas:

- klausos negalią turintys Lietuvos gyventojai, besinaudojantys gestų kalbos vertėjų centrų paslaugomis;
- sveikatos apsaugos, švietimo ir teisėsaugos specialistai, teikiantys paslaugas klausos negalią turintiems asmenims.

Tyrimo tikslas – įvertinti gestų kalbos vertėjų centrų paslaugomis besinaudojančių asmenų pasitenkinimą.

Tyrimo uždaviniai

1. Nustatyti klausos negalią turinčių asmenų ir girdinčiųjų, besinaudojančių LGKVC, pasitenkinimą teikiamomis gestų kalbos vertimo paslaugomis atskirai pagal kiekvieną LGKVC aptarnaujamą teritoriją.
2. Atlikti lyginamąjį pasitenkinimo gestų kalbos vertimo paslaugomis vertinimą tarp atskirų LGKVC aptarnaujamų teritorijų (Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių, Panevėžio).
3. Nustatyti tobulintinas gestų kalbos vertimo paslaugų teikimo sritis, lemiančias aukštesnį klausos negalią turinčių asmenų pasitenkinimą.

Tyrimo metodai ir instrumentai

Siekiant tyrimo tikslo numatoma taikyti kiekybinę ir kokybinę metodologiją. Pagrindiniai tyrimo metodai:

1. pusiau struktūruoti interviu su sveikatos apsaugos, švietimo ir teisėsaugos specialistais,
2. anketinė klausos negalią turinčių asmenų apklausa.

Pusiau struktūruoti interviu su sveikatos apsaugos, švietimo ir teisėsaugos specialistais

Buvo atlikti 45 kokybiniai interviu su **sveikatos apsaugos, švietimo ir teisėsaugos specialistais iš** Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Panevėžio ir Šiaulių. Šių interviu tikslas buvo surinkti faktinės informacijos apie konkrečias situacijas, su kuriomis susiduria specialistai, teikdami sveikatos, švietimo ar teisėsaugos paslaugas asmenims, turintiems klausos negalią, kurie į susitikimą ateina kartu su gestų kalbos vertėjais. Interviu buvo vykdomi susitikimų su respondentais metu (Vilniuje ir Kaune) ir telefonu (Klaipėdoje, Šiauliuose ir Panevėžyje). Vidutinė pokalbio trukmė buvo 20 minučių (ilgiausias užtruko 45 minutes, trumpiausias – 10 minučių). Respondentų atranka buvo vykdoma sniego gniūžtės principu (pavyzdžiui, tyrinėjant švietimo sektorių, kalbinamos pagrindinio ugdymo įstaigos atstovai nurodydavo, į kokias profesines mokyklas toliau įstoja jų moksleiviai ir nurodydavo konkretų kontaktinį asmenį). Kiekvienam apklaustam švietimo, sveikatos priežiūros ir teisėsaugos institucijų atstovui vidutiniškai tekdavo po penkis pašnekovus, neturėjusios paslaugų teikimo klausos negalią turintiems asmenims patirties, arba su šia asmenų grupe bendravusiais be gestų kalbos vertėjo.

Anketavimas, tyrimo imties formavimas, duomenų rinkimas ir kontrolė

Siekiant ištirti paslaugų poreikius, pageidaujamus pakeitimus ir gestų kalbos vertėjų paslaugų vertinimus atskiruose regionuose, apklausti tikslinės grupės respondentai atsižvelgiant į užsakovo užduotyje suformuotus kriterijus (plačiau tolesniame skyrelyje).

Kiekybinio tyrimo generalinė visuma – Lietuvoje gyvenantys asmenys, turintys klausos negalią ir besinaudojantys Lietuvos gestų kalbos vertėjų centro (toliau – LGKVC) paslaugomis. Dėl tikslinės grupės specifikos (riboto pasiekiamumo ir komunikacijos ypatumų) pasirinktas tikslinės atrankos metodas pirminiu atrankos vienetu pasirenkant teritorinių skyrių aptarnaujamą teritoriją ir joje siekiant apklausti pirkimo sąlygose numatytą minimalų respondentų skaičių.

Siekiant maksimaliai išplėsti demografinį reprezentatyvumą, pasirinktas mišrus duomenų rinkimo būdas – vyresnės kartos atstovams skirtą tradicinį (popierius ir pieštukas) anketavimo būdą dalyvaujant gestų kalbos vertėjams ir internetinę apklausą (su gestų kalbos vertimo vaizdo įrašu) skirtą geografiškai platesnės jaunimo auditorijos pasiekimui.

Siekiama minimali tyrimo imtis – 352 respondentai.
Tikslinės grupės dydis – 4146, patikimumas 95%, ribinės paklaidos dydis +/- 5% (atsakymų pasiskirstymo proporcija maksimaliai heterogeniška – 0,50).Realizuota tyrimo imtis – 351 respondentas. Efektyvi analizėje naudota imtis – 320 (31 anketa atmesta duomenų kontrolės metu).

Realizuota tyrimo imtis – 394 respondentai

Internetinės apklausos privalumas – didelė skvarba (tikslinės auditorijos pasiekiamumas) ir patogus duomenų surinkimo būdas, tačiau jis susijęs su tam tikromis rizikomis (galimas pakartotinis pildymas, skubėjimo faktorius ir pan.). Absoliuti tiriamosios auditorijos kontrolė nėra užtikrinama nei vienu šiuo metu vykdomu apklausos metodu. Net ir apklausų respondentų namuose situacijose visiškas patikimumas nėra užtikrinamas, tarkime, pasitikimas respondento nurodytu amžiumi, išsimokslinimu, pajamomis, neprašant to užtikrinti oficialiais dokumentais. Siekiant minimizuoti nekokybiškų anketų patekimą į analizę, taikyti keli kontrolės mechanizmai:

- pasikartojančių pildymo atvejų kontrolė per interneto adreso (ip) identifikavimą ir eliminavimą. Tai yra pakankamai efektyvi, tačiau dalinė priemonė, kadangi mobilieji prietaisai nėra „pririšti“ prie statinio ip adreso.
- Post – hoc duomenų analizė ir valymas yra efektyvesnė netinkamų anketų identifikavimo ir eliminavimo priemonė. Taikant kombinuotą filtravimo sistemą (ip, nuo vidurkio ženkliai nukrypstančio pildymo laiko, sutampančių atsakymų blokų ir kt.) pašalinta iki 10% interneto anketų.

Duomenys buvo renkami 2019 m. spalio - lapkričio mėn.

Sociologinio tyrimo rezultatai

Ekspertų interviu (kokybinis tyrimas)

Skyriuje pristatomi sveikatos, švietimo ir teisėsaugos srities specialistų kokybinės apklausos rezultatai.

Švietimas

Siekiant surinkti kuo įvairesnę ir platesnę informaciją, buvo susisiekta su šių tipų švietimo įstaigomis: bendrojo lavinimo mokyklos (3), specializuotos mokyklos kurtiesiems ir neprigirdintiesiems (5), aukštesniosios ir technologijų mokyklos (6) ir aukštosios mokyklos (2). Pagrindiniais informantais buvo už integraciją atsakingų aukštųjų bei aukštesniųjų mokyklų skyrių darbuotojai, už ugdymą atsakingos direktoriaus pavaduotojos ir atskirų dalykų mokytojos.

Dauguma klausos negalią turinčių vaikų turi kochlearinius klausos implantus ir gestų kalbos vertėjų jiems nereikia. Tokią informaciją gavome iš universitetų atstovų (KTU, VGTU, KU, ŠU), kurie minėjo, kad, nors ir nedažnai, bet yra klausos negalią turinčių studentų, ir visais atvejais jie naudojasi klausos implantais. Vertėjai jiems nereikalingi.

Tyrimui naudingos informacijos suteikė VDU ir VU atstovai. VDU šiuo požiūriu yra išskirtinis universitetas, kadangi savo programoje turi gestų kalbos mokymo programą, gestų kalbos klubą. Lyginant su kitomis aukštosiomis mokyklomis, čia daugiausia yra studijuojančių klausos negalią turinčių asmenų – 27 (neskaičiuojant pirmakursių, kurių duomenų rinkimo metu apskaitos pašnekovė dar neturėjo). Gestų kalba šiame universitete naudojama per visus renginius – užtikrinamas vertimas. Dalis dėstytojų moka gestų kalbą. Taip pat naudojamos technologinės priemonės – verbalinės kalbos vertimas į raštą. Studentai arba atsiveda vertėjus į paskaitą, arba pasikviečia savanorius konspektuotojus, kurie užrašo paskaitų medžiagą raštu. VU situacija sudėtingesnė, nes nėra tokios gestų kalbos tradicijos kaip VDU. Už negalią turinčių studentų integraciją atsakinga darbuotoja teigė, kad universitetas ieško finansinių galimybių padėti studentams su klausos negalia: moka stipendijas studijų prieinamumui didinti studentams su negalia (152 eurų), kad galėtų samdytis konspektuotojus. Savanorystė šioje srityje, skirtingai nuo VDU, nėra išplėtota. Gestų kalbos vertėjai, kai gali dalyvauti paskaitose, yra labai profesionalūs ir padedantys. Bet ne visuomet galima užtikrinti jų dalyvavimą. Yra nesėkminga patirtis, kai studentas metė paskaitas: trūko vertėjų paslaugų, kilo problemų verčiant sudėtingus dalykus, nespėdavo ar nesugebėdavo paaiškinti visų sąvokų, nubyrėjo dalis informacijos ir pasirodė, kad studijos nėra sėkmingos, ir jis metė studijas. Gal būtų buvusi išeitis, jei tas pats vertėjas būtų lydėjęs studentą visose paskaitose ir būtų tam tikras nuoseklumas, bet ateidavo vis kitas, ir nukentėjo paskaitose gaunamų žinių kokybė. Dabar daug dirbama, kad išsilaikytų viena klausos negalią turinti studentė, pagrindinis akcentas dedamas ant technologijų – kad ji visą medžiagą gautų elektroninėje universiteto aplinkoje.

Kolegijose bei aukštesniosiose mokyklose yra po keletą klausos negalią turinčių studentų kasmet. Jie daugiausia naudojasi gestų kalbos vertėjais. Vertėjai labai profesionalūs, malonūs, korektiški ir etiški. Jie moka puikiai savo darbą, dar ir dėstytojus pamoko bendravimo su kurčiaisiais etikos: „kai kalbat, žiūrėkit ne į mane, o į pašnekovą“. Dalis aukštesniųjų mokyklų profiliuojasi orientuodamosi į klausos negalią turinčius studentus, ir, pvz., turi specialią koordinatorę, mokančią gestų kalbą. Ji sudarinėja tvarkaraščius ir užsako gestų kalbos vertėjus studijų procesui, taip pat ir pati gali ateiti vertėjauti per paskaitas, jei neateina gestų kalbos vertėjas. Paskirsto pagal prioritetus, pvz., kad visada būtų užtikrinamas vertimas pirmakursiams, o antrakursiams – tik per teorines paskaitas.

Kadangi vienoje apklaustoje kolegijoje yra gestų kalbos mokymas, jie pasinaudoja besimokančiais studentais, kad vertėjautų per paskaitas, ir užskaito kaip praktiką. Pasitaiko, kad neateina gestų kalbos vertėjas, tada gelbėja savi studentai. Taip pat stengiamasi, kad kuo daugiau dėstytojų išmoktų gestų

kalbą, taip pat jie raginami išsiųsti dėstomą medžiagą iš anksto, kad studentai susipažintų, ir žinotų iš anksto, kas bus dėstoma.
Tradiciškai bendrojo lavinimo mokyklose klausos negalią turinčių moksleivių nėra, arba jie yra su kochleariniais implantais – tokia situacija, pvz., yra įtraukųjį švietimą vykdančiose Vilniaus „Versmės“ bei „Medeinos“ mokyklose, Klaipėdos „Litorinos“ mokykloje. Vertėjų šiems vaikams nereikia, ugdymo procese jie puikiai funkcionuoja savarankiškai.
Gestų kalbos vertėjų visuomet reikia kurčiųjų ir neprigirdinčiųjų mokyklose. Jie naudojami ne tik ugdymo procese (kai reikia versti pamoką, vedamą gestų kalbos neturinčios mokytojos), bet ir renginiuose bendruomenei, arba renginiuose, bendruose su kitomis švietimo įstaigomis. Nors tokio tipo įstaigose yra labai didelis lūkestis, kad mokytojai mokės gestų kalbą, bet tokius sunku surasti. Sunku įtikinti specialistą, kad jis išmoktų gestų kalbą ir galėtų vesti pamokas be vertėjo. Tokiais atvejais pvz., biologijos, chemijos, fizikos dalykininkams visuomet užtikrinamas vertimas. Nebent planuojama pamoka, kurioje nebus dėstoma nauja tema, tuomet vertėjas nereikalingas. Dalis mokyklų sėkmingai pasitelkia technologijas – kad vertėjas nedalyvautų fiziškai, bet vertimas būtų transliuojamas ekrane. Ekranai ir techninės galimybės yra kiekviename kabinete. Tai praktikuojama ne tik per pamokas, bet ir per mokytojų susirinkimus (pvz., vaizdo vertimas jau įdiegtas ir veikia konkrečioje mokykloje siekiant, kad pokalbį ir susirinkimo turinį suprastų viena klausos negalią turinti mokytoja).
Švietime, skirtingai nuo sveikatos ir teisėsaugos srities, yra daugiau pasirinkimo ir individualaus sprendimo galimybių – kur ir ką mokytis, kaip užpildyti vertimo poreikį. Ribotos galimybės pasitelkti gestų kalbos vertėja švietimo sistemoje lemia, kad klausos negalią turintys jaunuoliai dažniau renkasi į praktinę veiklą orientuotas specializacijas ir profesijas aukštesniosiose mokyklose bei kolegijose, rečiau renkasi socialinius ir humanitarinius mokslus aukštosiose mokyklose, reikalaujančius išlavintos, turtingos, išraiškingos kalbos (nors esama ir labai pozityvių išimčių – VDU klausos negalią turintis žmogus baigė katalikų teologijos studijas ir šiuo metu dirba dėstytoju).

Teisėsauga

Siekiant surinkti kuo įvairesnę ir platesnę informaciją, buvo susisiekta su šių tipų teisėsaugos įstaigų darbuotojais: prokuratūra (3); teismai (3); policija (3); notarai (2); teisės klinika (1); Migracijos departamentas prie LR Vidaus reikalų ministerijos (1) ir advokatai (2).
Visi pašnekovai teigė turėję bendravimo su klausos negalią turinčiais asmenimis patirties, kai pokalbis verčiamas iš/į gestų kalbą. Teisėsaugos sistemoje galima išskirti dviejų tipų instancijas, pagal gestų kalbos vertėjo dalyvavimo privalomumą.

Teismai, prokuratūra ir notarai

Gestų kalbos vertėjo dalyvavimas yra privalomas ir institucionalizuotas. Pvz., teismuose yra speciali forma, kurią vertėjas turi užpildyti ir pasižadėti teikti paslaugas profesionaliai ir konfidencialiai. Šiaulių apylinkės teisme nuo 2018 m. sausio 1 d. iki 2019 m. spalio 14 d. buvo 6 bylos, kuriose dalyvavo asmenys, turintys klausos negalią, visais atvejais dalyvavo gestų kalbos vertėjai (vienu atveju vertė artimas giminaitis). Jeigu reikalingas gestų kalbos vertėjas, Teismo Raštinės skyrius kreipiasi į Lietuvių gestų kalbos vertimo centro Šiaulių teritorinį skyrių ir nurodo datą, laiką, kada bus reikalingos gestų vertėjų paslaugos. Iš anksto, dar prieš teismo posėdį, telefonu gestų vertėjai, norėdami tinkamai pasiruošti posėdžiui, teiraujasi, kokio amžiaus asmeniui reikės teikti paslaugas, kurioje vietoje asmuo gyvena (mieste ar kaime, didmiestyje), kokia yra byla (civilinė ar baudžiamoji), apie ką yra byla. Notaro paslaugos teikimo atveju, privalu yra vertėjo dalyvavimas, į dokumentus įrašoma, kad konsultacija buvo verčiama, pridedamas gestų kalbos vertėjo darbo pažymėjimas (kopija). Teismo proceso eigoje teisėjas

kelis kartus papildomai visuomet paklausia kliento, ar jis supranta pateikiamą informaciją, ir tik teigiamo atsakymo atveju teismo procesas vyksta toliau.

Advokatai, policija, Migracijos tarnyba

Šiais atvejais gestų kalbos vertėjo dalyvavimas nėra privalomas ir institucionalizuotas, bet labai palengvinantis paslaugos teikimą. Apklaustų advokatų suteikta informacija parodė, kad vertimas jų darbo metu nėra privalomas, bet yra didelis palengvinimas: „paprastus klausimus gal ir galima išsiaiškinti be gestų kalbos vertėjo, bet teisinius ir sudėtingus reikia aiškintis tik su vertėjo pagalba“. Apklaustos advokatės dirba privačiai, klientai jas renkasi patys. Jos pastebėjo, kad tinkamai suteikta paslauga klausos negalią turinčiam žmogui, padeda paskleisti kurčiųjų bendruomenėje žinią apie patikimai suteiktas paslaugas, ir paskui kreipiasi ir kiti klausos negalią turintys klientai. Advokatė, savo ruožtu, užmezgė ryšius su gestų kalbos vertėja ir konsultacijai versti visuomet kviesdavosi tik ją. Jos paslaugomis buvo labai patenkinta ir pati advokatė, ir klausos negalią turintys jos klientai. Vertėja labai patikima, punktuali, profesionali. Jei nebūtų vertėjo, advokatui tektų pačiam susirinkti informaciją iš dokumentų, ir darbas gerokai ilgiau užtruktų. Taigi, gestų kalbos vertėjų pagalba gerokai padeda advokatams susipažinti su medžiaga. Teisės klinikos Vilniuje vadovas pasakojo, kad klientui atėjus be gestų kalbos vertėjo konsultacija užtruko ilgai, paskui nepavyko klientui paaiškinti, kur dar reikia nunešti dokumentus ir teisininkas pats palydėjo asmenį iki reikiamos instancijos ir padėjo pateikti dokumentus.
Yra buvę atvejų, kai į advokatės konsultaciją, teikiamą klausos negalią turinčiam asmeniui, pakviečiamas vertėjas, tačiau pats klientas nemoka gestų kalbos. Tada kyla didelės susikalbėjimo problemos, nors vertėjas ir dalyvauja.
Klientai pasakojo, kad yra pasitaikę, kad advokatai jų nepriimdavo, sužinoję, kad jie turi klausos negalią. Advokatė pasvarstė, kad problema galbūt ne tiek susikalbėjimo, kiek dėl to, kad konsultacija užtrunka ilgiau, negu įprastai, o suma mokama ta pati, kaip tradicinės konsultacijos.
Tyrime dalyvavę policininkai taip pat puikiai vertino gestų kalbos vertėjų darbą. Jei klausimas neskubus, visuomet tariamasi su klausos negalią turinčiu žmogumi, kad jis ateitų kitą dieną, kad užtektų laiko suorganizuoti gestų kalbos vertėją. Jei nepavyksta, tuomet susirašinėja, bet tai atima labai daug laiko: „perrašinėti ant lapuko visas teises ir aiškinti kodeksą, kas ir kaip – būtų labai sudėtinga [be vertėjo]“. Kita vertus, yra buvę atvejų, kai situacija reikalavo skubaus susikalbėjimo ir sprendimo, ir vertėją susiorganizuoti pavyko labai operatyviai – per vieną valandą.
Tyrimo metu gauta įdomios informacijos apie mažų miestelių policininkų darbą. Vieno policijos darbuotojo kuruojamoje teritorijoje buvo vaikų globos namai, kur gyveno vienas klausos negalią turintis jaunuolis, dažnai pakliūvantis į policijos akiratį. Policininkas, kuris nuolat buvo kviečiamas bendrauti su tuo klausos negalią turinčiu jaunuoliu, išmoko gestų kalbos pagrindus: „o kaip kitaip su juo susikalbėčiau?“

Sveikatos apsauga

Siekiant surinkti kuo įvairesnę ir platesnę informaciją, buvo susisiekta su šių tipų sveikatos apsaugos įstaigomis ir skyriais: poliklinikos (6), ligoninės (4) greitoji pagalba (2), odontologijos centrai (2) ir priklausomybių ligų centras (1, informaciją apie jį suteikė vaikų globos namų direktorė). Pagrindiniai informantai buvo gydantys gydytojai, skyrių vedėjai ir už gydymą atsakingi direktoriaus pavaduotojai.

Atvejai, kai vertėjai būtini

Klausos negalią turintiems asmenims kreipiantis į konkrečios siauros specializacijos medicinos specialistus (odontologus, echoskopuotojus, otorinolaringologus) juos paprastai lydi vertėjai. Specialistų

patirtys skirtingos – pavyzdžiui, kai reikia papasakoti plačiau apie diagnozę, skiriamą gydymą – yra nerimas, kad „su vertimu bus sugedęs telefonas“, bet vėliau paaiškėjo, kad viskas išverčiama labai gerai. Pačiame echoskopavimo ar dantų gydymo procese, kai reikia paprašyti, kad dabar nekvėpuotų, ar giliai įkvėptų, ar išsižiotų – kol išverčia, būna tam tikras pradelsimas. Šių gydytojų nuomone, susirašinėjimas labai pratęstų konsultaciją, kol viską surašytų vienas, kol kitas atsakytų. Vertėjas tokiais atvejais labai paranku ir operatyvu. Vienintelė problema yra konfidencialumas, asmeniški klausimai, kuriuos ir šiaip pacientui užduoti būna sudėtinga, o čia dar viskas verčiama trečiojo asmens, dalyvaujančio konsultacijoje.
Sveikatos priežiūros sistemoje vienintelė išryškėjusi problema yra stacionaraus gydymo atvejai, kai pacientas yra ligoninėje vienas, jo būklė pablogėja, ir gydantis personalas su juo be vertėjo ar artimųjų susikalbėti negali. Kita susijusi problema, apie kurią papasakojo vaikų globos namų direktorė, buvo jaunuolis, turintis klausos negalią ir priklausomybių problemą. Jis gavo siuntimą į priklausomybių ligų centrą ir nebuvo ten priimtas, nes „gestų kalbos vertėjo ten reikėtų 12 valandų per parą, o to nei mes, nei gestų kalbos vertėjų centras užtikrinti negalėjo“. Tokiu būdu minėtas jaunuolis liko be pagalbos.

Atvejai, kai vertėjai nenaudojami

Kai klausos negalią turintis žmogus nuolat lankosi pas tą patį šeimos gydytoją, jį gerai pažįsta, gydytojas taip pat jį gerai žino, tuomet vertėjai nekviečiami. Gydytojas ir pacientas su klausos negalia susikalba ženklais, būna, kad gydytojai pramoksta gestų kalbos pagrindų, ir jie gali suprasti vienas kitą pakankamai gerai, „be to, juk visiems pacientams viską šiaip ar taip surašome ant lapuko, kokie vaistai, kas ir kaip“. Kita vertus, jei į gydytojus kreipiamasi dėl vaiko – visuomet stengiamasi ateiti su vertėju, nesvarbu, kad pediatrą seniai pažįsta ir pediatras gerai žino vaiką bei jo šeimą.

Skubi pagalba: “su vertėjais skubi pagalba sulėtėja”

Skubi pagalba, jos tinkamas suteikimas, susikalbėjimas tais atvejais, kai reikia kviesti greitąją – klausos negalią turintiems asmenims yra labai svarbus. Kita vertus, greitosios pagalbos darbuotojų nuomonė skiriasi: „gestų kalbos vertėjai skubios medicininės pagalbos iškvietimo atveju nėra būtini. Kai yra kalbama apie tęstinį gydymą namuose, tuomet labai svarbu, kad tiksliai suprastų pacientas, ką kokiomis dozėmis, intervalais ir kiek ilgai vartoti, gydytojui svarbu sužinoti detales apie paciento būklę, tuomet taip”. Apklaustų skubios pagalbos darbuotojų teigimu, iškvietimai klausos negalią turintiems asmenims ne tokie jau ir reti, gestų kalbos vertėjas organizuojamas gan retai. Pažymėtina, kad viena iš apklaustų skubios pagalbos darbuotojų pati moka gestų kalbos pradmenis: „kai yra iškvietimas ir parodau gestais, kad moku jų kalbą, pacientas labai apsidžiaugia ir pradeda skubiai gestais aiškinti, kas nutiko – o aš visko jau nebesuprantu. Susikalbam tuomet raštu. Visais atvejais greta būna kaimynai, artimieji, šeimos nariai, kurie gali pagelbėti ir paaiškinti“.

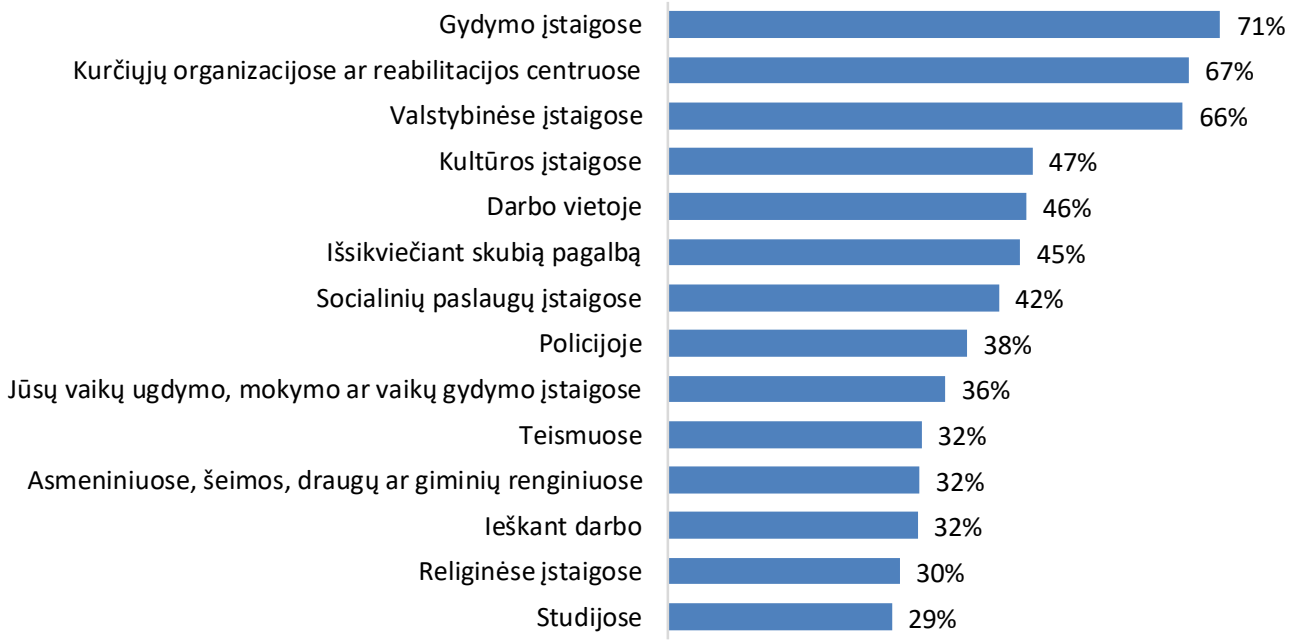
Gestų kalbos vertėjų paslaugų kokybės vertinimai (kiekybinis tyrimas)

Skyriuje pristatomi vertimo centrų klientų apklausos rezultatai.

Gestų kalbos vertimo paslaugos: naudojimosi sritys, dažnis ir kokybės vertinimai

2019 m. gestų kalbos vertimo centrų kokybės vertinimo tyrimas parodė, kad gestų kalbos vertėjų centro teikiamos paslaugos populiarios ir reikalingos įvairiose kurčiųjų bendruomenės narių gyvenimo srityse (Diagrama 1 ir 1 lentelė). Populiariausia sritis, kurioje naudojamos gestų kalbos vertėjų centrų teikiamos paslaugos – medicininės paslaugos. 71 proc. apklaustųjų teigė, jog gestų kalbos vertimo jiems prireikė lankantis poliklinikose ir ligoninėse. 66 proc. respondentų vertimo paslaugomis naudojasi valstybinėse institucijose, tokiose kaip Sodra, Valstybinė mokesčių inspekcija ar seniūnijos. 67 proc. atsakiusiųjų vertimo paslaugas gavo kurčiųjų reabilitacijos centruose. 45 proc. apklaustųjų teigė besinaudojantys šiomis paslaugomis kviečiantis skubią pagalbą.

Diagrama 1. Naudojimosi vertimo paslaugomis bendroji statistika (2019 m., N=394)



* Atsakymų procentų suma gali viršyti 100%, kadangi respondentai galėjo rinktis po kelis atsakymų variantus.

Kurčiųjų organizacijose ir reabilitacijos centruose gestų kalbos vertėjų centrų teikiamos paslaugos yra ne tik vienos populiariausių, bet ir vienos intensyviausiai (vertinant dažnumą per praėjusius metus) naudojamų (1 Lentelė). Bent kartą per savaitę jomis teigė besinaudojantys daugiau nei penktadalis apklaustųjų. Nors vertėjų pagalba studijų procese naudojasi tik trečdalis (rečiausiai iš išvardintų sričių) apklaustųjų, tačiau poreikio intensyvumas yra didžiausias – net trečdalis respondentų paslauga naudojasi bent kartą per savaitę. (1 Lentelė). [1]

[1] Atsakymų sklaida pagal regioninius LGKVC ir demografines grupes pateikta 1 priede.

Lentelė 1. Naudojimosi vertimo paslaugomis bendroji statistika ir vartojimo dažnis.

	Naudojimosi paslauga dažnis					
	Bent kartą per savaitę ir dažniau	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	3-4 kartus per metus	Bent kartą per metus	Rečiau nei kartą metuose	Besinaudojančių proc.
Gydymo įstaigose	9,0	26,9	36,9	18,6	8,6	71%
Kurčiųjų organizacijose ar reabilitacijos centruose	23,2	33,8	19,4	11,0	12,5	67%
Valstybinėse įstaigose	8,5	16,5	33,8	23,8	17,3	66%
Kultūros įstaigose	14,7	13,6	22,3	22,3	27,2	47%
Darbo vietoje	18,8	19,3	29,3	8,3	24,3	46%
Išsikviečiant skubią pagalbą	11,8	9,6	20,2	12,9	45,5	45%
Socialinių paslaugų įstaigose	11,4	24,0	18,6	28,7	17,4	42%
Policijoje	6,0	9,3	25,8	13,2	45,7	38%
Jūsų vaikų ugdymo, mokymo ar vaikų gydymo įstaigose	4,3	24,3	14,3	26,4	30,7	36%
Teismuose	4,7	6,3	7,8	17,2	64,1	32%
Asmeniniuose, šeimos, draugų ar giminių renginiuose	11,0	13,4	25,2	10,2	40,2	32%
Ieškant darbo	17,5	18,3	7,1	20,6	36,5	32%
Religinėse įstaigose	9,4	5,1	7,7	29,9	47,9	30%
Studijose	33,6	9,7	24,8	9,7	22,1	29%

Vertimo paslaugų kokybės vertinimas LGKVC teritorijose

Lyginant vertimo paslaugų naudojimo dažnį pagal gestų vertimo centrų aptarnaujamas teritorijas, statistiškai reikšmingų skirtumų nėra. Amžius yra pagrindinis veiksnys darantis įtaką vertimo poreikiams. Studijoms ar mokslui ir su vaikų poreikiais susijusiose situacijose vertėjų paslaugomis dažniausiai naudojasi jauniausi 18 – 35 m. respondentai.

Bendri vertimo paslaugų vertinimai yra gana aukšti. Priklausomai nuo srities, vertinimai 5 balų skalėje svyruoja nuo 3,5 iki 4,3. Palankiausiai vertimo paslaugų kokybė vertinama su teise ir teisėsauga susijusiose srityse – teismais (4,29 balo) ir policija (4,3 balo). Ši sritis yra gana specifinė ir su vertimo situacijomis respondentai susiduria pakankamai retai. (2 lentelė)

Pagalba bendraujant valstybės institucijose ir socialinių paslaugų įstaigose yra daug dažniau pasitaikančios situacijos, kuriose vertimo paslaugos taip pat yra vertinamos aukštais balais (atitinkamai 4,2 ir 4,4 balo).

Santykinai žemesniais balais (3,5 ir 5 galimų) vertinama vertimo paslaugų kokybė išsikviečiant skubią pagalbą. Galimai tai yra susiję su neplanuotomis ir stresinėmis situacijomis, kurioms nei klientai, nei vertėjai nėra pasiruošę.

Kita iš dalies probleminė sritis – mokslas ir studijos (3,8 balo iš 5). Ši sritis taip pat yra labai imli laikui (reikalaujanti ilgalaikio įsitraukimo).

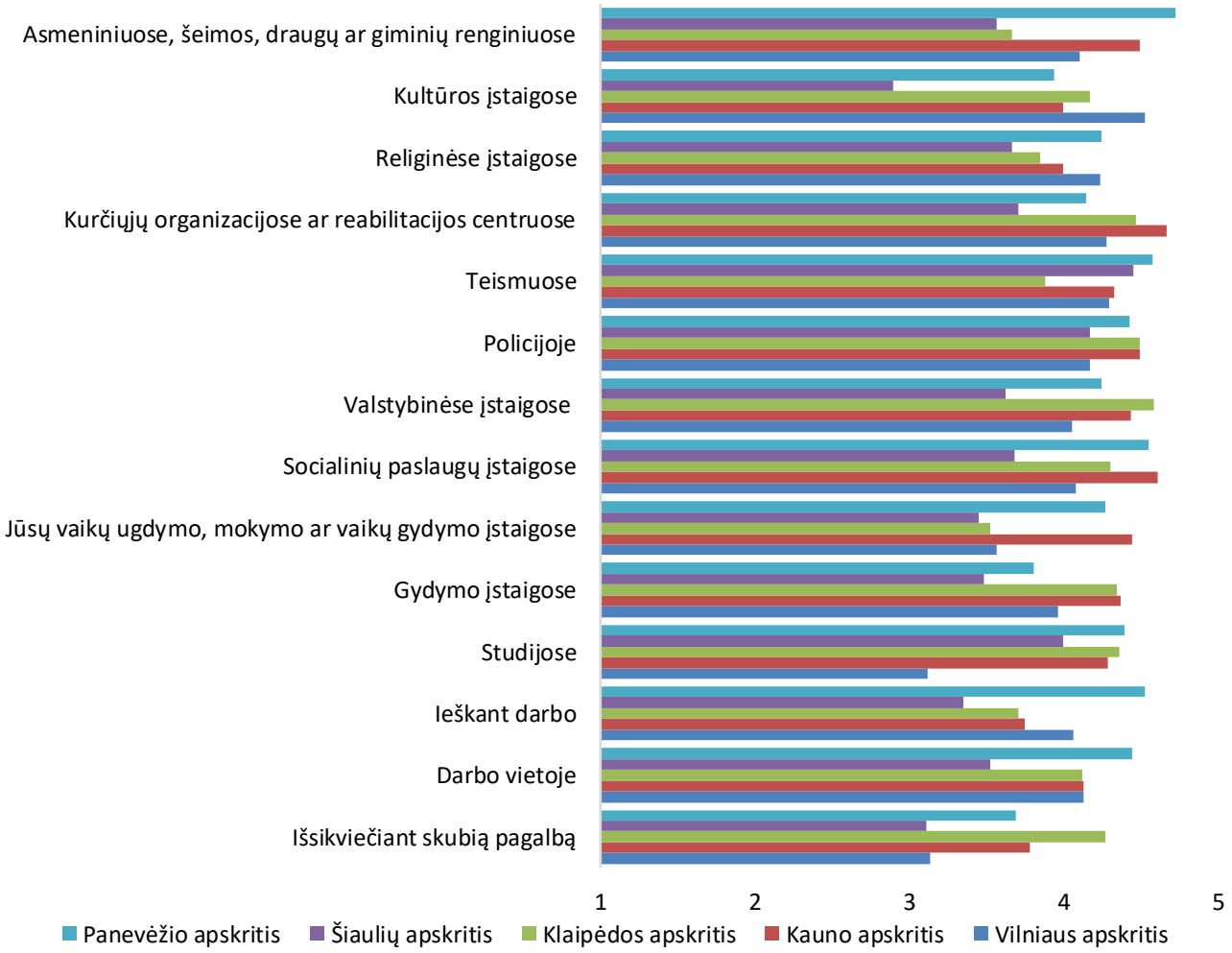
Lentelė 2. Vertimo paslaugų kokybės vertinimas.

		Labai prastai	2	3	4	Labai gerai	Vertinimų balansas*	Vertinimų vidurkis (1-5)
Gydymo įstaigose	%	1,1	6,7	16,5	39,8	35,9	67,9	4,03
Kurčiųjų organizacijose ar reabilitacijos centruose	%	1,2	6,1	12,1	22,7	57,9	73,3	4,3
Valstybinėse įstaigose	%	1,2	1,2	13,8	41,5	42,3	81,4	4,22
Kultūros įstaigose	%	1,9	5,6	21,7	26,7	44,1	63,3	4,06
Darbo vietoje	%	3,4	4,0	13,1	39,2	40,3	72,1	4,09
Išsikviečiant skubią pagalbą	%	8,2	13,2	29,6	17,6	31,4	27,6	3,51
Socialinių paslaugų įstaigose	%	0,0	6,7	13,3	29,1	50,9	73,3	4,24
Policijoje	%	4,3	0,0	10,3	29,3	56,0	81,0	4,33
Jūsų vaikų ugdymo, mokymo ar vaikų gydymo įstaigose	%	3,9	10,7	14,6	37,9	33,0	56,3	3,85
Teismuose	%	0,0	0,0	15,5	40,2	44,3	84,5	4,29
Asmeniniuose, šeimos, draugų ar giminių renginiuose	%	5,4	4,5	10,7	31,3	48,2	69,6	4,12
Ieškant darbo	%	5,1	0,0	31,4	26,3	37,3	58,5	3,91
Religinėse įstaigose	%	0,0	0,0	34,7	28,7	36,6	65,3	4,02
Studijose	%	5,3	10,6	24,5	22,3	37,2	43,6	3,76

* Vertinimų balansas skaičiuojamas neigiamų vertinimų proporciją (vertinusių 1 ir 2 balais proc.) atimant iš teigiamų vertinimų proporcijos (vertinusių 4 ir 5 balais proc.). Balansas gali kisti nuo -100 (blogi vertinimai) iki + 100 (geri vertinimai).

Bendra gestų kalbos vertimo paslaugų kokybė vertinama teigiamai – vidutinis balas įvairiose komunikacijos situacijose viršija 4 balus iš 5 galimų. Regioniniai kokybės vertinimo skirtumai yra nežymūs, tačiau Šiaulių gestų vertinimo balai yra žemesni, lyginat su kitų regionų vidutiniais vertinimais.

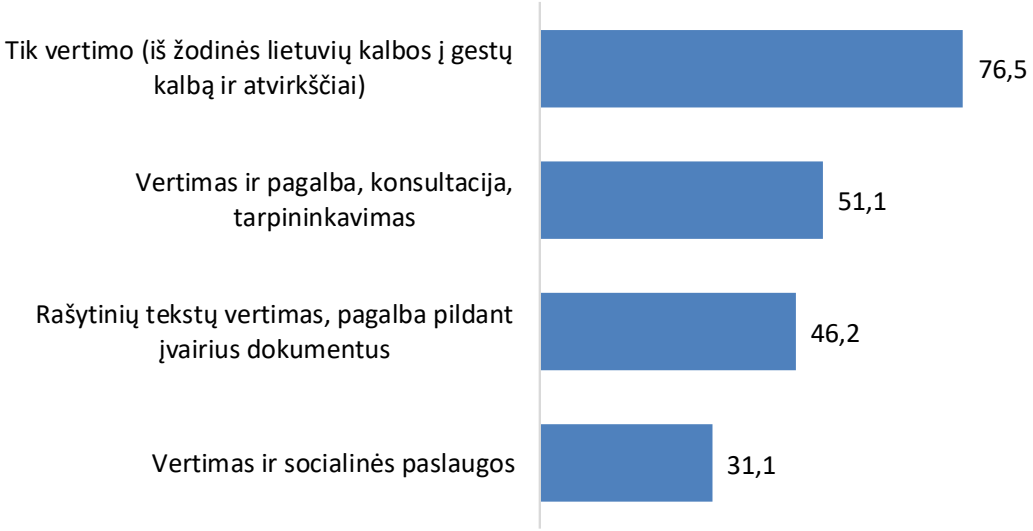
Diagrama 2. Vertimo paslaugų kokybės vertinimai LGKVC teritorijose. (N=394)



Vertimo paslaugų lūkesčiai

Dauguma respondentų (77 proc.) nurodė, jog iš gestų kalbos vertėjų pirmiausia tikisi jų tiesioginės pareigos – kalbos vertimo. Vis dėlto, tyrimas parodė, kad ženkli respondentų dalis pageidauja daug platesnių ir su vertėjo įgaliojimais ir kompetencijomis nesusijusių paslaugų: 50 proc. – vertimo su konsultacija ir pagalba, 46 proc. rašytinio teksto vertimo ir pagalbos pildant dokumentus (dažniau šios paslaugos norėjo 36 – 45 metų respondentai), 31 proc. – socialinių paslaugų (dažniau socialinių paslaugų pageidavo vyriausi respondentai). (3 diagrama).

Diagrama 3. Gestų kalbos vertimo centrų klientų lūkesčiai. (N=394)



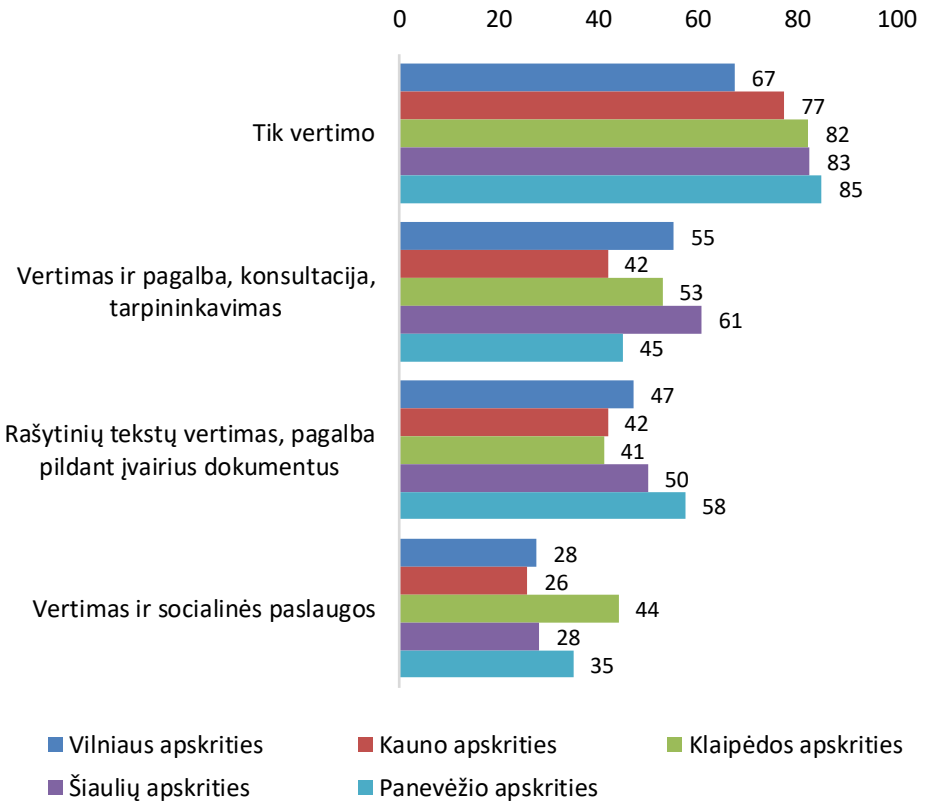
* atsakymų proc. Suma gali viršyti 100 proc., kadangi respondentai galėjo nurodyti po kelis atsakymų variantus.

Gestų kalbos vertimo centrų klientų lūkesčiai LGKVC teritorijose

Vertimo iš žodinės lietuvių kalbos į gestų kalbą ir atvirkščiai paslauga visuose regionuose vertinama kaip pagrindinė. Vilniaus ir Šiaulių apskrityse kiek dažniau iš vertėjų tikimasi papildomų konsultavimo paslaugų ar patarimų. Mažesniuose Šiaulių ir Panevėžio apskrities regionuose, lyginant su trijų didmiesčių vertimo centrų aptarnaujamais regionais, aktualesnė vertimo raštu ir dokumentų pildymo paslaugos. Pageidavimai šalia vertimo gauti ir tam tikrų socialinių paslaugų dažniau minėti Klaipėdos ir Panevėžio regionuose. (4 diagrama)

Vis dėlto, kaip ir kituose analizuotuose klausimuose, geografinis faktorius yra mažai reikšmingas. Didžiausią įtaką vertinimams daro respondentų amžius. Jaunesni respondentai yra savarankiškesni, todėl jų poreikiai taip pat dažniausiai apsiriboja vertimo paslaugomis, tuo tarpu vyresniems vertimo centrų klientams aktualios kompleksinės paslaugos (kartu su vertimu gauti konsultacijų ar socialines paslaugas).

Diagrama 4. Gestų kalbos vertimo centrų klientų lūkesčiai LGKVC teritorijose (proc.). (N=394)



Gestų kalbos vertėjų profesionalumas, įgūdžiai ir etika vertinami aukštais balais 4-5 balus penkiabalėje skalėje skyrė beveik 65 proc. respondentų. (3 lentelė) Įvardijant vertimo paslaugos poreikius ir lūkesčius, respondentai dažniausiai išskyrė gebėjimą prisitaikyti prie specifinių poreikių ir vertimo tikslumą. Vertindami technologijų perspektyvas pakeisti žmonių teikiamas paslaugas, respondentai buvo gana konservatyvūs – dauguma teigė, kad žmonių vertimo paslaugos technologijos pakeisti negali.

Lentelė 3. Gestų kalbos vertėjų darbo ypatumai.

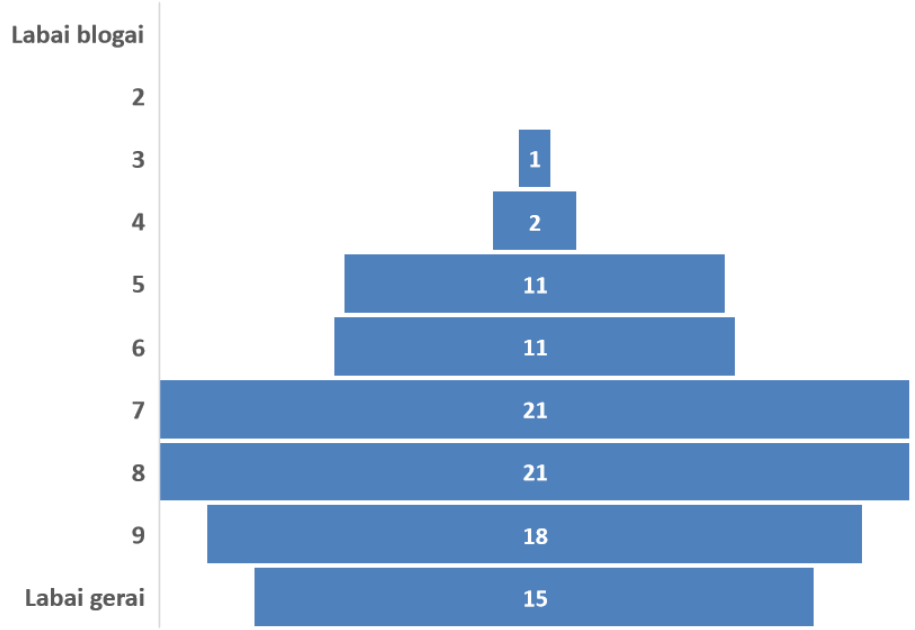
		Visiškai nesutinku	2	3	4	Visiškai sutinku
Vertėjai yra profesionalūs, įgudę ir etiški	%	1,0	5,5	28,6	35,5	29,3
Man svarbiausia yra vertėjų profesionalumas ir tikslus vertimas	%	1,0	4,8	10,6	20,5	63,1
Man svarbiausia yra vertėjų lankstumas, prisitaikymas prie mano poreikių	%	1,2	4,6	11,6	14,9	67,7
Manau, kad gyvos vertėjų paslaugos nepakeis jokia įranga ar technologijos	%	4,3	6,3	12,0	17,6	59,8

* Vertinimai nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, o 5 – visiškai sutinku.

Bendri vertėjų centrų darbo vertinimai 2018 – 2019 m.

Respondentai vertėjų centrų darbą vertina palankiai. (5 diagrama) Skalėje nuo 1 (labai blogai) iki 10 (labai gerai) vidutiniškai šių įstaigų darbas vertinamas 8 balais.

Diagrama 5. Bendrieji gestų kalbos vertėjų centro darbo vertinimai (2019 m., vertinimo balų pasiskirstymas proc.) (N=394)



Bendrieji gestų kalbos vertėjų centro darbo vertinimai LGKVC teritorijose

Vertinimo skirtumai tarp centrų yra paklaidos ribose. Centrų darbo kokybės vertinimai 2018 – 2019 m. laikotarpiu nepakito. (4 Lentelė)

Lentelė 4. Gestų kalbos vertimo centrų paslaugų kokybės palyginimai 2018 – 2019 m. Vertinimų (1-10) vidurkiai.

	Kurio gestų kalbos vertėjų centro (įstaigos) paslaugomis naudojatės?				
Kaip vertinate gestų kalbos vertėjų centro, kuriame dažniausiai lankotės, darbą?	Vilniaus apskrities	Kauno apskrities	Klaipėdos apskrities	Šiaulių apskrities	Panevėžio apskrities
	7,2 (7,3)	**8,1** (8,1)	**8,1** (8,3)	**7,2** (8,1)	**7,3** (8,2)

** skliausteliuose pateikti 2018 m. tyrimo vertinimo rezultatai*

Gestų kalbos vertimo kokybė kasdieninėse situacijose didesnių problemų nekelia – dauguma respondentų (67 proc. skyrė 4-5 balus iš 5 galimų). Vis dėlto, specifinėse ar įtemptose situacijose kyla komunikacijos problemų. (5 lentelė) Tai patvirtina ankstesniame klausime apie vertimo kokybę matytas tendencijas kur tokios sritys kaip studijos ir mokslas (sudėtingesnė ir specifinė kalba) ar skubios pagalbos poreikis (stresas) tampa papildomomis bendravimo kliūtimis.

Lentelė 5. Gestų kalbos vertimo supratimo lygis.

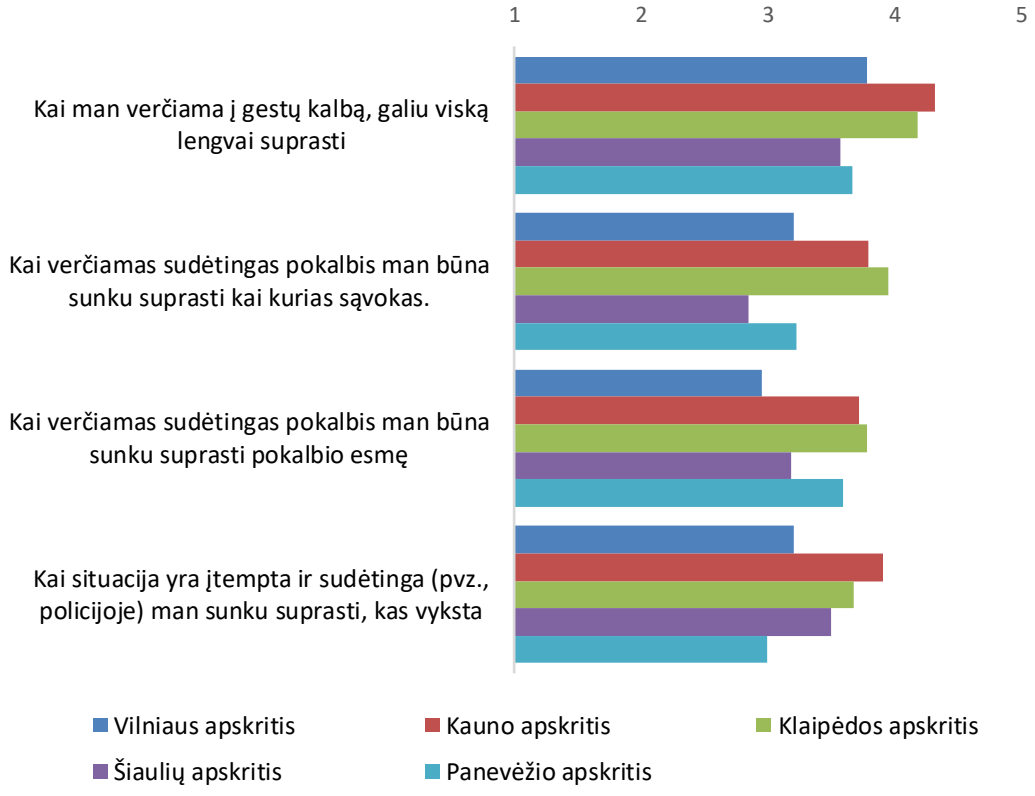
		Visiškai nesutinku	2	3	4	Visiškai sutinku
Kai man verčiama į gestų kalbą, galiu viską lengvai suprasti	%	0,0	5,2	27,3	34,3	33,1
Kai verčiamas sudėtingas pokalbis (pvz., su teisininku) man būna sunku suprasti kai kurias sąvokas.	%	9,2	10,0	34,3	20,7	25,8
Kai verčiamas sudėtingas pokalbis (pvz., su teisininku) man būna sunku suprasti pokalbio esmę	%	6,7	18,0	28,6	25,4	21,2
Kai situacija yra įtempta ir sudėtinga (pvz., policijoje) man sunku suprasti, kas vyksta	%	6,9	11,3	32,8	25,5	23,5

* Vertinimai nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, o 5 – visiškai sutinku.

Gestų kalbos vertimo supratimo lygis LGKVC teritorijose

Lyginant vertimo suprantamumą, Kauno ir Klaipėdos AGVC įvertinti santykinai aukštesniais balais, tačiau skirtumai yra nedideli ir statistiškai nereikšmingi.

Diagrama 6. Gestų kalbos vertimo supratimo lygis LGKVC teritorijose. (N=394)



Vertimo centrų veiklos organizavimas

Vertimo centrų paslaugos respondentų pripažįstamos kaip itin svarbios ir sunkiai pakeičiamos (dauguma teigė, jog be centrų gauti kvalifikuotą vertimo pagalbą būtų keblu). Vis dėlto, vertimo centrų paslaugų organizavimas, patogumas (darbo laikas ir užsakymo būdas) vertinami kritiškiau. Nors pusė respondentų centrų paslaugas vertino teigiamai ir labai teigiamai, tačiau arti ketvirtadalio atsakiusiųjų vertimo paslaugas vertino neigiamai, dar apie ketvirtadalis respondentų paslaugas vertino vidutiniškai. (6 lentelė)

Lentelė 6. Gestų kalbos vertėjų centrų veiklos organizavimas.

		Visiškai nesutinku	2	3	4	Visiškai sutinku
Vertimo paslaugų organizavimas yra patogus (darbo laikas, užsakymo sąlygos ir kita)	%	13,2	11,3	26,3	25,1	24,1
Vertėjų centro administracija užtikrina, kad gaučiau geros kokybės paslaugas	%	5,8	8,5	14,6	33,2	38,0
Vertėjų centras yra svarbiausia įstaiga, teikianti paslaugas kurtiesiems	%	4,9	2,7	14,0	16,8	61,6
Be vertėjų centro man būtų labai sudėtinga gauti reikiamas paslaugas ir specialistų ar tarybų pagalbą	%	12,7	7,8	4,2	19,5	55,7

* Vertinimai nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, o 5 – visiškai sutinku.

Gestų kalbos vertėjų centrų veiklos organizavimas LGKVC teritorijose

Centrų paslaugų organizavimas kokybė palankiausiai vertinama Klaipėdos regione.

Diagrama 7. Gestų kalbos vertėjų centrų veiklos organizavimas LGKVC teritorijose. (N=394)

Technologinių bendravimą palengvinančių sprendimų paplitimas, poreikis ir vertinimai

Bendravimą lengvinančių technologinių sprendimų vertinimai

Respondentai yra pakankamai atviri technologijoms ir, jų nuomone, šios srities plėtojimas gali išplėsti bendravimo galimybes. Absoliuti dauguma atsakinėjusių į anketos klausimus sutiko, kad technologijos gali kompensuoti kalbos negalią ir padidinti savarankiškos veiklos lauką. (7 lentelė). Tiriamieji taip pat linkę manyti, kad dėl savo negalios jie labiau domisi technologiniais bendravimą palengvinančiais sprendimais ir yra atviresni technikos naujovėms.

Lentelė 7. Pagalbą kurtiesiems teikiančių technologijų vertinimai.

		Visiškai nesutinku	2	3	4	Visiškai sutinku
Aš domiuosi ir naudojuosi technologijomis daugiau, negu kiti mano pažįstami	%	1,1	4,3	30,0	28,9	35,7
Kurtieji naudojasi technologijomis daugiau negu kiti žmonės	%	1,1	5,0	30,5	26,6	36,9
Kurtieji yra atviri naujausiems išradimams, lengvinantiems bendravimą	%	0,0	7,5	22,5	34,6	35,3
Tinkamos technologijos galėtų kompensuoti mano negalią (palengvinti bendravimą)	%	4,9	5,2	11,6	19,1	59,2
Naudodamasis technologijomis esu savarankiškesnis	%	1,9	3,7	20,9	26,1	47,4

* Vertinimai nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, o 5 – visiškai sutinku.

Technologinius bendravimą lengvinančius sprendimus visos tiriamųjų grupės vertina labai palankiai. Įdomu tai, kad vyriausi (vyresni nei 65 m.) respondentai technologijų plėtrą vertina palankiausiai.

Bendravimą lengvinančių technologijų naudojimas. Įrenginiai

Telefonas / išmanusis telefonas yra patys populiariausi respondentų naudojami įrenginiai. Šie įrenginiai yra pačios perspektyviausios platformos programinei bendravimą palengvinančiai įrangai kurti.
Labiau specializuotos priemonės tokios kaip išmanusis laikrodis taip pat yra pakankamai paplitusios. Net 40 proc. respondentų nurodė, kad šiais įrenginiais naudojasi kasdien. (8 lentelė).

Lentelė 8. Bendravimą palengvinančių įrenginių vartojimo dažnis.

		Kasdien	Kelis kartus per savaitę	Kelis kartus per mėnesį	Kelis kartus per metus	Niekada	Iš viso:
Mobilusis telefonas	%	50,7	14,0	10,1	2,7	22,4	100
Išmanus mobilusis telefonas	%	72,4	9,2	9,9	1,0	7,6	100
Planšetinis kompiuteris	%	30,7	20,8	17,3	6,5	24,7	100
Nešiojamas arba stacionarus kompiuteris	%	46,7	20,7	19,4	1,2	12,0	100
Išmanusis laikrodis	%	40,2	2,9	1,5	0,0	55,4	100
Žingsniamatis	%	13,8	1,8	1,8	3,6	79,0	100

Bendravimą lengvinančių technologijų naudojimas. Programinė įranga

Greitųjų žinučių paslaugos (*Messenger* ir analogiškos programos, trumposios SMS žinutės), socialiniai tinklai (*Facebook*) ir vaizdo skambučiai mobiliuoju telefonu yra itin plačiai naudojamos bendravime. (9 lentelė)
Viena iš kompiuterinių vaizdo skambučių alternatyva *Skype* naudojama rečiau. Tai rodo, kad pingant ryšio paslaugoms ir gerėjant mobilaus ryšio skvarbai ir kokybei, kompiuterinės (p2p) telefonijos skambučiai tampa mažiau aktualūs. Jų vietą jau užėmė patogesnės ir universalesnės mobiliosios technologijos.
Rečiausiai naudojami specializuoti programiniai sprendimai (balso atpažinimas, vizualizacija ir pan.). Tai gali būti aiškinama žinių trūkumu (vartojimo „draugiškumo“) ir pačių programinių sprendimų trūkumais.

Lentelė 9. Bendravimą palengvinančių programų vartojimo dažnis.

		Kasdien	Kelis kartus per savaitę	Kelis kartus per mėnesį	Kelis kartus per metus	Niekada	Iš viso:
SKYPE	%	36,7	33,0	20,4	2,8	7,1	100
Facebook	%	67,7	15,3	3,1	1,0	12,8	100
Messenger ar kitos žinučių programėlės	%	74,4	11,2	4,2	1,1	9,1	100
SMS žinutės	%	61,3	26,0	8,2	1,8	2,7	100
Vaizdo skambučiai mobiliajame telefone	%	56,8	17,9	9,6	3,9	11,8	100
Specialios aplikacijos (pvz balso atpažinimas ar vizualizacija)	%	10,9	5,7	4,2	5,7	73,4	100

Vyriausi (65 m. ir vyresni) apskritai technologijomis naudojasi rečiau. Su mobiliąją telefonija susijusios greitųjų žinučių (messenger) programos jiems taip pat yra mažiau žinomos ir priimtinos. Vyriausi respondentai dažniau pirmenybę teikė SMS ir Skype.
Daugiausiai programos naudojamos bendravimui su draugais ir artimaisiais. Kasdien šiomis technologijomis naudojasi net 63 proc. respondentų. (10 lentelė) Darbui ar mokslui šios programos aktualios ir dažniausiai naudojamos su atitinkamomis sritimis susijusių respondentų – besimokančių ir dirbančiųjų.

Lentelė 10. Bendravimą palengvinančių programų naudojimo tikslai.

		Kasdien	Kelis kartus per savaitę	Kelis kartus per mėnesį	Kelis kartus per metus	Niekada	Iš viso:
Bendravimui su draugais ir artimaisiais	%	62,7	20,8	7,5	3,5	5,5	100
Pramogoms	%	16,9	24,0	28,9	8,7	21,5	100
Mokymuisi	%	24,4	18,8	13,2	9,1	34,5	100
Bendravimui su specialistais, paslaugoms užsisakyti	%	34,0	20,5	22,0	8,5	15,1	100
Darbui	%	43,3	13,4	9,7	7,6	26,1	100
Užsakymui ir atsiskaitymui už prekes ir paslaugas	%	14,0	16,1	37,6	14,5	17,8	100

Naudojimosi bendravimą lengvinančiomis technologijomis kliūtys

Daugiau nei pusė apklausos dalyvių sutiko su teiginiu, jog esminių kliūčių naudotis bendravimą lengvinančiomis technologijomis nėra. Vis dėlto, pakankamai ženkli respondentų dalis (daugiau nei 20 proc.) teigė, jog susiduria su tam tikrai apribojimais. (11 lentelė).
Pagrindinis technologijų plėtrą ribojantis veiksnys – žmogaus paslaugoms teikiama pirmenybė (net 45 proc. respondentų visiškai sutiko su šiuo teiginiu). Gana svarbus finansinis barjeras – respondentai dažnai nurodė, jog neturi galimybės įsigyti brangių įrenginių ar technologijų. Įgūdžiai ir žinių trūkumas bei bendras nepasitikėjimas technologijomis kaip technologijų naudojimą ribojantys veiksniai buvo išskirti rečiau.

Lentelė 11. Bendravimą lengvinančiomis technologijomis ribojantys veiksniai.

		Visiškai nesutinku	2	3	4	Visiškai sutinku
Niekas neriboja	%	16,9	4,5	16,5	15,8	46,2
Nepasitikiu technologijomis	%	44,9	13,6	29,4	4,2	7,9
Man trūksta įgūdžių ir mokėjimo jomis naudotis	%	25,1	10,5	22,7	21,9	19,8
Neturiu galimybės įsigyti brangios įrangos ir technologijų	%	15,1	11,6	28,4	17,8	27,1
Pirmenybę teikiu vertimo specialistų pagalbai, o ne technologijoms	%	6,6	10,9	25,2	12,0	45,3

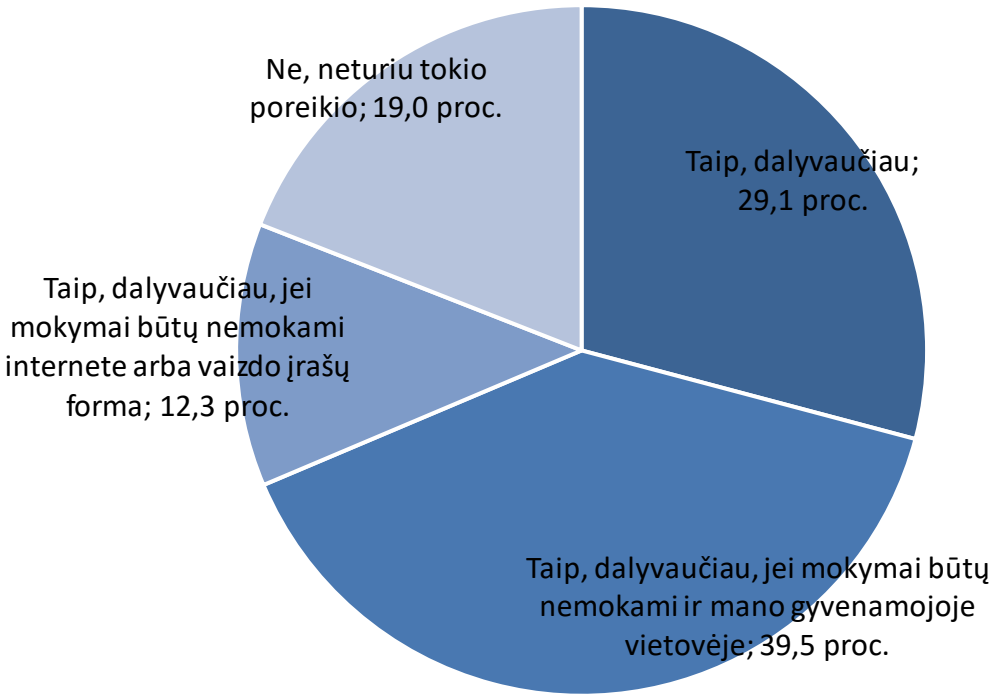
* Vertinimai nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, o 5 – visiškai sutinku.

Respondentų amžius yra esminis technologijų vartojimą apsprendžiantis veiksnys. Vyriausi (vyresni nei 65 metų) respondentai yra konservatyvesni – mažiau pasitikintys technologijomis ir pirmenybę teikiantys vertėjams. Jie taip pat dažniau pabrėžė žinių trūkumą ir finansines technologijų naudojimo kliūtis.
Darbo rinkoje aktyviausi (25 – 65 m.) respondentai yra atviriausi ir geriausiai pasiruošę technologijų plėtrai. Šios amžiaus grupės atstovai turi daugiau technologinių žinių ir finansinių galimybių naudoti technologinius sprendimus. Kalbant apie bendrą psichologinį pasirengimą priimti naujoves (pasitikėjimą), ši amžiaus grupė taip pat yra atviriausia pokyčiams.

Žinių apie bendravimą lengvinančias technologijas poreikis

Keturi penktadaliai (81 proc.) apklaustųjų domisi galimybe dalyvauti bendravimą lengvinančių technologijų mokymuose. Patogiausios ir priimtiniausios mokymų formos – galimybė mokytis nemokamai ir savo gyvenamojoje vietovėje (40 proc. respondentų) ir galimybė mokytis nemokamai distanciniu būdu (12 proc.). 29 proc. respondentų domina bet kokia mokymosi forma. (8 diagrama)

Diagrama 8. Ar dalyvautumėte mokymuose, skirtuose išmokti naudotis naujomis, bendravimą lengvinančiomis technologijomis? (N=394)



Mokymų poreikį labiau jaučia vidutinio amžiaus respondentai, dažniausiai aktyvūs darbo rinkoje (36 – 65). 18 – 35 metų respondentai, o taip pat vyresni nei 65 metų respondentai dažniau nei kitų amžiaus grupių atstovai nurodė, jog poreikio gilinti žinias neturi.

Respondentų demografiniai bruožai

Lentelė 12. Respondentų demografiniai bruožai.

		proc.	N
Lytis	Moteris	56,6%	223
	Vyras	43,4%	171
	Iš viso:	100,0%	394
Amžiaus grupė	18-25	11,9%	47
	26-35	16,5%	65
	36-45	19,0%	75
	46-55	16,0%	63
	56-65	17,3%	68
	Daugiau nei 65	19,3%	76
	Iš viso:	100,0%	394
Gyvenamoji vietovė	Didmiestyje (5 didieji miestai)	75,1%	296
	Kitame mieste (rajono centre)	9,9%	39
	Kitame miestelyje	3,8%	15
	Kaimo vietovėje	11,2%	44
	Iš viso:	100,0%	394
Užsiėmimas	Dirbate	46,7%	182
	Nedirbate	20,3%	79
	Studijuojate	7,2%	28
	Nėštumo/vaiko auginimo atostogose	7,9%	31
	Gaunate senatvės pensiją	21,8%	85
	Gaunate neįgalumo pensiją	48,7%	190
Kurio gestų kalbos vertėjų centro (įstaigos) paslaugomis naudojatės?	Vilniaus apskrities	31,5%	124
	Kauno apskrities	24,4%	96
	Klaipėdos apskrities	18,0%	71
	Šiaulių apskrities	14,2%	56
	Panevėžio apskrities	11,9%	47
	Iš viso:	100,0%	394

Išvados

1. ***Gestų kalbos vertimo paslaugos yra itin aktualios kritinėse situacijose. Lyginant vertimo paslaugų naudojimo dažnį pagal gestų vertimo centrų aptarnaujamas teritorijas, statistiškai reikšmingų skirtumų nėra.***
   2019 m. tyrimo rezultatai patvirtino 2018 m. tyrimo stebėtas tendencijas - gestų vertimo centrų paslaugos kurčiųjų bendruomenei yra labai svarbios. Bent kartą per savaitę vertimo paslaugomis naudojasi daugiau nei penktadalis apklaustųjų. Populiariausia sritis, kurioje naudojamos gestų kalbos vertėjų centrų teikiamos paslaugos – gydymo įstaigos, valstybinės institucijos, kurčiųjų reabilitacijos centrai ir socialinių paslaugų įstaigos. Itin didelis vertimo poreikis įvardintas esant situacijoms kai reikalinga skubi pagalba.
2. ***Vertimo poreikiai aiškiai išsiskiria pagal reaktyvumą ir intensyvumą. Kai kurios situacijos reikalauja greitesnės reakcijos, kitos – ilgalaikio įsitraukimo.***
   Kritinėse skubios pagalbos situacijose svarbus reakcijos laikas (čia ir dabar situacija) – šiuo atveju išankstinis planavimas neįmanomas. Tuo tarpu, kai kuriais specifiniais atvejais svarbesnis paslaugos intensyvumas. Mokslo ir studijų srityje vertėjų pagalba aktuali santykinai nedidelei respondentų daliai, tačiau poreikio intensyvumas (laiko sąnaudų atžvilgiu) yra didžiausias – net trečdalis respondentų paslauga naudojasi bent kartą per savaitę.
3. ***Gestų vertimo centrų kokybės vertinimai yra aukšti, tačiau specifinėse srityse klientų poreikiai nėra visiškai patenkinami. Regioniniai kokybės vertinimo skirtumai yra nežymūs, šiek tiek palankesni yra Panevėžio ir Klaipėdos centrų vertinimai.***
   Centrų darbo kokybės vertinimai 2018 – 2019 m. laikotarpiu nepakito Respondentai vertėjų centrų darbą vertina palankiai – 8 balais iš 10 galimų. Vertinant pagal sritis, santykinai žemesniais balais (3,5 ir 5 galimų) vertinama vertimo paslaugų kokybė išsikviečiant skubią pagalbą. Galimai tai yra susiję su neplanuotomis ir stresinėmis situacijomis, kurioms nei klientai, nei vertėjai nėra pasiruošę. Kita iš dalies probleminės sritis – mokslas ir studijos (3,8 balo iš 5). Ši sritis taip pat yra pakankamai specifinė (reikalaujanti ilgalaikio įsitraukimo).
4. ***Kurčiųjų bendruomenės lūkesčiai – ne tik vertimas, bet ir kompleksinės paslaugos. Nors esama nežymių regioninių skirtumų tarp kurčiųjų bendruomenės lūkesčių papildomoms paslaugoms, vis dėlto geografinis faktorius yra mažai reikšmingas.***
   Dauguma respondentų nurodė, jog iš gestų kalbos vertėjų pirmiausia tikisi jų tiesioginės pareigos – kalbos vertimo. Vis dėlto, tyrimas parodė, kad ženkli respondentų dalis pageidauja daug platesnių ir su vertėjo įgaliojimais ir kompetencijomis nesusijusių paslaugų: vertimo su konsultacija ir pagalba, rašytinio teksto vertimo ir pagalbos pildant dokumentus, socialinių paslaugų.
5. ***Respondentai yra pakankamai atviri technologijoms ir, jų nuomone, šios srities plėtojimas gali išplėsti bendravimo galimybes.***
   Absoliuti dauguma atsakinėjusių į anketos klausimus sutiko, kad technologijos gali kompensuoti kalbos negalią ir padidinti savarankiškos veiklos lauką. Bendruomenės nariai taip pat linkę manyti, kad dėl savo negalios jie labiau domisi technologiniais bendravimą palengvinančiais sprendimais ir yra atviresni technikos naujovėms.
6. ***Dėl mobiliųjų ryšio įrenginių patogumo, universalumo ir gerėjančio finansinio prieinamumo išmanieji telefonai ir susiję programiniai sprendimai tampa svarbiausia technologine alternatyva palengvinančia bendravimą.***
   Greitųjų žinučių paslaugos, socialiniai tinklai ir vaizdo skambučiai mobiliuoju telefonu yra itin plačiai naudojamos bendravime. Viena iš kompiuterinių vaizdo skambučių alternatyva Skype naudojama rečiau. Tai rodo, kad pingant ryšio paslaugoms ir gerėjant mobilaus ryšio skvarbai ir

kokybei, kompiuterinės (p2p) telefonijos skambučiai tampa mažiau aktualūs. Jų vietą jau užėmė patogesnės ir universalesnės mobiliosios technologijos.

7. ***Kurčiųjų bendruomenės atstovai pasitiki ir vertina technologinius sprendimus bei jaučiasi turintys technologinių kompetencijų. Pagrindinės technologijų lengvinančių bendravimą plėtros kliūtys – prisirišimas prie tradicinių vertimo būdų ir technologijų kainos.***
   Pagrindinis technologijų plėtrą ribojantis veiksnys – žmogaus paslaugoms teikiama pirmenybė. Gana svarbus finansinis barjeras – respondentai dažnai nurodė, jog neturi galimybės įsigyti brangių įrenginių ar technologijų. Įgūdžiai ir žinių trūkumas bei bendras nepasitikėjimas technologijomis kaip technologijų naudojimą ribojantys veiksniai buvo išskirti rečiau.
8. ***Kokybinis tyrimas atskleidė, kad švietime, skirtingai nuo sveikatos ir teisėsaugos srities, yra daugiau pasirinkimo ir individualaus sprendimo galimybių – kur ir ką mokytis, kaip spręsti vertimo poreikį. Čia išsiskyrė didieji miestai – Vilnius ir ypač Kaunas, kur ne tik daugiau galimybių pasitelkti gestų kalbos vertėjo pagalbą, bet ir siūlomų individualizuotų paslaugų, leidžiančių kurtiesiems integruotis į ugdymo procesą.***
   Švietimo sistemos atstovai teigė esantys patenkinti gestų kalbos vertėjų darbo kokybe, nors dėl didelio vertėjų apkrovimo, ieškoma variantų patenkinti šį poreikį įstaigos vidiniais resursais arba pasitelkiant technologijas. Ribotos galimybės pasitelkti gestų kalbos vertėją švietimo sistemoje lemia, kad klausos negalią turintys jaunuoliai dažniau renkasi į praktinę veiklą orientuotas specializacijas ir profesijas aukštesniosiose mokyklose bei kolegijose, rečiau renkasi socialinius ir humanitarinius mokslus aukštosiose mokyklose, reikalaujančius išlavintos, turtingos, išraiškingos kalbos.
9. ***Teisėsaugos sektoriuje, kaip ir kitose srityse, gestų kalbos vertėjų teikiamos paslaugos vertinamos labai palankiai. Šiame sektoriuje, lyginant su kitais, gestų kalbos vertėjų poreikis yra labiausiai formalizuotas. Daugelis procesinių veiksmų (pvz., bylos nagrinėjimas teisme) be vertėjų dalyvavimo nebūtų įmanomi ar būtų pripažinti neteisėtais. Teisėsaugos sektoriaus profesionalų patirtys ir gestų kalbos vertėjų darbo kokybės vertinimas skirtinguose regionuose nesiskyrė.***
   Kita vertus, advokatai, policininkai, teisės konsultantai, jei tik turi galimybę, demonstruoja lankstumą dėdami pastangas susikalbėti su klausos negalią turinčiu klientu, net ir kai jo nelydi gestų kalbos vertėjas.
10. ***Lyginant su kitais sektoriais, sveikatos priežiūros sistemoje gestų kalbos vertėjai reikalingi mažiausiai, nes gydytojai, tiek girdintiems, tiek negirdintiems pacientams bazinę informaciją apie vaistus, siuntimus konsultacijoms ar tyrimams ir pan. surašo raštu. Medikų patirtys ir gestų kalbos vertėjų darbo kokybės vertinimas skirtinguose regionuose nesiskyrė.***
    Sveikatos priežiūros sistemoje viena pagrindinių išryškėjusių problemų yra stacionaraus gydymo atvejai, kai pacientas yra ligoninėje vienas, jo būklė pablogėja, ir gydantis personalas su juo be vertėjo ar artimųjų susikalbėti negali. Tuo tarpu nėra galimybės vertėjui nuolatos būti palatoje šalia paciento.

Rekomendacijos

1. Spręsti situaciją dėl gestų kalbos vertimo tais atvejais, kai klausos negalią turintis žmogus gydomas stacionare. Tikėtina, kad analogiškas tęstinio vertimo poreikis yra kitose stacionariose ar uždaro tipo institucijose, pvz., įkalinimo įstaigose ar socialinės globos namuose. Vienas iš variantų atliepti šiam poreikiui galėtų būti technologiniai sprendimai – pvz., vaizdo skambučiai budinčiam vertėjui. Ši rekomendacija ypač reikšminga sveikatos ir teisėsaugos sektoriams, nepriklausomai nuo regiono.

2. Ieškoti sprendimo, kaip atliepti kurčiųjų poreikį konsultacijoms, patarimui, pagalbos priimant sprendimus, kurių vertimo metu jie dažnai tikisi iš vertėjo, tačiau toks lūkestis viršija vertėjo

mandatą ir turimą kvalifikaciją. Atvejo vadybos paslauga kol kas yra pilotinėje fazėje ir išbandoma tik nedidelėmis apimtimis, pvz., Klaipėdoje dirba tik po dvi valandas per darbo dieną [2]. Rekomenduojama didinti šios paslaugos teikimo apimtis, vadybininkų skaičių, darbo trukmę.

3. Atliepiant JT Neįgaliųjų teisių konvencijos reikalavimą *imtis arba skatinti imtis mokslinių tyrimų ir taikomosios veiklos naujų technologijų srityje, įskaitant informacijos ir ryšių technologijas, mobilumą palengvinančias priemones, prietaisus ir pagalbines technologijas, tinkamas neįgaliesiems, taip pat skatinti jų prieinamumą ir naudojimą, teikiant pirmenybę technologijoms už prieinamą kainą 4 str. Bendri įsipareigojimai* ieškoti būdų ir galimybių diegti technologines bendravimą palengvinančias inovacijas klausos negalią turintiems asmenims. Tai sudarys galimybę jų autonomijos didinimui, didele dalimi padės spręsti gestų kalbos vertėjų prieinamumo problemą, ypač švietimo srityje, kur tebėra didelis nepatenkinamas vertėjų poreikis.

[2] http://www.lkd.lt/atvejo-vadybininku-priemimo-laikas-ir-kontaktai

1priedas. Atsakymų pasiskirstymai pagal LGKVC aptarnaujamas teritorijas ir demografines grupes

Lentelė 13. Naudojimosi vertimo paslaugomis vartojimo dažnis. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas

		Lytis		Amžius						Gyvenamoji vieta				LGKVC regionas				
		Moteris	Vyras	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Daugiau nei 65	Didmiestyje (5 didieji miestai)	Kitame mieste (rajono centre)	Kitame miestelyje	Kaimo vietovėje	Vilniaus apskrities	Kauno apskrities	Klaipėdos apskrities	Šiaulių apskrities	Panevėžio apskrities
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Išsikviečiant skubią pagalbą	Bent kartą per savaitę ir dažniau	17	6	0	13	11	10	18	29	10	0	0	67	0	29	0	19	10
	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	7	13	12	21	0	10	0	0	11	0	0	0	8	6	11	14	15
	3-4 kartus per metus	23	17	32	11	39	13	12	14	24	0	0	0	29	6	11	43	20
	Bent kartą per metus	14	12	21	13	14	10	18	0	14	0	0	33	24	12	11	0	0
	Rečiau nei kartą metuose	39	52	35	43	36	58	53	57	41	100	100	0	39	47	67	24	55
Darbo vietoje	Bent kartą per savaitę ir dažniau	24	12	18	24	23	0	30	0	23	0	0	0	15	29	0	33	21
	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	23	14	32	13	17	11	35	0	21	20	0	0	25	6	24	28	21
	3-4 kartus per metus	16	47	16	11	60	54	25	0	23	53	0	100	29	29	30	17	43
	Bent kartą per metus	15	0	0	11	0	25	10	0	10	0	0	0	0	6	27	11	7
	Rečiau nei kartą metuose	22	27	34	41	0	11	0	100	23	27	100	0	31	29	18	11	7
Ieškant darbo	Bent kartą per savaitę ir dažniau	22	11	18	33	0	0	0	0	16	0	0	67	19	22	0	40	0
	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	23	11	12	15	60	0	43	0	23	0	0	0	26	11	18	0	21
	3-4 kartus per metus	8	6	9	6	20	0	0	0	9	0	0	0	0	0	35	0	21
	Bent kartą per metus	9	40	24	6	20	45	0	100	14	0	75	33	11	22	0	47	50
	Rečiau nei kartą metuose	39	32	36	40	0	55	57	0	37	100	25	0	43	44	47	13	7

		Lytis		Amžius						Gyvenamoji vieta				LGKVC regionas				
		Moteris	Vyras	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Daugiau nei 65	Didmiestyje (5 didieji miestai)	Kitame mieste (rajono centre)	Kitame miestelyje	Kaimo vietovėje	Vilniaus apskrities	Kauno apskrities	Klaipėdos apskrities	Šiaulių apskrities	Panevėžio apskrities
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Studijose	Bent kartą per savaitę ir dažniau	29	43	66	24	27	0	0	0	41	0	0	0	43	20	35	0	60
	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	8	13	0	6	45	43	0	0	12	0	0	0	11	10	0	20	10
	3-4 kartus per metus	26	23	20	35	0	14	33	0	22	63	50	0	22	30	29	30	10
	Bent kartą per metus	11	8	0	16	0	0	0	100	9	0	50	0	11	0	18	20	10
	Rečiau nei kartą metuose	26	15	14	20	27	43	67	0	17	38	0	100	13	40	18	30	10
Gydymo įstaigose	Bent kartą per savaitę ir dažniau	10	8	21	17	0	11	2	6	12	0	0	0	12	9	6	5	10
	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	31	22	36	57	20	26	14	13	32	3	0	22	51	18	10	19	21
	3-4 kartus per metus	36	38	15	11	46	46	58	40	31	77	0	52	29	32	56	40	36
	Bent kartą per metus	16	22	5	2	28	17	26	29	16	10	75	22	8	14	17	37	31
	Rečiau nei kartą metuose	8	10	23	13	7	0	0	12	8	10	25	4	0	27	10	0	3
Vaikų ugdymo ar gydymo įstaigose	Bent kartą per savaitę ir dažniau	4	5	0	12	0	0	0	0	3	0	25	0	0	10	0	14	0
	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	36	8	19	49	0	12	0	0	26	0	0	55	20	40	13	9	44
	3-4 kartus per metus	11	19	8	0	65	23	0	0	16	0	0	27	14	10	13	23	13
	Bent kartą per metus	16	41	14	16	35	42	50	100	22	22	75	18	24	10	26	45	38
	Rečiau nei kartą metuose	33	27	59	22	0	23	50	0	33	78	0	0	41	30	48	9	6

		Lytis		Amžius						Gyvenamoji vieta				LGKVC regionas				
		Moteris	Vyras	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Daugiau nei 65	Didmiestyje (5 didieji miestai)	Kitame mieste (rajono centre)	Kitame miestelyje	Kaimo vietovėje	Vilniaus apskrities	Kauno apskrities	Klaipėdos apskrities	Šiaulių apskrities	Panevėžio apskrities
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Socialinių paslaugų įstaigose	Bent kartą per savaitę ir dažniau	16	5	0	35	0	6	4	0	15	0	0	0	17	8	0	25	5
	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	25	22	50	22	48	0	0	25	31	0	0	0	34	23	10	5	35
	3-4 kartus per metus	18	19	18	24	24	19	13	0	17	21	25	30	17	15	37	10	10
	Bent kartą per metus	28	30	6	13	29	58	57	25	19	57	75	60	17	31	30	50	35
	Rečiau nei kartą metuose	13	25	26	7	0	16	26	50	19	21	0	10	14	23	23	10	15
Valstybinėse įstaigose	Bent kartą per savaitę ir dažniau	11	5	14	20	0	4	3	0	11	0	0	0	10	5	0	29	4
	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	18	15	24	18	12	20	12	0	18	0	50	11	22	16	6	11	22
	3-4 kartus per metus	38	29	31	14	44	35	62	23	37	29	0	22	32	32	26	54	39
	Bent kartą per metus	18	32	10	26	28	22	24	46	23	52	50	0	28	16	36	7	22
	Rečiau nei kartą metuose	16	19	21	22	16	18	0	31	11	19	0	67	9	32	32	0	13
Policijoje	Bent kartą per savaitę ir dažniau	10	0	3	10	0	6	10	0	8	0	0	0	0	8	0	23	6
	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	10	8	13	6	0	10	0	50	9	0	25	0	9	15	0	9	6
	3-4 kartus per metus	25	27	26	31	44	10	30	0	33	0	0	0	29	23	53	14	11
	Bent kartą per metus	6	24	0	17	0	29	0	50	9	0	75	0	9	0	18	41	17
	Rečiau nei kartą metuose	49	41	58	35	56	45	60	0	41	100	0	100	53	54	29	14	61

		Lytis		Amžius						Gyvenamoji vieta				LGKVC regionas				
		Moteris	Vyras	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Daugiau nei 65	Didmiestyje (5 didieji miestai)	Kitame mieste (rajono centre)	Kitame miestelyje	Kaimo vietovėje	Vilniaus apskrities	Kauno apskrities	Klaipėdos apskrities	Šiaulių apskrities	Panevėžio apskrities
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Teismuose	Bent kartą per savaitę ir dažniau	8	0	0	9	0	8	9	0	3	0	25	0	0	8	0	15	7
	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	8	4	25	0	0	0	0	0	8	0	0	0	11	0	16	0	0
	3-4 kartus per metus	5	12	19	0	19	0	0	0	11	0	0	0	9	8	16	0	0
	Bent kartą per metus	10	29	3	12	38	24	0	50	14	0	75	0	24	0	0	54	27
	Rečiau nei kartą metuose	70	55	53	79	43	68	91	50	64	100	0	100	56	83	68	31	67
Kurčiųjų organizacijose	Bent kartą per savaitę ir dažniau	28	16	16	16	41	17	30	22	25	31	0	0	33	29	0	24	21
	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	33	35	44	47	35	43	18	21	33	41	33	29	45	21	51	22	26
	3-4 kartus per metus	16	23	0	11	24	29	32	21	22	10	33	0	3	17	38	24	29
	Bent kartą per metus	8	15	6	11	0	9	7	26	10	0	33	29	7	8	6	30	12
	Rečiau nei kartą metuose	14	10	34	16	0	3	14	10	10	17	0	41	12	25	4	0	12
Religinėse įstaigose	Bent kartą per savaitę ir dažniau	13	4	0	24	0	0	17	0	9	0	50	0	19	12	0	0	0
	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	0	12	0	0	0	14	28	0	5	18	0	0	0	12	0	0	0
	3-4 kartus per metus	4	12	10	0	0	0	17	13	7	27	0	0	0	12	0	0	21
	Bent kartą per metus	24	38	28	0	0	43	17	88	28	0	50	57	19	18	53	67	43
	Rečiau nei kartą metuose	58	34	62	76	100	43	22	0	51	55	0	43	62	47	47	33	36

		Lytis		Amžius						Gyvenamoji vieta				LGKVC regionas				
		Moteris	Vyras	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Daugiau nei 65	Didmiestyje (5 didieji miestai)	Kitame mieste (rajono centre)	Kitame miestelyje	Kaimo vietovėje	Vilniaus apskrities	Kauno apskrities	Klaipėdos apskrities	Šiaulių apskrities	Panevėžio apskrities
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Kultūros įstaigose	Bent kartą per savaitę ir dažniau	21	7	7	11	0	14	32	27	15	23	0	0	14	12	0	62	20
	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	8	20	29	13	20	5	9	0	16	8	0	0	29	12	0	0	0
	3-4 kartus per metus	25	19	27	23	15	14	45	9	25	12	50	0	21	29	18	0	30
	Bent kartą per metus	21	24	2	11	50	33	14	45	18	46	0	30	12	18	50	0	35
	Rečiau nei kartą metuose	24	31	34	43	15	33	0	18	26	12	50	70	24	29	32	38	15
Asmeniniuose, šeimos, draugų renginiuose	Bent kartą per savaitę ir dažniau	15	5	3	30	0	0	0	0	11	0	50	0	11	9	0	40	0
	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	17	9	14	21	0	0	0	33	8	0	50	67	11	27	0	13	7
	3-4 kartus per metus	24	27	26	21	45	33	27	0	31	0	0	0	44	0	32	13	27
	Bent kartą per metus	13	7	0	7	27	28	18	0	13	0	0	0	9	9	0	13	27
	Rečiau nei kartą metuose	32	51	57	21	27	39	55	67	38	100	0	33	24	55	68	20	40

Lentelė 14. Vertimo paslaugų kokybės vertinimas. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas

	Lytis		Amžius						Gyvenamoji vieta				LGKVC regionas				
	Moteris	Vyras	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Daugiau nei 65	Didmiestyje (5 didieji miestai)	Kitame mieste (rajono centre)	Kitame miestelyje	Kaimo vietovėje	Vilniaus apskrities	Kauno apskrities	Klaipėdos apskrities	Šiaulių apskrities	Panevėžio apskrities
Išsikviečiant skubią pagalbą	3,4	3,7	3,2	3,1	3,8	4,6	2,6	4,5	3,5	3,4	3,5	4,3	3,1	3,8	4,3	3,1	3,7
Darbo vietoje	4,0	4,3	4,5	3,7	4,3	4,2	3,5	5,0	4,0	4,5	3,8	4,5	4,1	4,1	4,1	3,5	4,4
Ieškant darbo	3,7	4,2	4,4	3,3	3,9	4,5	3,0	5,0	4,0	3,0	3,5	3,7	4,1	3,8	3,7	3,4	4,5
Studijose	3,8	3,7	3,7	4,1	3,1	3,0	3,0	5,0	3,7	3,0	4,5		3,1	4,3	4,4	4,0	4,4
Gydymo įstaigose	4,0	4,1	4,0	4,0	4,1	3,9	4,1	4,1	4,0	4,0	4,4	4,2	4,0	4,4	4,4	3,5	3,8
Jūsų vaikų ugdymo, mokymo ar vaikų gydymo įstaigose	3,8	4,0	4,2	4,0	2,6	3,8	4,0	5,0	3,7	3,4	4,5	4,7	3,6	4,4	3,5	3,5	4,3
Socialinių paslaugų įstaigose	4,2	4,3	4,0	4,0	4,3	4,4	4,4	4,8	4,2	3,4	4,8	4,3	4,1	4,6	4,3	3,7	4,6
Valstybinėse įstaigose	4,2	4,2	4,0	4,0	4,5	4,3	4,2	4,6	4,1	4,3	4,5	4,9	4,1	4,4	4,6	3,6	4,3
Policijoje	4,1	4,6	4,7	3,7	4,1	4,6	3,3	5,0	4,3	3,8	4,8	5,0	4,2	4,5	4,5	4,2	4,4
Teismuose	4,3	4,3	4,5	4,3	4,0	4,4	3,7	5,0	4,3	3,4	4,8	5,0	4,3	4,3	3,9	4,5	4,6
Kurčiųjų organizacijose ar reabilitacijos centruose	4,2	4,4	4,6	4,0	4,2	4,6	4,3	4,3	4,3	4,8	4,7	2,8	4,3	4,7	4,5	3,7	4,1
Religinėse įstaigose	4,2	3,8	4,0	4,0	5,0	4,3	4,1	3,7	4,0	3,0	4,7	4,0	4,2	4,0	3,9	3,7	4,3
Kultūros įstaigose	3,9	4,2	4,4	3,8	4,4	4,3	3,5	3,6	4,0	4,2	4,7	4,0	4,5	4,0	4,2	2,9	3,9
Asmeniniuose, šeimos, draugų ar giminių renginiuose	4,4	3,8	4,1	4,2	3,6	4,0	4,0	4,5	4,1	3,4	4,5	4,7	4,1	4,5	3,7	3,6	4,7

* Vertinimai 5 balų skalėje, kur 1 reiškia labai blogai, o 5 – labai gerai.

Lentelė 15. Gestų kalbos vertimo klientų lūkesčiai. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas

		Lytis		Amžius						Gyvenamoji vieta				LGKVC regionas				
		Moteris	Vyras	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Daugiau nei 65	Didmiestyje (5 didieji miestai)	Kitame mieste (rajono centre)	Kitame miestelyje	Kaimo vietovėje	Vilniaus apskrities	Kauno apskrities	Klaipėdos apskrities	Šiaulių apskrities	Panevėžio apskrities
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Vertimo naudojimo situacijos	Tik vertimo (iš žodinės lietuvių kalbos į gestų kalbą ir atvirkščiai)	78	75	89	74	76	64	80	77	78	89	75	59	67	77	82	83	85
	Vertimas ir pagalba, konsultacija, tarpininkavimas	48	55	45	45	54	60	48	53	48	58	50	66	55	42	53	61	45
	Rašytinių tekstų vertimas, pagalba pildant įvairius dokumentus	41	53	43	34	63	59	33	44	47	39	75	36	47	42	41	50	58
	Vertimas ir socialinės paslaugos	23	41	23	23	40	28	25	43	32	47	25	16	28	26	44	28	35

Lentelė 16. Gestų kalbos vertėjų centrų veiklos organizavimas. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas

	Lytis		Amžius						Gyvenamoji vieta				LGKVC regionas				
	Moteris	Vyras	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Daugiau nei 65	Didmiestyje (5 didieji miestai)	Kitame mieste (rajono centre)	Kitame miestelyje	Kaimo vietovėje	Vilniaus apskrities	Kauno apskrities	Klaipėdos apskrities	Šiaulių apskrities	Panevėžio apskrities
Vertimo paslaugų organizavimas yra patogus (darbo laikas, užsakymo sąlygos ir kita)	3,2	3,5	3,7	3,1	2,9	4,0	3,2	3,4	3,4	2,8	4,0	3,7	3,3	3,1	3,9	3,6	3,2
Vertėjų centro administracija užtikrina, kad gaučiau geros kokybės paslaugas	4,0	3,8	4,0	3,9	3,0	4,3	4,3	4,1	3,9	3,2	4,8	4,4	3,5	4,4	4,3	3,8	3,6
Vertėjų centras yra svarbiausia įstaiga, teikianti paslaugas kurtiesiems	4,3	4,2	4,0	4,4	4,4	4,3	3,8	4,6	4,1	4,7	4,6	4,9	3,8	4,6	4,8	4,2	4,2
Be vertėjų centro man būtų labai sudėtinga gauti reikiamas paslaugas ir specialistų ar tarybų pagalbą	4,0	3,9	4,1	3,5	3,9	3,9	4,0	4,4	4,0	3,8	4,4	3,8	3,8	4,0	4,7	3,5	4,2

* Vertinimai nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, o 5 – visiškai sutinku.

Lentelė 17. Gestų kalbos vertimo supratimo lygis. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas

	Lytis		Amžius						Gyvenamoji vieta				LGKVC regionas				
	Moteris	Vyras	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Daugiau nei 65	Didmiestyje (5 didieji miestai)	Kitame mieste (rajono centre)	Kitame miestelyje	Kaimo vietovėje	Vilniaus apskrities	Kauno apskrities	Klaipėdos apskrities	Šiaulių apskrities	Panevėžio apskrities
Kai man verčiama į gestų kalbą, galiu viską lengvai suprasti	4,0	3,8	3,9	3,9	3,9	4,0	4,3	3,7	4,0	3,7	3,8	4,1	3,8	4,3	4,2	3,6	3,7
Kai verčiamas sudėtingas pokalbis (pvz., su teisininku) man būna sunku suprasti kai kurias sąvokas.	3,2	3,7	3,7	3,1	3,0	3,9	3,5	3,7	3,5	2,7	3,8	4,2	3,2	3,8	4,0	2,8	3,2
Kai verčiamas sudėtingas pokalbis (pvz., su teisininku) man būna sunku suprasti pokalbio esmę	3,2	3,6	3,6	3,1	3,0	3,7	3,5	3,5	3,3	3,7	3,6	3,9	3,0	3,7	3,8	3,2	3,6
Kai situacija yra įtempta ir sudėtinga (pvz., policijoje) man sunku suprasti, kas vyksta	3,3	3,6	3,7	3,3	2,9	3,5	4,0	3,9	3,5	2,9	3,5	4,0	3,2	3,9	3,7	3,5	3,0

* Vertinimai nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, o 5 – visiškai sutinku.

Lentelė 18. Bendri gestų kalbos vertimo centrų paslaugų kokybės vertinimai. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas

		Kaip vertinate gestų kalbos vertėjų centro, kuriame dažniausiai lankotės, darbą?
Lytis	Moteris	7,5
	Vyras	7,7
Amžius	18-25	7,6
	26-35	7,8
	36-45	7,6
	46-55	8,5
	56-65	7,4
	Daugiau nei 65	6,9
Gyvenamoji vieta	Didmiestyje (5 didieji miestai)	7,5
	Kitame mieste (rajono centre)	7,3
	Kitame miestelyje	8,0
	Kaimo vietovėje	8,7
	Kita	
LGKVC regionas	Vilniaus apskrities	7,2
	Kauno apskrities	8,1
	Klaipėdos apskrities	8,1
	Šiaulių apskrities	7,2
	Panevėžio apskrities	7,3

* Vertinimai 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, o 10 – „labai gerai“

Lentelė 19. Pagalbą kurtiesiems teikiančių technologijų vertinimai. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas

	Lytis		Amžius						Gyvenamoji vieta				LGKVC regionas				
	Moteris	Vyras	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Daugiau nei 65	Didmiestyje (5 didieji miestai)	Kitame mieste (rajono centre)	Kitame miestelyje	Kaimo vietovėje	Vilniaus apskrities	Kauno apskrities	Klaipėdos apskrities	Šiaulių apskrities	Panevėžio apskrities
Aš domiuosi ir naudojuosi technologijomis daugiau, negu kiti mano pažįstami	4,0	3,9	4,0	4,1	3,4	4,1	4,5	3,6	4,0	4,1	3,4	3,9	3,7	4,3	4,1	4,0	3,6
Kurtieji naudojasi technologijomis daugiau negu kiti žmonės	3,8	4,1	3,7	4,0	3,4	4,2	4,1	4,3	3,8	4,3	3,8	4,4	3,5	4,4	4,1	4,0	3,8
Kurtieji yra atviri naujausiems išradimams, lengvinantiems bendravimą	4,1	3,8	3,9	3,8	3,8	3,9	4,2	4,4	4,0	3,9	3,8	3,9	3,7	4,3	3,9	4,0	4,2
Tinkamos technologijos galėtų kompensuoti mano negalią (palengvinti bendravimą)	4,4	4,1	3,3	4,4	4,2	3,9	4,7	5,0	4,1	4,9	4,4	4,4	3,9	4,6	4,2	4,4	4,5
Naudodamasis technologijomis esu savarankiškesnis	4,2	4,1	3,7	4,2	4,0	3,8	4,7	4,6	4,1	4,4	4,2	4,6	3,8	4,6	4,1	4,2	4,4

* Vertinimai nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, o 5 – visiškai sutinku.

Lentelė 20. Bendravimą palengvinančių įrenginių vartojimo dažnis. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas

		Mobilusis telefonas	Išmanus mobilusis telefonas	Planšetinis kompiuteris	Nešiojamas arba stacionarus kompiuteris	Išmanusis laikrodis	Žingsniamatis
Lytis	Moteris	2,9	3,4	2,3	3,0	1,9	0,7
	Vyras	2,4	3,3	2,2	2,7	1,5	0,6
Amžius	18-25	2,2	3,8	1,6	2,8	2,7	0,5
	26-35	3,2	3,3	2,3	3,0	2,2	1,3
	36-45	2,3	3,9	2,6	3,1	0,8	0,6
	46-55	3,2	3,3	2,7	2,8	2,0	0,4
	56-65	2,5	3,5	2,8	3,3	1,5	0,0
	Daugiau nei 65	2,6	1,7	1,5	1,8	1,0	0,0
Gyvenamoji vieta	Didmiestyje (5 didieji miestai)	2,8	3,6	2,4	3,0	1,9	0,7
	Kitame mieste (rajono centre)	2,1	2,9	1,8	3,1	0,7	1,4
	Kitame miestelyje	3,0	1,6	1,3	1,0	0,0	0,3
	Kaimo vietovėje	2,2	3,4	2,1	2,8	2,7	0,0
LGKVC regionas	Vilniaus apskrities	2,1	3,4	2,2	2,8	1,7	0,7
	Kauno apskrities	3,1	3,7	2,5	3,3	1,5	0,9
	Klaipėdos apskrities	2,7	3,3	2,3	2,4	2,1	0,5
	Šiaulių apskrities	3,1	3,0	2,3	3,2	2,4	0,4
	Panevėžio apskrities	2,9	3,0	1,7	2,6	1,7	0,3

* Vidurkiai. 1- 5 skalė.

Lentelė 21. Bendravimą palengvinančių programų vartojimo dažnis. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas

		SKYPE	Facebook	Messenger ar kitos žinučių programėlės	SMS žinutės	Vaizdo skambučiai mobiliajame telefone	Specialios aplikacijos (tokios kaip balso atpažinimas arba vizualizacija)
Lytis	Moteris	3,1	3,6	3,7	3,3	3,2	0,9
	Vyras	2,7	2,8	3,0	3,5	2,8	0,6
Amžius	18-25	3,1	3,7	3,8	3,8	3,5	0,3
	26-35	2,9	3,6	3,7	3,6	3,3	1,3
	36-45	2,8	3,1	3,4	3,5	2,9	0,4
	46-55	3,1	3,3	3,3	3,5	3,0	1,0
	56-65	3,2	3,6	3,6	3,4	3,3	0,6
	Daugiau nei 65	2,2	2,0	1,9	2,6	1,6	0,8
Gyvenamoji vieta	Didmiestyje (5 didieji miestai)	3,1	3,4	3,5	3,5	3,1	0,7
	Kitame mieste (rajono centre)	2,1	2,8	3,0	2,9	2,8	0,3
	Kitame miestelyje	2,0	1,8	2,0	3,0	2,2	1,7
	Kaimo vietovėje	2,7	3,2	3,5	3,2	2,9	1,6
LGKVC regionas	Vilniaus apskrities	3,0	3,2	3,3	3,6	2,9	0,4
	Kauno apskrities	3,3	3,5	3,7	3,8	3,3	1,4
	Klaipėdos apskrities	2,3	3,0	3,2	3,0	3,0	0,0
	Šiaulių apskrities	2,7	3,2	3,5	3,2	3,0	2,4
	Panevėžio apskrities	2,7	3,1	3,1	2,9	3,2	0,7

* Vidurkiai. 1- 5 skalė.

Lentelė 22. Bendravimą palengvinančių programų naudojimo tikslai ir dažnis. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas

		Bendravimui su draugais ir artimaisiais	Pramogoms	Mokymuisi	Bendravimui su specialistais, paslaugoms užsisakyti	Darbui	Užsakymui ir atsiskaitymui už prekes ir paslaugas
Lytis	Moteris	3,4	2,3	2,3	2,8	2,9	2,4
	Vyras	3,2	1,8	1,5	2,1	1,8	1,4
Amžius	18-25	3,9	2,3	2,6	2,7	2,7	1,9
	26-35	3,6	2,5	2,6	3,1	3,1	2,5
	36-45	3,7	2,0	1,8	2,5	2,6	1,9
	46-55	3,1	2,3	1,2	2,4	2,6	1,8
	56-65	3,2	2,0	1,4	2,6	2,0	2,1
	Daugiau nei 65	2,4	0,9	0,4	1,1	0,0	0,0
Gyvenamoji vieta	Didmiestyje (5 didieji miestai)	3,5	2,1	1,9	2,7	2,5	2,1
	Kitame mieste (rajono centre)	3,0	1,9	3,2	1,4	2,6	1,6
	Kitame miestelyje	2,6	1,7	1,0	2,0	1,3	1,0
	Kaimo vietovėje	2,7	2,1	1,1	1,9	2,2	1,6
LGKVC regionas	Vilniaus apskrities	3,6	1,9	1,8	2,8	2,5	1,9
	Kauno apskrities	3,4	2,3	1,9	2,5	2,4	2,3
	Klaipėdos apskrities	3,4	1,8	1,7	2,0	1,7	1,6
	Šiaulių apskrities	2,6	2,4	1,8	2,5	3,2	2,0
	Panevėžio apskrities	2,8	1,9	2,7	2,0	2,7	1,6

* Vidurkiai. 1- 5 skalė.

Lentelė 23. Bendravimą lengvinančiomis technologijomis ribojantys veiksniai. Atsakymų sklaida demografinėse grupėse ir pagal LGKVC teritorijas

	Lytis		Amžius						Gyvenamoji vieta				LGKVC regionas				
	Moteris	Vyras	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Daugiau nei 65	Didmiestyje (5 didieji miestai)	Kitame mieste (rajono centre)	Kitame miestelyje	Kaimo vietovėje	Vilniaus apskrities	Kauno apskrities	Klaipėdos apskrities	Šiaulių apskrities	Panevėžio apskrities
Niekas neriboja	3,7	3,7	3,2	3,7	3,9	3,8	3,5	4,0	3,6	4,2	3,4	4,3	3,9	2,9	4,3	3,6	4,0
Nepasitikiu technologijomis	2,1	2,3	2,4	2,0	2,0	2,6	1,8	2,4	2,0	2,4	3,3	2,8	2,1	1,9	2,5	2,7	2,3
Man trūksta įgūdžių ir mokėjimo jomis naudotis	2,7	3,4	2,9	2,3	3,2	3,1	2,3	4,0	3,0	3,3	3,7	2,3	3,3	2,6	3,0	2,8	3,3
Neturiu galimybės įsigyti brangios įrangos ir technologijų	3,3	3,3	3,0	2,9	3,4	3,5	3,2	4,5	3,2	3,8	4,0	3,5	3,1	3,4	3,2	4,1	3,5
Pirmenybę teikiu vertimo specialistų pagalbai, o ne technologijoms	3,7	3,9	3,7	3,1	4,0	4,0	3,3	4,9	3,8	3,8	4,0	3,8	3,5	3,7	4,3	3,6	4,2

* Vertinimai nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, o 5 – visiškai sutinku.

2 priedas. Kurčiųjų bendruomenės apklausos anketa

1. Jūs estate:

1. Moteris
2. Vyras

2. Kiek Jums metų?

1. 18-25
2. 26-35
3. 36-45
4. 46-55
5. 56-65
6. Daugiau negu 65

3. Kur gyvenate? (pasirinkite vieną atsakymą).

1. Didmiestyje (Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Šiauliai, Panevėžys)
2. Kitame mieste (rajono centre)
3. Kitame miestelyje
4. Kaimo vietovėje
5. Kita

4. Jūs šiuo metu (galima žymėti kelis atsakymo variantus)

1. Dirbate
2. Nedirbate
3. Studijuojate
4. Esate nėštumo/gimdymo arba vaiko auginimo atostogose
5. Gaunate senatvės pensiją
6. Gaunate neįgalumo pensiją

5. Kurio gestų kalbos vertėjų centro (įstaigos) paslaugomis naudojatės (keli galimi variantai)

1. Vilniaus apskrities gestų kalbos vertėjų centras
2. Kauno apskrities gestų kalbos vertėjų centras
3. Klaipėdos apskrities gestų kalbos vertėjų centras
4. Šiaulių apskrities gestų kalbos vertėjų centras
5. Panevėžio apskrities gestų kalbos vertėjų centras

6. Kaip dažnai per praėjusius metus šiose situacijose Jums teko naudotis vertėjo paslaugomis?

		Bent kartą per Savaitę ir dažniau	Kartą ar kelis kartus Per mėnesį	3 – 4 kartus per metus	Bent kartą per metus	Rečiau nei kartą metuose
1.	Išsikviečiant skubią pagalbą	1	2	3	4	5
2.	Darbo vietoje	1	2	3	4	5
3.	Ieškant darbo	1	2	3	4	5
4.	Studijose	1	2	3	4	5
5.	Gydymo įstaigose	1	2	3	4	5
6.	Jūsų vaikų ugdymo, mokymo ar vaikų gydymo įstaigose	1	2	3	4	5
7.	Socialinių paslaugų įstaigose	1	2	3	4	5
8.	Valstybinėse įstaigose (Sodroje, Mokesčių inspekcijoje, seniūnijose)	1	2	3	4	5
9.	Policijoje	1	2	3	4	5
10.	Teismuose	1	2	3	4	5
11.	Kurčiųjų organizacijose ar reabilitacijos centruose	1	2	3	4	5
12.	Religinėse įstaigose	1	2	3	4	5
13.	Kultūros įstaigose	1	2	3	4	5
14.	Asmeniniuose, šeimos, draugų ar giminių renginiuose	1	2	3	4	5

7. Galvojant apie praėjusius metus, kaip vertinate Jums suteiktas gestų kalbos vertėjo paslaugas šiose situacijose. Pažymėkite skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – labai prastai, o 5 – labai gerai.

1.	Išsikviečiant skubią pagalbą	1	2	3	4	5
2.	Darbo vietoje	1	2	3	4	5
3.	Ieškant darbo	1	2	3	4	5
4.	Studijose	1	2	3	4	5
5.	Gydymo įstaigose	1	2	3	4	5
6.	Jūsų vaikų ugdymo, mokymo ar vaikų gydymo įstaigose	1	2	3	4	5
7.	Socialinių paslaugų įstaigose	1	2	3	4	5
8.	Valstybinėse įstaigose (Sodroje, Mokesčių inspekcijoje, seniūnijose)	1	2	3	4	5
9.	Policijoje	1	2	3	4	5
10.	Teismuose	1	2	3	4	5
11.	Kurčiųjų organizacijose ar reabilitacijos centruose	1	2	3	4	5
12.	Religinėse įstaigose	1	2	3	4	5
13.	Kultūros įstaigose	1	2	3	4	5
14.	Asmeniniuose, šeimos, draugų ar giminių renginiuose	1	2	3	4	5

8. Kokios paslaugos tikitės iš vertėjo? (keletas galimų variantų)

		Taip	Ne
1.	Tik vertimo (iš žodinės lietuvių kalbos į gestų kalbą ir atvirkščiai)	1	2
2.	Vertimas ir pagalba, konsultacija, tarpininkavimas	1	2
3.	Rašytinių tekstų vertimas, pagalba pildant įvairius dokumentus	1	2
4.	Vertimas ir socialinės paslaugos	1	2
5.	Kita	1	2

9. Pažymėkite, ar sutinkate su šiais teiginiais apie <u>gestų kalbos vertėjų centrų veiklos organizavimą</u>. Pažymėkite skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, o 5 – visiškai sutinku.

1.	Vertimo paslaugų organizavimas yra patogus (darbo laikas, užsakymo sąlygos....)	1	2	3	4	5
2.	Vertėjų centro administracija užtikrina, kad gaučiau geros kokybės paslaugas	1	2	3	4	5
3.	Vertėjų centras yra svarbiausia įstaiga, teikianti paslaugas kurtiesiems	1	2	3	4	5
4.	Be vertėjų centro man būtų labai sudėtinga gauti reikiamas paslaugas ir specialistų ar tarybų pagalbą	1	2	3	4	5

10. Pažymėkite, ar sutinkate su šiais teiginiais apie <u>gestų kalbos vertėjų darbo ypatumus</u>. Pažymėkite skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, o 5 – visiškai sutinku.

1.	Vertėjai yra profesionalūs, įgudę ir etiški	1	2	3	4	5
2.	Man svarbiausia yra vertėjų profesionalumas ir tikslus vertimas	1	2	3	4	5
3.	Man svarbiausia yra vertėjų lankstumas, prisitaikymas prie mano poreikių	1	2	3	4	5
4.	Manau, kad gyvos vertėjų paslaugos nepakeis jokia įranga ar technologijos	1	2	3	4	5

11. Pažymėkite, ar sutinkate su šiais teiginiais apie <u>gestų kalbos vertimo kokybę</u>. Pažymėkite skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, o 5 – visiškai sutinku.

1.	Kai man verčiama į gestų kalbą, galiu viską lengvai suprasti	1	2	3	4	5
2.	Kai verčiamas sudėtingas pokalbis (pvz., su teisininku) man būna sunku suprasti **kai kurias sąvokas.**	1	2	3	4	5
3.	Kai verčiamas sudėtingas pokalbis (pvz., su teisininku) man būna sunku suprasti **pokalbio esmę**	1	2	3	4	5
4.	Kai situacija yra įtempta ir sudėtinga (pvz., policijoje) man sunku suprasti, kas vyksta	1	2	3	4	5

12. Kaip vertinate gestų kalbos vertėjų centro, kuriame dažniausiai lankotės, darbą (pateikite bendrą vertinimą, pažymėdami Jūsų vertinimą nuo 1 (labai blogai) iki 10 (puikiai))

labai blogai 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 labai gerai

13. Pažymėkite, ar sutinkate su šiais teiginiais apie pagalbą kurtiesiems teikiančias technologijas. Pažymėkite skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, o 5 – visiškai sutinku.

1.	Aš domiuosi ir naudojuosi technologijomis daugiau, negu kiti mano pažįstami	1	2	3	4	5
2.	Kurtieji naudojasi technologijomis daugiau negu kiti žmonės	1	2	3	4	5
3.	Kurtieji yra atviri naujausiems išradimams, lengvinantiems bendravimą	1	2	3	4	5
4.	Tinkamos technologijos galėtų kompensuoti mano negalią (palengvinti bendravimą)	1	2	3	4	5
5.	Naudodamasis technologijomis esu savarankiškesnis	1	2	3	4	5

14. Pažymėkite, ar ir kaip dažnai naudojatės šiais įrenginiais.

		Kasdien	Kelis kartus per savaitę	Kelis kartus per mėnesį	Kartą ar du per metus	Niekada
1.	Mobilusis telefonas	1	2	3	4	5
2.	Išmanus mobilusis telefonas	1	2	3	4	5
3.	Planšetinis kompiuteris	1	2	3	4	5
4.	Nešiojamas arba stacionarus kompiuteris	1	2	3	4	5
5.	Išmanusis laikrodis	1	2	3	4	5
6.	Žingsniamatis	1	2	3	4	5
7.	Kita	1	2	3	4	5

15. Pažymėkite, ar naudojatės ir kaip dažnai naudojatės šiomis programomis.

		Kasdien	Kelis kartus per savaitę	Kelis kartus per mėnesį	Kartą ar du per metus	Niekada
1.	SKYPE	1	2	3	4	5
2.	Facebook	1	2	3	4	5
3.	Messenger ar kitos žinučių programėlės	1	2	3	4	5
4.	SMS žinutės	1	2	3	4	5
5.	Vaizdo skambučiai mobiliajame telefone	1	2	3	4	5
6.	Specialios aplikacijos (tokios kaip balso atpažinimas arba vizualizacija...)	1	2	3	4	5
7.	Kita	1	2	3	4	5

16. Pažymėkite, kokiems tikslams ir kaip dažnai naudojatės šiomis programomis.

		Kasdien	Kelis kartus per savaitę	Kelis kartus per mėnesį	Kartą ar du per metus	Niekada
1.	Bendravimui su draugais ir artimaisiais	1	2	3	4	5
2.	Pramogoms	1	2	3	4	5
3.	Mokymuisi	1	2	3	4	5
4.	Bendravimui su specialistais, paslaugoms užsisakyti	1	2	3	4	5
5.	Darbui	1	2	3	4	5
6.	Užsakymui ir atsiskaitymui už prekes ir paslaugas	1	2	3	4	5
7.	Kita	1	2	3	4	5

17. Kas riboja Jūsų galimybes daugiau naudotis bendravimą lengvinančiomis technologijomis? Pažymėkite skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, o 5 – visiškai sutinku.

1.	Niekas neriboja	1	2	3	4	5
2.	Nepasitikiu technologijomis	1	2	3	4	5
3.	Man trūksta įgūdžių ir mokėjimo jomis naudotis	1	2	3	4	5
4.	Neturiu galimybės įsigyti brangios įrangos ir technologijų	1	2	3	4	5
5.	Pirmenybę teikiu vertimo specialistų pagalbai, o ne technologijoms	1	2	3	4	5
6.	Kita	1	2	3	4	5

18. Ar dalyvautumėte mokymuose, skirtuose išmokti naudotis naujomis, bendravimą lengvinančiomis technologijomis? (pažymėkite vieną, labiausiai tinkamą atsakymą).

1. Taip, dalyvaučiau
2. Taip, dalyvaučiau, jei mokymai būtų nemokami ir mano gyvenamojoje vietovėje
3. Taip, dalyvaučiau, jei mokymai būtų nemokami internete arba vaizdo įrašų forma
4. Ne, neturiu tokio poreikio.

3 priedas. Specialistų apklausos scenarijaus struktūra

Švietimo sistema

1. Kiek tarp savo studentų/moksleivių turite klausos negalią turinčių asmenų? Kaip keičiasi jų skaičius pastaraisiais metais?
2. Kaip dažnai / ar visada jie naudojasi gestų kalbos vertėjos/-o paslaugomis? (Būna, kad nesinaudoja, jei naudoja klausos aparatus, ar slepia savo negalią, ar nereiktų provokacinio klausimo dėl tokių studentų).
3. Papasakokite, kokia Jūsų patirtis dirbant ir bendraujant su studentu/moksleiviu, kuriam reikalingas gestų kalbos vertimas?
4. Kaip vertinate gestų kalbos vertėjo darbą – profesionalumą, etiškumą, bendravimą su Jumis ir su klausos negalią turinčiu asmeniu?
5. Ar pasitaikė situacijų, kai klausos negalią turintis asmuo atvykdavo į paskaitą, o vertėjo nebūdavo? Kaip sprendėte šią problemą?
6. Jei Jūsų paskaitose/pamokose dalyvaujantis moksleivis/studentas neturėtų galimybės naudotis gestų kalbos vertėjo pagalba, ar galėtų išmokti Jūsų dėstomą dalyką? Ar tai reikštų didesnį apkrovimą Jums?
7. Kaip manote ar kokybiškai verčiama Jūsų medžiaga. Kodėl taip manote?

Sveikatos apsaugos sistema

1. Kiek / ar dažnai pasitaiko priimti klausos negalią turinčių pacientų?
2. Kaip dažnai / ar visada jie naudojasi gestų kalbos vertėjos/-o paslaugomis?
3. Papasakokite, kokia Jūsų patirtis bendraujant su pacientu, kuriam reikalingas gestų kalbos vertimas, kuo skiriasi nuo įprastos konsultacijos?
4. Kaip vertinate gestų kalbos vertėjo darbą – profesionalumą, etiškumą, bendravimą su Jumis ir su klausos negalią turinčiu asmeniu?
5. Ar pasitaikė situacijų, kai klausos negalią turintis asmuo atvykdavo į konsultaciją, o vertėjo nebūdavo? Kaip sprendėte šią problemą?
6. Kaip manote: jei Jūsų pacientas, turintis klausos negalią, neturėtų galimybės naudotis gestų kalbos vertėjo pagalba, ar galėtumėte jį tinkamai konsultuoti, diagnozuoti, paskirti gydymą?
7. Kaip vertinate vertėjo gebėjimą operatyviai reaguoti, profesionaliai vertėjauti įtemptose, pvz., skubios pagalbos situacijose?
8. Sprendžiant iš gydymo eigos – ar Jums buvo tinkamai išverčiami paciento nusiskundimai, ar Jūsų pacientui tinkamai išverčiamas Jūsų paskirtas gydymo kursas?

Teisėsaugos sistema (teismai, notariato įstaigos, policija, antstoliai)

1. Kiek/ ar dažnai pasitaiko aptarnauti klausos negalią turinčius asmenis?
2. Kaip dažnai / ar visada jie naudojasi gestų kalbos vertėjos/-o paslaugomis?
3. Papasakokite, kokia Jūsų patirtis bendraujant su žmogumi, kuriam reikalingas gestų kalbos vertimas? (ar konsultacija užtrunka ilgiau, reikia daugiau patikslinimų, kuo skiriasi nuo įprastos konsultacijos?).
4. Kaip vertinate gestų kalbos vertėjo darbą – profesionalumą, etiškumą, bendravimą su Jumis ir su klausos negalią turinčiu asmeniu?
5. Ar pasitaikė situacijų, kai teko bendrauti su klausos negalią turinčiu asmeniu, o vertėjo nebūdavo? Kaip sprendėte šią problemą?
6. Ar buvo atvejų, kai klausos negalią turinčiam asmeniui (pvz., apklausiamam policijos) skubiai reikėjo vertėjo pagalbos – ar ji buvo tinkamai suorganizuota ir užtikrinta?
7. Kaip manote: jei asmuo, turintis klausos negalią, neturėtų galimybės naudotis gestų kalbos vertėjo pagalba, ar galėtumėte jį tinkamai konsultuoti/aptarnauti?
8. Kaip vertinate vertėjo gebėjimą operatyviai reaguoti, profesionaliai vertėjauti įtemptose, skubaus sprendimo reikalingose situacijose?
9. Ar yra buvę, kad reikėjo peržiūrėti, keisti sprendimą, Jūsų parengtą dokumentą dėl to, kad klausos negalią turintis žmogus ne viską tinkamai suprato?