

Socialines paslaugas teikiančių įstaigų išorinė komunikacija COVID-19 pandemijos laikotarpiu

Eglė Šumskienė

Vilniaus universitetas
egle.sumskiene@fsf.vu.lt
<https://orcid.org/0000-0002-8645-5748>

Sigita Banevičiūtė-Čirgeliienė

Vilniaus universitetas
sigita.cirgeliene@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-2066-7342>

Santrauka. Komunikacija krizių metu socialines paslaugas teikiančiose organizacijose aktuali, bet mažai tirta tema. Susiduriant su išorinėmis grėsmėmis didėja efektyvios komunikacijos poreikis, keičiasi darbo pobūdis, todėl svarbu analizuoti, kaip šios organizacijos buvo pasirengusios ir prisitaikė prie įprastą realybę pakeitusios situacijos.

Straipsnio tikslas – iširti, kaip krizės akivaizdoje vyko dienos centrų ir stacionarios globos įstaigų išorinė komunikacija interneto svetainėse ir socialiniuose tinkluose.

Tyrimo metu analizuota 387 organizacijų išorinė komunikacija atskleidė atsakomybę kovojant su melaginga informacija, nuoseklios, aiškios informacijos poreikį, identifikavo išorinės komunikacijos įgūdžių spragas socialinių paslaugų įstaigose, dėl kurių nesugebėta suformuoti atsvaros melagingoms naujienoms, kėlusioms grėsmę visuomenės sveikatai ir saugumui.

Reikšminiai žodžiai: krizinė komunikacija, karantinas, COVID-19, socialinės paslaugos.

External Communication of Institutions Providing Social Services during the COVID-19 Pandemic

Summary. Crisis communication in social service organizations is an under-researched area. Nevertheless, this topic is very relevant, given the increasing threats to individuals and society. In the face of these threats, there is a growing need for effective communication in organizing and delivering social assistance. The outbreak of COVID-19 has changed interpersonal communication and the very nature of organizations' work. This unprecedented situation has prompted an analysis of the level of preparedness of social services organizations to adapt in the long run to an acute, changed reality.

This paper aims to investigate how daycare centers and residential care institutions were prepared to act during a crisis, with a particular focus on communication through the organization's external channels – websites and social networks.

Received: 2022-04-21. **Accepted:** 2022-12-09

Copyright © 2022 Eglė Šumskienė, Sigita Banevičiūtė-Čirgeliienė. Published by Vilnius University Press. This is an Open Access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution Licence](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

The desk-based method was applied to analyze the external communication of 387 organizations providing social care and daycare services to children, the elderly, and persons with disabilities from all Lithuanian municipalities.

In assessing the capabilities and responsibility of institutions providing social services to ensure consistent external communication, this study ranks alongside others that have examined social service provision practices during the COVID-19 outbreak. However, this study differs from others by highlighting the responsibilities of social workers in combating misinformation and fake news. The research emphasizes the need for consistent, continuous, clearly presented information. It identifies systemic and organizational gaps in the external communication skills of social service providers. It can be concluded that due to these gaps, social service provision institutions were unable to counterweigh fake news, which became “mainstream news” (Wiswanath et al., 2020) and posed a threat to public health, public safety, and human lives.

The voice of social services’ providers was also missing in the wider socio-political context. Here, technological, legal, and political prerequisites emerged to address the knowledge gap and the technological exclusion of those at the margins of communication. Nevertheless, the study showed a lack of active participation of social service providers in this discourse, although they were closest to those experiencing the digital divide. The pandemic significantly adjusted the point of view on the importance of communication in social work, its goals and nature. The main weight has shifted from the pursuit of therapeutic goals toward technological, information dissemination, and risk management aspects.

Keywords: COVID-19, crisis communication, quarantine, social services.

Įvadas

Krizę galima apibrėžti kaip ypač ūmų, katastrofišką ir netikėtą įvykį, kuris priverčia imtis skubių sprendimų spaudžiant laikui (Offe, 1976). Šis autorius, kalbėdamas apie „kriazių valdymo krizę“ teigė, kad krizės keičia įprastus, nusistovėjusius procesus, o jų baigtis gali būti sunkiai nuspėjama (Offe, 1976, p. 29). Pandemija – viena iš rimčiausių krizės formų: jos neįmanoma kontroliuoti, poveikis – visa apimantis, o nepažįstamas virusas kelia neapibrėžtumo jausmą (Kahn, 2020).

Viena iš svarbiausių priemonių krizinėse situacijose yra tinkama komunikacija. Coombs (2015) komunikaciją kriazių metu lygina su gyvybiškai svarbia kraujotaka – jai nutrūkus, krizės valdymas žlunga. Pandemijų atveju tinkamai suformuluotos žinutės mažina susirgimų skaičių, gelbsti gyvybes ir padeda išsaugoti socialinę struktūrą (Reynolds & Quinn, 2008). Pandemijos laikotarpiu aktualizuota žinių atotrūkio teorija, žinių skirtumą grindžianti sociostruktūrinėmis nelygybėmis (Tichenor et al., 1970), bei skaitmeninė skirtis tarp tų, kurie turi prieigą prie skaitmeninių technologijų ir jos neturinčiųjų, socialinį pažeidžiamumą laikant viena iš tos skirties priežasčių (van Dijck & Hacker, 2003).

Pasaulio sveikatos organizacija situaciją COVID-19 pandemijos metu pavadino infodemija, kuriai būdingi dideli informacijos srautai, įskaitant ir klaidinančią informaciją skaitmeninėje aplinkoje. Ji itin pavojinga pažeidžiamų visuomenės grupių atstovams, turintiems mažiau galimybių gauti patikimos informacijos ir atpažinti melagingas žinias. Tokiame kontekste pandemija smarkiai koregavo komunikacijos socialiniame darbe tikslus ir pobūdį. Bendravimas ir santykio kūrimas yra kertinė socialinio darbo veikla. COVID-19 krizė išryškino technologinius komunikacijos aspektus, tokius kaip veikiančios ryšys, kliento aprūpinimas veikiančia įranga (Mishna, 2021). Ne mažiau svarbus – etiškas socialinių darbuotojų veikimas sprendžiant su nuotoline komunikacija susijusius

sunkumus (Banks et al., 2020) bei patikimos informacijos apie saugumo priemones, COVID-19 keliamas rizikas ir būdus apsaugoti nuo jų perdavimas (Lum et al., 2020). Autoriai pažymi socialinių darbuotojų pastangas tęsti paslaugas, išlaikyti ryšį su klientais bendraujant nuotoliu, informuojant apie galimybes saugiai susitikti (Redondo-Sama et al. 2020). Hung, Lee & Cheung (2021) tyrė iššūkius, susijusius su nuotoliniu socialiniu darbu grupėje; Hado ir Freinberg (2020) analizavo institucijų ir nacionalinio lygmens pastangas užtikrinti bendravimą tarp ilgalaikėje globoje esančių pagyvenusių asmenų ir jų artimųjų. Dauguma autorių tyrė, kaip užtikrinamas konkrečių paslaugų tęstinumas nuotolinėmis formomis, taigi – vidinės, o ne išorinės komunikacijos ypatumus.

Lietuvoje nepavyko rasti tyrimų apie socialinių paslaugų įstaigų komunikaciją pandemijos laikotarpiu, daugiausiai buvo gilinamasi į medicininių (Čaplinskas, 2021; Aizenas, 2020), socialinių (Civinskas et al., 2021) ir švietimo (Dagys, 2020; Daukšienė et al., 2021) paslaugų teikimą, psichologines problemas pandemijos metu (Bulotaitė et al., 2021; Morkevičiūtė & Endriulaitienė, 2021), pilietinį aktyvumą (Genys, 2021) ir kt.

Kintantis socialinio darbo komunikacijos pobūdis, išaugusi komunikacijos technologinių aspektų bei išorinės komunikacijos svarba lemia pakitusius lūkesčius socialinių darbuotojų gebėjimams, papildomą darbo krūvį, žinių apie nuotolinės komunikacijos su pažeidžiamomis visuomenės grupėmis specifiką poreikį. Todėl šio **straipsnio tikslas** – ištirti, kaip krizės akivaizdoje vyko dienos centrų ir stacionarios globos įstaigų išorinė komunikacija interneto svetainėse ir socialiniuose tinkluose.

Šiame straipsnyje analizuojamas pakitęs, pandemijos metu stipriai technologizuotas komunikacijos pobūdis socialinių paslaugų įstaigose. Plati geografinė aprėptis, skirtingų steigėjų, skirtingo tipo paslaugų ir dydžio įstaigų įtraukimas į tyrimo imtį, taip pat laiko perspektyva (straipsnis rengiamas nuo pirmojo karantino pradžios praėjus daugiau nei dvejiems metams) leidžia pateikti platesnes, bendresnes išvagas, ypač – susijusias su karantino metu išugdytų išorinės komunikacijos įpročių, įdiegtų inovacijų tvarumu.

Komunikacijos ypatumai pandemijos laikotarpiu socialinių paslaugų įstaigose

Vienas iš didžiausių globos įstaigų klausimų – kaip pasirūpinti, kad įstaigų darbuotojai ar klientų artimieji neatneštų ligos, kaip apsaugoti gyventojus ir personalą ligos protrūkio atveju. Didėjo išorinės komunikacijos poreikis, kuris leistų organizacijai bendrauti su globotinių artimaisiais, pranešti apie lankymo ribojimus, siuntinių perdavimo taisykles, galimybes komunikuoti nuotoliniu būdu. Ne mažiau buvo aktualu saugoti gyventojų psichinę sveikatą, nes įvesti apribojimai padidino vienišumo ir nerimo jausmus. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (SADM, 2021) duomenimis, Lietuvoje iš 205 socialinės globos paslaugas teikiančių organizacijų 22 buvo tapusios COVID-19 židiniai, o nuo ligos proveržio pradžios 383 globotiniai mirė nuo COVID-19. Socialinis atstumas labai neigiamai atsiliepė tiek patiems stacionarių globos namų gyventojams, tiek personalui, prisiminti telefonai ir virtualaus bendravimo programos. Pastebėta, kad įvestos telefoninės pagalbos linijos, kuriomis paskambinus buvo gali-

ma gauti emocinę paramą, labai pagerino globos įstaigų gyventojų būklę (Smith et al., 2020). Ne mažiau svarbi tapo ir galimybė bendrauti su artimaisiais ar kitų bendruomenių nariais virtualiu būdu matant ir vaizdą.

Pandemija pakeitė vaikų dienos centrų veiklos pobūdį, apribojo galimybes dirbti kontaktiniu būdu. Didėjo poreikis informuoti klientus apie nuotolinio susitikimo laiką ir siūlomą veiklą. Dalis paslaugų, pvz., klientų informavimas ar konsultavimas, galėjo būti sėkmingai užtikrinamos telefonu, tačiau kilo sunkumų kokybiškai organizuoti pagalbą vaikams ruošiant pamokas, organizuojant fizinio aktyvumo ar kūrybines veiklas.

Pandemijos pradžioje buvo fiksuojamas labai didelis vyresnio amžiaus ir gretutinių ligų turinčių pacientų mirtingumas. Statistikos departamento (2021) duomenimis, daugiausiai fiksuota 70–89 metų amžiaus asmenų mirties atvejų. Didelis vyresnio amžiaus asmenų mirtingumas kėlė nerimą dienos centro paslaugas teikiančioms organizacijoms, kurių dauguma pirmojo karantino periodu paslaugų visai neteikė, kontaktinė veikla buvo draudžiama, o teikti paslaugas nuotoliu nebuvo galimybės dėl technologinių įgūdžių ir priemonių stokos (SADM, 2021). Šiuo požiūriu vaikų dienos centrams buvo paprasčiau – jų lankytojai naudojami šiuolaikinėmis technologijomis. Teikti nuotolines paslaugas ėmėsi ir dienos centrai, pavyzdžiui, vaizdo konferencijas.

Išorinės komunikacijos poreikis buvo juntamas ir tarpinstituciniu lygmeniu. Prasidėjus pandemijai didėjo socialinių paslaugų poreikis, ir socialiniai darbuotojai, siekdami tinkamai atliepti klientų poreikius, siūsti juos į reikiamas paslaugas teikiančias organizacijas, turėjo aiškiai žinoti jų veiklos pokyčius. Padidėjęs darbo krūvis labai sumažino vienam klientui skirtą laiką, tad informacija išorinės komunikacijos kanaluose tapo ypač svarbi, kita vertus, esant didelei apkrovai priešakinių linijų darbuotojams (Civinskas et al., 2021) infekcijos kontrolės ir prevencijos reikalavimai bei paslaugų teikimas laikantis naujų algoritmų būtinybę užsiimti išorine komunikacija nustūmė į antrą planą.

Tyrimo metodika

Tyrimo objektas – socialines paslaugas teikiančių įstaigų komunikacinis efektyvumas veikiant krizinių situacijų akivaizdoje. Jis buvo tiriamas taikant kiekybinę duomenų analizę, nagrinėjant organizacijų išorinės komunikacijos kanalus, pateikiamos informacijos konkretumą, naujumą ir pasiekiamumą.

Tyrimo metodas. Kabinetinio tyrimo metodu buvo analizuojama informacija organizacijų interneto svetainėse ir socialiniuose tinkluose. Duomenys pildomi Microsoft „Excel“ lentelėje, kurią sudarė klausimai apie tyrimo tikslą ir uždavinius. Pvz., vertinant organizacijų interneto svetaines, anketoje klausama, ar „ar tituliniam interneto svetainės puslapyje pateikiama“: TAIP/NE. Toks tyrimo būdas buvo pasirinktas kaip geriausiai galintis atskleisti organizacijos pateikiamą informaciją taip, kaip ją mato svetainės ar socialinio tinklo lankytojas.

Tyrimo dalyviai. Analizuotos 387 organizacijos: tėvų globos netekusių vaikų socialinės globos namai (VGN); socialinės globos namai pagyvenusiems ir asmenims su negalia (SGN); vaikų dienos centrai; dienos stacionarios socialinės globos paslaugas seny-

vo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia teikiančios organizacijos (DC); socialinių paslaugų klubai, bendruomenės, draugijos, centrai ir sąjungos (klubai).

1 lentelė. Informacija apie tyrimo dalyvius

	Tirtų įstaigų skaičius	Proporcija nuo bendro įstaigų skaičiaus, proc.	Didžiųjų miestuose	Rajonuose	Steigėjas		
					NVO	Savivaldybė	SADM
VGN	70	70	17	53	9	54	7
SGN	103	53	18	85	50	30	23
VDC	56	14	16	40	26	30	-
DC	50	50	19	31	15	35	-
Klubai	108	-	25	83	98	10	-
Iš viso	387		95	292	198	159	30

Atranka. Tiriamųjų imtis sudaryta netikimybinės tikslinės atrankos metodu, pasitelkus savivaldybių patvirtintus socialines paslaugas teikiančių organizacijų sąrašus. Pagrindiniai atrankos kriterijai – veiklos pobūdis, geografinė aprėptis (tirtos organizacijos iš visų 60-ties savivaldybių), pavaldumo įvairovė (pavaldžios savivaldybei, privačiam sektoriui, religinėms bendruomenėms, nevyriausybiniam ir viešajam sektoriui) ir bent vienas turimas išorinės komunikacijos kanalas.

Tyrimo eiga. Duomenys buvo renkami internetu, fiksuojant ir analizuojant organizacijų interneto svetainėse ir socialiniuose tinkluose pateikiamą informaciją. Duomenų rinkimas iš nuolat atsinaujinančių šaltinių apsunkina tyrimo atlikimą, nes tyrimo eigoje organizacijos gali papildyti savo išorinės komunikacijos kanalus ir taip iškreipti tyrimo rezultatus, todėl buvo svarbu numatyti tikslų tyrimo darbų laiką ir organizavimo procesą, kuris susidėjo iš penkių etapų: tyrimo instrumento rengimas; bandomojo tyrimo atlikimas ir tyrimo klausimyno papildymas; duomenų rinkimas; duomenų analizė ir apibendrinimas bei galutinių išvadų parengimas. Tyrimas buvo atliekamas nuo 2021 m. vasario 22 d. iki balandžio 29 d. Stebimas laikotarpis aprėpė pirmojo ir antrojo karantino laikotarpius: 2020 m. kovo 16 d. – birželio 17 d. (pirmojo karantino laikotarpis); ir 2020 m. lapkričio 7 d. (skelbiamas antrasis karantinas) – 2021 m. balandžio mėn. (duomenų rinkimo pabaiga tęsiantis antrajam karantinui).

Duomenų analizė. Analizuojami duomenys buvo aprašomi, lyginami, ieškoma sąsajų, bendrų tendencijų. Dėmesys buvo kreipiamas į išoriniuose komunikacijos kanaluose pateikiamų krizinės komunikacijos žinučių žodžius, frazes, sąvokas ir kitus prasminius vienetus, pavyzdžiui, pateikiamos informacijos išskirtinumas (pvz., kita spalva) ir aiškumas.

Tyrimo rezultatai

Informacinių kanalų reikšmė krizinėje komunikacijoje

Pandemijos metu augo socialinių tinklų naudojimo intensyvumas ir svarba, tačiau mokslinių tyrimų, analizuojančių socialinio darbo komunikaciją išoriniais kanalais tiek pandemijos metu, tiek iki jos nėra daug. Atvirkščiai, tyrimų duomenys rodo, kad socialiniai darbuotojai naudojami socialiniais tinklais ne informacijos sklaidai, o jos paieškai, pvz., apie klientų rizikos veiksnius (Sage & Sage, 2016). Kita tyrimų kryptis susijusi su uždarytų terapinių grupių „Facebook“ platformoje veikimo ypatumais (Ballantyne, 2017), t. y. vidinės komunikacijos aspektais. Gausėja socialinių darbuotojų, naudojančių socialinę mediją advokacijai (Sitter & Curnew, 2016; Gilster et al., 2020) – intensyviai, tačiau epizodinei išorinei komunikacijai. Išorinė komunikacija, kuri pasižymi nuoseklumu, aiškumu, aktualios informacijos teikimu ir kurios svarba itin didelė atsveriant melagingas naujienas, mokslininkų nėra plačiai analizuota.

Interneto svetainė leidžia organizacijai pateikti aktualią informaciją apie veiklą, darbo laiką, kontaktus, ji gali būti lengvai randama, atnaujinama, išryškinama. Dauguma organizacijų turėjo interneto svetaines, išskyrus klubus, kurie dažniau renkasi „Facebook“. „Instagram“ tinklas, kaip matyti 2 lentelėje, nėra populiarus, tad tolesnėje analizėje nefigūruoja.

2 lentelė. Organizacijų turimi išorinės komunikacijos kanalai

Veiklos sritis	Interneto svetainė	Facebook paskyra	Instagram paskyra
VGN N = 70	56	39	1
SGN N = 103	89	65	3
VDC N = 56	40	41	6
DC N = 50	44	40	9
Klubai N = 108	32	61	6
Vidurkis	52	49	5

„Facebook“ tinklas nemokamas, lengvai suprantamas, paprastai pildomas. Jame galima dalintis tekstine ar vaizdine informacija, kurti viešo ir uždaro tipo turinį, komentuoti, palankios sąlygos bendruomenei burti, ryšiui su klientu kurti. Plečiantis internetinių technologijų tinklui atrandama ir naujų ryšio galimybių. „Messenger“, „Viber“, „Skype“ ar „WhatsApp“ – nemokami, patogūs, leidžia bendrauti garso ir vaizdo skambučiu, tačiau, kaip bus plačiau aprašyta tolesniuose skyriuose, pasitelkiami labai retai.

Informacija turi būti nuolat atnaujinama, nes ji greitai praranda aktualumą. Buvo stebimi keturi paskutiniai atnaujinimai ir fiksuojama, ar informacija atnaujinama „labai dažnai“ (1–3 k. per savaitę), „dažnai“ (1–2 k. per mėnesį), „tik esant poreikiui“ – kai informacija neatnaujinama nuolat, tačiau galima rasti šiuo metu aktualią informaciją, ir „neatnaujinama“ – kai randama tik nekintanti informacija arba senesnė nei vienerių metų atnaujinimo data.

3 lentelė. Išorinės komunikacijos kanalų atnaujinimas

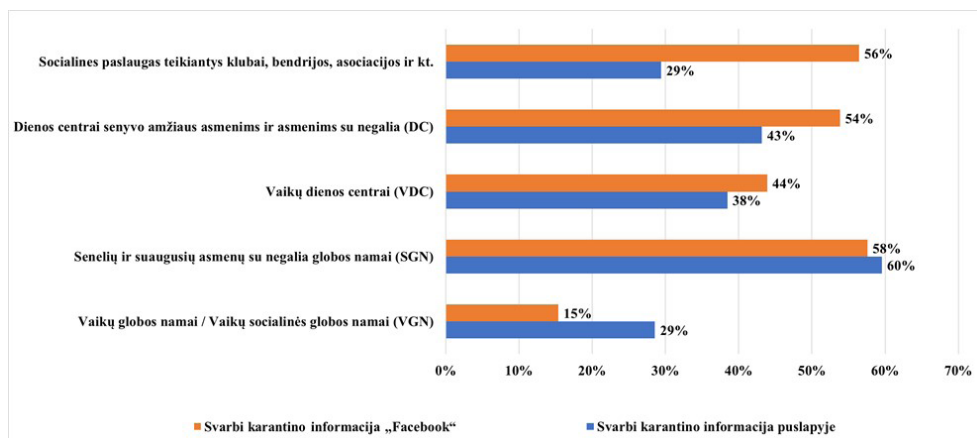
Veiklos sritis	Interneto svetainės ir jų atnaujinimas					Facebook atnaujinimas
	Turi tinklalapius	1–3 k./sav.	1–2 k./mėn.	Esant poreikiui	Niekada	Nuolat
VGN N = 70	56	1	10	29	12	36
SGN N = 103	89	1	20	40	25	66
VDC N = 56	39	3	3	22	11	30
DC N = 50	44	4	3	24	11	38
Klubai N = 108	34	2	5	17	11	24

Daugiau nei ketvirtadalis organizacijų neatnauja savo interneto svetainių aktuali informacija, apsiribojama nuorodomis į kontaktus, veiklas, paslaugas. Svetainei atnaujinti mažiau dėmesio teikia organizacijos, aktyvios kituose kanaluose, pvz., „Facebook“. Socialiniai tinklai skiriasi nuo interneto svetainių kaita ir dinamiškumu. Svetainėje paprastai tikimasi rasti formalią, statišką informaciją, o socialiniuose tinkluose ieškoma naujienų, informacijos apie naujausią veiklą. Tyrime buvo fiksuojama, ar socialinis tinklas „atnaujinamas“ – kai jame buvo stebima kelių dienų besikeičianti informacija, ir „neatnaujinama“ – kai informacija atnaujinama labai dideliais laiko tarpais, arba yra neatnaujinama. Organizacijos, turinčios „Facebook“ paskyrą, dažniausiai skirdavo laiko ir jai atnaujinti. Atnaujinti socialinio tinklo paskyrą paprasčiau nei interneto svetainę, jame galima lengviau pateikti tekstinę ir vaizdinę informaciją, ją ištrinti ar atnaujinti.

Socialinių paslaugų įstaigų krizinė komunikacija ir jos aiškumas vartotojui

Tyrimo metu buvo vertinama, ar interneto svetainėje ir socialiniame tinkle skelbiama su karantino pokyčiais susijusi informacija, jos pateikimo aiškumas, informavimas apie veiklos pokyčius antraštiniame puslapyje arba specialiame meniu punkte. Informacijos buvo ieškoma svarbiausiomis pokyčių datomis: 2020 m. kovo 16 d. – birželio 17 d. (pirmasis karantinas); 2020 m. lapkričio 7 d. (paskelbtas antrasis karantinas).

Apie veiklos ribojimus dažniausiai buvo informuojama SGN išoriniuose komunikacijos kanaluose (apie 60 proc.). Šių įstaigų gyventojams pandemija kelia ypatingą pavojų, tad organizacijos teikė didelę reikšmę informuoti apie lankymo apribojimus, taisykles ir sąlygas, kaip galima perduoti daiktus gyventojams. Mažiausiai dėmesio informuojant apie darbo pokyčius pandemijos periodu skyrė klubai bei VGN (po 29 proc.). Šis ryškus skirtumas gali būti susijęs su organizacijos veiklos pobūdžiu: jose nėra išorinių lankytojų, kuriuos būtų svarbu informuoti apie pasikeitusias darbo sąlygas ar laiką. „Facebook“ tinkle organizacijos labiau linkusios informuoti apie pasikeitusį darbo pobūdį nei savo interneto svetainėse (1 pav.), išskyrus SGN ir ypač VGN, kur dvigubai dažniau informacija apie veiklos ribojimus skelbiama interneto svetainėje.



1 pav. Veiklos pokyčių informacija interneto svetainėje ir „Facebook“, proc.

Komunikuojant krizės metu, svarbu informacijos tikslumas, aiškumas, pateikimas laiku. Turėdamos savo svetaines organizacijos gali rinktis skelbti aktualią informaciją antraštiniame puslapyje, naujienų sraute, sukurti atskirą COVID-19 skirtą meniu punktą. Tai, kokią informavimo strategiją renkasi organizacijos, daug priklauso nuo jų sąmoningumo, interneto svetainės galimybių ir atsakingo asmens gebėjimų aiškiai pateikti informaciją. Antraštiniame puslapyje pateikiama informacija padidina jos pasiekiamumo tikimybę. Tyrimas parodė, jog svarbią su veiklos pokyčiais susijusią informaciją antraštiniame puslapyje pateikia labai nedidelė dalis organizacijų (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Informacija apie veiklos pokyčius antraštiniame puslapyje arba atskirame meniu punkte

Organizacijos tipas	Karantino informacija antraštiniame puslapyje	Aiški kontaktinė informacija	COVID-19 skirtas meniu punktas
VGN N = 70	11	8	0
SGN N = 103	39	24	3
VDC N = 56	6	4	2
DC N = 50	6	2	0
Klubai N = 108	5	6	1
Iš viso	67	44	6

SGN dažniausiai informuodavo apie darbo pokyčius karantino periodu antraštiniame puslapyje (39 iš 103), taip pat pateikdavo aiškią kontaktinę informaciją (24 organizacijos), informuodavo apie pasikeitusias globos namų gyventojų lankymo sąlygas, siuntų perdavimo taisykles. VGN savo interneto svetainėse dažniausiai informuodavo apie veiklos pokyčių pereinant nuo kontaktinio prie nuotolinio jos būdo, o VDC, DC apie

savo veiklos pokyčius dažniau informuodavo socialiniame tinkle, o interneto svetainę naudojo bendrai veiklos informacijai pranešti. Atskirą meniu punktą COVID-19 temai turėjo nedaug organizacijų. Dažniausiai organizacijos su veiklos pokyčiais susijusią informaciją skelbė antraštiniame puslapyje arba „Naujienu“ sraute.

Informacijos suvokimas labai priklauso nuo ją priimančio asmens patirties, suvokimo lygio, išsilavinimo, svarbu, kad ji būtų tiksliai suformuluota, aiškiai matoma ir lengvai suprantama. „Gera“ žinutė buvo ta, kuria trumpai ir aiškiai informuota apie veiklos pokytį ir kontaktus, kuriais galima kreiptis detalesnės informacijos. Gero informavimo pavyzdys – savaiame iššokantis informacinis langas su aiškia ir svarbia informacija dėl lankymo pokyčių. Kontrastingos spalvos atkreipia dėmesį, o pati žinutė nėra apkrauta nuotraukomis ar pertekliniu tekstu. Vis dėlto organizacijos retai atsižvelgia į šiuos principus ir pateikia informaciją neaiškiai, nesudėdamos reikiamų akcentų arba jos visai nepateikia. Pvz., viena organizacija turėjo atskirą COVID-19 meniu punktą, tačiau jame teikė tik klientams sunkiai suprantamus teisinius dokumentus.

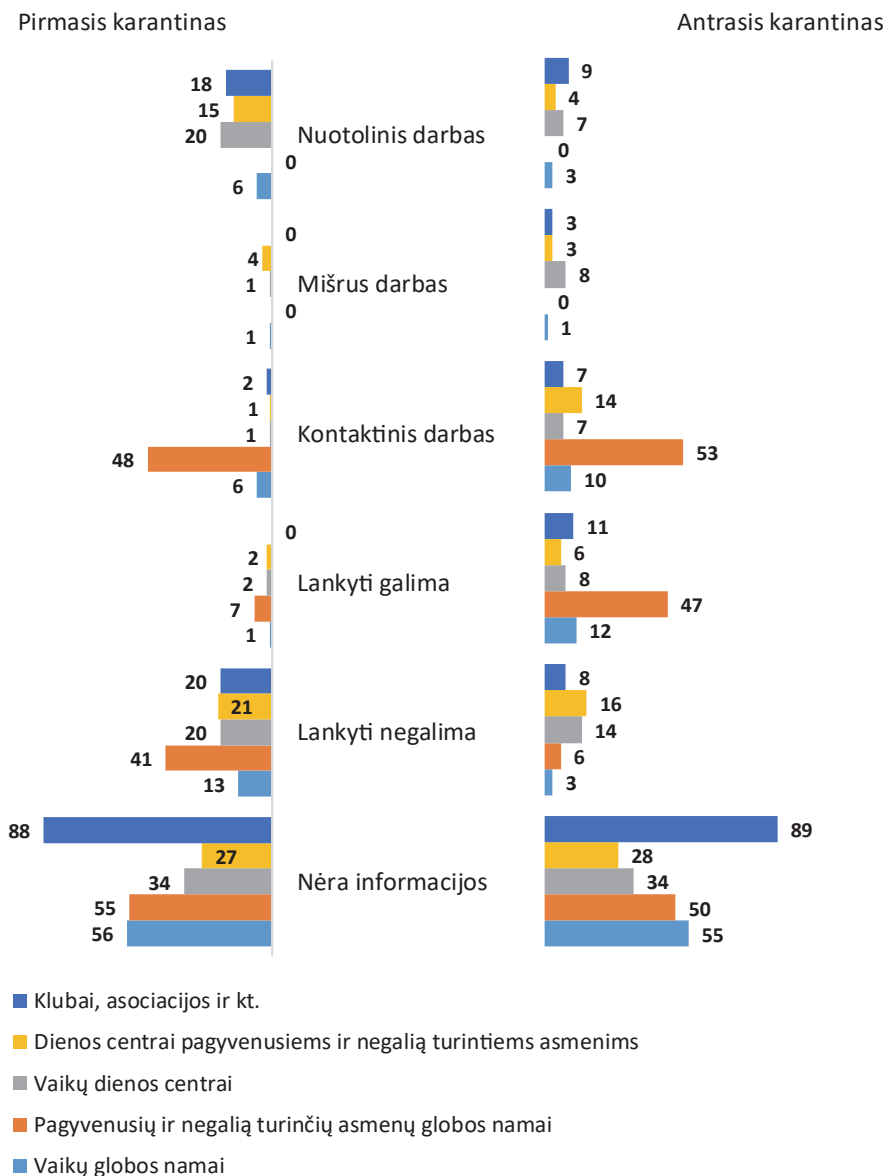
Aiškia ir konkrečią informaciją apie svarbius įvykius pateikti „Facebook“ tinkle sudėtingiau nei interneto svetainėje. Tinklas veikia srauto principu, kai nauja informacija nustumia žemyn anksčiau pateiktas žinias, kurių po kelių dienų nebematoma. Yra galimybė fiksuoti pranešimą, kuris būtų matomas nuolat, tačiau šia galimybe naudojosi tik 14 tyrime dalyvavusių organizacijų, skelbdamos paramos prašymus, padėkas už paramą, kontaktus arba laisvas darbo vietas (tačiau ne tam, kad informuotų apie pandemiją ar pasikeitusį veiklos pobūdį).

Pandemijos metu, kai galimybės susitikti ir bendrauti ribotos, socialinės medijos netruko tapti pagrindine komunikacijos priemone informacijai kaupti, sklaidai ir vartojimui (Tsao et al., 2021; Perez-Escoda, 2020; Abd-Alrazaq, 2020; Bridgman et al., 2020 ir daugelis kitų). Skelbiant klaidinančią, gąsdinančią informaciją, nepasikliaunama valdžios institucijų nurodymais, nesilaikoma reikalavimo laikytis saugaus atstumo, dėvėti kaukes ir skiepytis, o toks elgesys prisideda prie augančio susirgimų ir mirčių nuo COVID-19 skaičiaus (Bridgman et al., 2020).

Tyrimas parodė, kad organizacijos, neturėdamos interneto svetainės, stokodamos aktyvumo socialiniuose tinkluose, formaliai arba paviršutiniškai skelbdamos su pandemijos valdymu susijusią informaciją, neturėjo galimybės formuoti atsvaros intensyviai skleidžiamai nepatikrintai, melagingai informacijai apie higienos reikalavimus, skiepus, kaukių dėvėjimą ir kt.

Socialinių paslaugų įstaigų darbo pokyčiai pandemijos periodu

Galimybė lankyti dienos centrus, bendrauti su kitais bendruomenės nariais, sulaukti lankytojų yra labai svarbi socialines paslaugas gaunantiems ar globos namuose gyvenantiems asmenims. Neretai tokio centro lankymas – vienintelė galimybė asmeniui bendrauti ar jaustis visuomenės nariu, tad jos netekus ne veltui konstatuojama, jog „dėl koronaviruso Europą ištiko pati rimčiausia humanitarinė krizė, kurioje labiausiai nukentėjo patys pažeidžiamiausi“ (Ruškus, 2019, p. 108).



2 pav. Organizacijų veikla pirmojo ir antrojo karantino metu

Analizuojant, kaip keitėsi organizacijų darbo pobūdis, buvo renkama informacija, kurią organizacijos savo interneto svetainėse ir tinkle „Facebook“ skelbė pirmosiomis pirmojo ir antrojo karantino dienomis. Dauguma organizacijų nebuvo pateikusios aiškios informacijos apie tolesnį darbo organizavimą tiek pirmojo, tiek ir antrojo karantino metu (2 pav.). Pirmojo karantino metu organizacijos dažniausiai rinkosi dirbti nuotoliniu būdu ir stabdė gyvą klientų apsilankymą organizacijoje, išskyrus SGN. Septynios SGN nurodė nestabdančios klientų artimųjų lankymo ir pirmojo karantino metu, tačiau

lankytojus priima tik su tam tikromis sąlygomis (pvz., trumpas apsilankymo laikas, susitikimai organizuojami lauke ir pan.). Antrojo karantino metu vis daugiau organizacijų pradėjo leisti apsilankymus (ypač ryškus pokytis SGN), perėjo nuo nuotolinio darbo prie kontaktinio arba mišraus. Stebint tyrime dalyvavusių organizacijų deklaruojamus darbo metodus antrojo karantino metu (2 pav.) buvo matoma, jog vis daugiau organizacijų pradėjo leisti apsilankymus bei nuotolinį darbą keitė į kontaktinį arba mišrų.

Daugelis užsienio autorių akcentavo vaizdo skambučių svarbą teikiant paslaugas nuotoliniu arba mišriu būdu, ypač sudarant galimybę globos įstaigų gyventojams palaikyti ryšį su artimaisiais. Šeimų nariai buvo raginami perduoti planšetinius kompiuterius globos įstaigose esantiems artimiesiems (Kusmaul et al., 2020, p. 7), Brennan et al. (2020) pabrėžė vaizdo skambučių svarbą atsisveikinant su globos įstaigoje mirštančiu artimuoju, kurio aplankyti nėra galimybės.

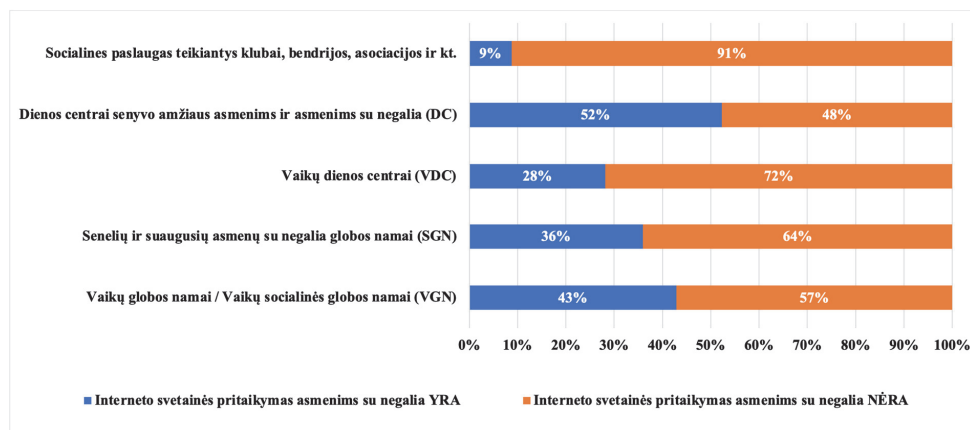
Tyrimo metu buvo siekiama sužinoti, ar organizacijos, teikiančios stacionarias globos ir dienos centro paslaugas, savo darbe pasitelkia alternatyvias gyvam bendravimui ryšio priemones, pavyzdžiui, „Skype“, „Messenger“, „WhatsApp“ ir kt. Tokia bendravimo forma arba nepasitelkiama, arba apie ją nepranešama išoriniuose komunikacijos kanaluose. Iš tyrimo dalyvavusių 387 organizacijų tik aštuonios organizacijos (iš jų – šeši SGN) buvo pranešusios apie galimybę bendrauti specialiomis ryšio linijomis. Vaizdo skambučio galimybė, kaip rodo užsienio tyrimai, reikšmingiausia būtų SGN, kuriuose gyvena ypač didelį atskirties ir vienišumo jausmą patiriantys asmenys, o įprastinio bendravimo sutrikdymas jų emocinei ir psichinei sveikatai gali turėti didžiausią poveikį.

Socialinių paslaugų įstaigų informacijos pasiekiamumas įvairioms klientų grupėms

Ginsberg ir Sayers (2020) skyrė treją infodemijos poveikį pažeidžiamoms populiacijoms: nepakankamą prieigą prie komunikacijos kanalų, nepasitikėjimą oficialiais šaltiniais ir tinkamą terpę sklisti neteisingai informacijai. Todėl labai svarbu rasti tinkamus komunikacijos kanalus, juos pritaikyti ir individualizuoti pagal atitinkamų visuomenės grupių narių poreikius. Tam tikrais atvejais tai gali reikšti būtinybę atgaivinti organizacijos tinklalapį, sukurti paskyras socialiniuose tinkluose, pritaikyti skelbiamą informaciją pagal asmens suvokimo ypatumus (pvz., Brailio raštu, gestų arba lengvai skaitoma kalba), aprūpinimą ryšio priemonėmis namuose globojamus negalią turinčius asmenis, kad jie vaizdo skambučiais galėtų išlaikyti ryšį su socialiniais darbuotojais, nusistatyti komunikacijos reguliarumą ir jo laikytis.

Gaziano (1997), apibendrinusi 97 žinių atotrūkio studijas, teigia, kad žinių atotrūkis turi didžiausią neigiamą poveikį su viešaisiais klausimais ir sveikata susijusiose srityse. Efektyviam krizės valdymui būtina vidinė ir išorinė komunikacija, skirta organizacijai aktualioms tikslinėms grupėms. Labai svarbu, kad organizacijų svetainės turėtų draugišką visiems vartotojams aplinką, o informacija būtų lengvai suprantama plačioms vartotojų grupėms, kurioms gali reikėti didesnių raidžių, papildomo informacijos atvaizdavimo vaizdo įrašu, struktūruotos ir nereikalingais elementais neapkrautos aplinkos.

Siekiant interneto svetainę padaryti draugišką vartotojui, šalia įprasto turinio atvaizdavimo, galima integruoti ir specialų modulį negalią turintiems asmenims, kuris leidžia padidinti svetainės teksto dydį, pakeisti teksto foną į baltą arba juodą, rodyti arba slėpti iliustracijas. Tyrimo metu buvo fiksuojama, kiek organizacijų turėjo integravusios specialų modulį (3 pav.).



3 pav. Draugiškos vartotojui aplinkos modulio integracija interneto svetainėse, proc.

Tik 9 proc. klubų svetainės turėjo asmenims su negalia pritaikytą modulį, dažniausiai jas turėjo DC (52 proc.) ir VGN (43 proc.).

Socialines paslaugas teikiančios organizacijos mažai dėmesio skiria draugiškai interneto aplinkai visoms asmenų grupėms kurti ir taip užkerta kelią informacijos pasiekiamumui. Dažnu atveju interneto svetainės nebuvo pritaikytos net ir tose organizacijose, kurių tikslinė klientų grupė yra asmenys, turintys negalią, ar vyresnio amžiaus žmonės, taip pat, kaip parodė tyrimas, COVID-19 pandemija netapo paskata spręsti žinių atotrūkio problemą ir padidinti informacijos prieinamumą skirtingų poreikių turinčioms klientų grupėms.

Diskusija ir išvados

COVID-19 viruso sukelta krizė gyvename jau beveik trejus metus, užsikrėtimų ir mirčių skaičiai visame pasaulyje išlieka sąlygiškai aukšti, tačiau mokslininkai jau vertina pandemiją iš pokyčių katalizavimo perspektyvos socialinės politikos, švietimo, sveikatos apsaugos, finansų sektoriuje, informacinėse technologijose, komunikacijoje ir praktiškai kiekvienoje visuomenės gyvenimo srityje (Byrnes, 2021). Vertindamas socialines paslaugas teikiančių įstaigų gebėjimus ir atsakomybę užtikrinti nuoseklią išorinę komunikaciją, šis tyrimas rikiuojasi greta kitų, nagrinėjusių socialinio darbo, socialinių paslaugų teikimo praktikas COVID-19 laikotarpiu (pavyzdžiui, Banks et al., 2020; Brennan et al., 2020; Hado ir Feinberg, 2020) išryškindamas kintančias socialinių darbuotojų funkcijas, naujas atsakomybes rūpinantis patikimos, aktualios informacijos sklaida

socialiai pažeidžiamoms visuomenės grupėms. Be to, tyrimo duomenys leido identifikuoti unikalią galimybę socialinio sektoriaus darbuotojams inicijuoti viešąjį diskursą dėl žinių atotrūkio ir skaitmeninės atskirties problemų sprendimo.

Išorinės komunikacijos užtikrinimas nėra tiesioginė socialinių darbuotojų funkcija, tačiau ji svarbi sprendžiant pažeidžiamų visuomenės grupių patiriamo skaitmeninės skirties nulemtą žinių atotrūkio problemą. Tyrimas parodė, kad pandemijos metu gerokai koregavosi žiūros taškas į komunikacijos socialiniame darbe svarbą, jos tikslus ir pobūdį, o terapinių tikslų siekimas buvo įmanomas tik tinkamai užtikrinant technologinius, informacijos sklaidos ir rizikų valdymo aspektus.

Tyrimas atskleidė nuoseklios tęstinės, aiškiai pateikiamos informacijos poreikį, parodė sisteminės ir organizacinės išorinės komunikacijos įgūdžių spragas socialinių paslaugų įstaigose. Darytina išvada, kad dėl šių spragų socialinių paslaugų teikimo įstaigos nesugebėjo atsverti melagingų naujienų, tapusių, pagal Wiswanath et al. (2020), „pagrindiniu naujienų srautu“ ir kėlusią grėsmę visuomenės sveikatai, saugumui, žmonių gyvybėms.

Socialines paslaugas teikiančių įstaigų balso pasigesta ir platesniame sociopolitiniame kontekste. Pandemijos akivaizdoje Lietuvoje ėmė formuotis politinio lygmens diskursas apie tam tikrų visuomenės grupių, atsidūrusių komunikacijos paraštėse, pažeidžiamumą ir būtinybę spręsti jų žinių atotrūkio ir technologinės atskirties klausimus. Lygia greta radosi technologinių, teisinių ir politinių prielaidų užpildant šias spragas, tačiau jos ir formavosi, ir baigėsi kaip pavienės iniciatyvos, nepasiūliusios tvarių sprendimų skaitmeninės skirties ir žinių atotrūkio problemai įveikti. Tyrimas atskleidė, kad arčiausiai skaitmeninę skirtį patiriančių visuomenės narių esančios organizacijos šiame diskurse nebuvo aktyvios veikėjos.

Tolesniuose tyrimuose galėtų būti gilinamasi į šioje analizėje identifikuotus tris su socialinių paslaugų įstaigų krizine komunikacija susijusius aspektus, įskaitant komunikacijos svarbą socialinių darbuotojų veikloje, komunikacijos spragas, dėl kurių socialiai pažeidžiamos visuomenės grupės patyrė žinių atotrūkį, ir neišplėtotą diskursą dėl tvarių politinio lygmens pastangų vykdant šio atotrūkio prevenciją.

Literatūra

Abd-Alrazaq, A., Alhuwail, D., Househ, M., Hamdi, M., & Shah, Z. (2020). Top Concerns of Tweeters During the COVID-19 Pandemic: Infoveillance Study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(4), e19016. <https://doi.org/10.2196/19016>

Aizenas, M. (2020). Slaugos suvokimas COVID-19 pandemijos sąlygomis. *Slauga. Mokslas ir praktika*, 1(10 (286)), 12–14.

Ballantyne, N., Lowe, S., & Beddoe, L. (2017). To Post or Not to Post? Perceptions of the Use of a Closed Facebook Group as a Networked Public Space. *Journal of Technology in Human Services*, 35(1), 20–37. DOI: 10.1080/15228835.2017.1277903

Banks, S., Cai, T., de Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A. M., Strom, K., Truell, R., Úriz, M. J., & Weinberg, M. (2020). Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses. *International Social Work*, 63(5), 569–583. <https://doi.org/10.1177/0020872820949614>

- Brennan, J., Reilly, P., Cuskelly, K., & Donnelly, S. (2020). Social work, mental health, older people and COVID-19. *International Psychogeriatrics*, 32(10), 1205–1209. doi:10.1017/S1041610220000873
- Bridgman, A., Merkley, E., Loewen, P. J., et al. (2020). The causes and consequences of COVID-19 misperceptions: understanding the role of news and social media. *The Harvard Kennedy School Misinformation Review*, 1, 1–18. DOI: <https://doi.org/10.37016/mr-2020-028>
- Bulotaitė, L., Bagdžiūnienė, D., Žiedelis, A., Sargautytė, R. (2021). Išgyventi COVID-19 pandemiją: psichologinių veiksnių svarba ketinimams laikytis prevencinių priemonių. *Visuomenės sveikata*, 1(92), 80–90.
- Byrnes, K. G., Kiely, P.A., Dunne, C. P., McDermott, K.W., & Coffey, J. C. (2021). Communication, collaboration and contagion: “Virtualisation” of anatomy during COVID-19. *Clinical Anatomy*, 34, 82–89. <https://doi.org/10.1002/ca.23649>
- Clark-Ginsberg, A. & Petrun Sayers, E. L. (2020). Communication missteps during COVID-19 hurt those already most at risk. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 19(10), 482–484. 10.1111/1468-5973.12304
- Civinskas, R., Dvorak, J., & Šumskas, G. (2021). Medikai ir socialinių paslaugų teikėjai – COVID-19 sukeltos krizės politikų priešakinėse linijose: darbo sąlygos, jų poveikis, elgsena. *RFDS*, 33(1), 6–16. 10.15181/rfds.v33i1.2195
- Coomb, W. T. (2015). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. SAGE publication, Inc.
- Čaplinskas, S. (2021). COVID-19 pandemijos ateitis ir pandemio gripo pamokos. *Lietuvos bendrosios praktikos gydytojas*, 25(2), 121–126.
- Dagys, J. (2020). Universitetų raidos tendencijos: vadybos ir COVID pandemijos. *Problemos*, 98, 107–112.
- Daukšienė, E., Trepulė, E., Naujokaitienė, J. (2021). Kokybiško nuotolinio ugdymo link: mokyklų pirmosios išmoktos pamokos COVID-19 pandemijos metu. *Pedagogy Studies / Pedagogika*, 142(2), 5–23.
- Gaziano, C. (1997). Forecast 2000: Widening Knowledge Gaps. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 74(2), 237–264. <https://doi.org/10.1177/107769909707400202>
- Genys, D. (2021). Pilietinės saviraiškos ir valstybinio paternalizmo konfigūracijos COVID-19 pandemijos laikotarpiu. *Darbai ir dienos*, 75, 113–126.
- Gilster, M. E. Kleinschmit, J. L., Cummings S. P. & Ronnenberg, M. M. (2020). Teaching Note–Pick Your Platform: Social Media Advocacy Skill Building. *Journal of Social Work Education*, 56(1), 170–178, DOI: 10.1080/10437797.2019.1593903
- Hado, E. & Feinberg, L. F. (2020). Amid the COVID-19 Pandemic, Meaningful Communication between Family Caregivers and Residents of Long-Term Care Facilities is Imperative. *Journal of Aging & Social Policy*, 32(4–5), 410–415, DOI: 10.1080/08959420.2020.1765684
- Hung, E. N., Lee, T. T. -T., & Cheung, J. C. -S. (2021). Practising social work groups online: Practitioners’ reflection on the COVID-19 outbreak. *International Social Work*, 64(5), 756–760. <https://doi.org/10.1177/0020872821989796>
- Kahn, L. H. (2020). *Who’s in charge? Leadership during epidemics, bioterror attacks, and other public health crises*. Second edition. Praeger Security International.
- Kusmaul, N., Bern-Klug, M., Heston-Mullins, J., Roberts, A. R., & Galambos, C. (2020). Nursing Home Social Work During COVID-19. *Journal of Gerontological Social Work*, 63(6–7), 651–653, DOI: 10.1080/01634372.2020.1787577
- Lietuvos Respublikos statistikos departamentas. (2021). *Asmenys, kurie naudojami informacinėmis technologijomis* [žiūrėta 2021 04 14].

- Lietuvos Respublikos statistikos departamentas. (2021). *COVID-19 statistika*. [žiūrėta 2021 03 02].
- LR SADM. (2021). *COVID-19 atvejai socialinės globos įstaigose*. Prieiga per internetą: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos/globos-istaigu-sarasai/covid-19-atvejai-socialines-globos-istaigose> [žiūrėta 2021 02 24].
- LR SADM. (2021). *Dėl COVID-19 neveikiantys senyvo amžiaus žmonių ir žmonių su negalia dienos centrai*. Prieiga per internetą: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos/del-covid-19-neveikiantys-senyvo-amziaus-zmoniu-ir-zmoniu-su-negalia-dienos-centrai> [žiūrėta 2021 02 24].
- Lum, T., Cheng Sh., Wong, G., & Wong, K. (2020). COVID-19 and Long-Term Care Policy for Older People in Hong Kong. *Journal of Aging & Social Policy*, 32(4–5), 373–379. 10.1080/08959420.2020.1773192
- Mishna, F., Milne, E., Bogo, M., & Pereira L. F. (2021). Responding to COVID-19: New Trends in Social Workers' Use of Information and Communication Technology. *Clinical Social Work Journal*, 49, 484–494.
- Morkevičiūtė, M. & Endriulaitienė, A. (2021). Ryšys tarp asmenybinių veiksmų ir darboholizmo: nuotolinio darbo reikšmė COVID-19 pandemijos metu. *Psichologija*, 64, 12–22.
- Offe, C. (1976). Crisis of Crisis Management: Elements of a Political Crisis Theory. *International Journal of Politics*, 6(3), 29–67. <http://www.jstor.org/stable/27868833>
- Pérez-Escoda, A., Jiménez-Narros, C., Perlado-Lamo-de-Espinosa, M., & Pedrero-Esteban, L. M. (2020). Social Networks' Engagement During the COVID-19 Pandemic in Spain: Health Media vs. Healthcare Professionals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 52–61.
- Redondo-Sama, G., Matulic, V., Munté-Pascual, A. & de Vicente, I. (2020). Social Work during the COVID-19 Crisis: Responding to Urgent Social Needs. *Sustainability*, 12(20), 85–95. <https://doi.org/10.3390/su12208595>
- Reynolds, B. & Quinn, S. (2008). Effective Communication During an Influenza Pandemic: The Value of Using a Crisis and Emergency Risk Communication Framework. *Health promotion practice*, 9, 13S–17S. 10.1177/1524839908325267.
- Ruškus, J. (2019). Humanitarinė krizė kaip proga atnaujinti socialinės apsaugos sistemą žmogaus teisėmis. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 24(2), 107–112. https://www.vdu.lt/cris/bitstream/am/20.500.12259/108989/1/ISSN2029-5820_2019_N_24_2.PG_107-112.pdf
- Sage, T. E. & Sage, M. (2016). Social media use in child welfare practice. *Advances in Social Work*, 17(1), 93–112. doi:10.18060/20880
- Sitter, K. C. & Curnew, A. H. (2016). The application of social media in social work community practice. *Social Work Education*, 35(3), 271–283. doi:10.1080/02615479.2015.1131257
- Smith M. L., Steinman L. E., & Casey E. A. (2020). Combatting Social Isolation Among Older Adults in a Time of Physical Distancing: The Covid-19 Social Connectivity Paradox. *Public Health*, 8(403), 1–9. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>
- Tichenor, P. J., Donohue, G. A., & Olien, C. N. (1970). Mass media flow and differential growth in knowledge. *Public Opinion Quarterly*, 34, 159–170.
- Tsao, S. F., Chen, H., Tisseverasinghe, T., Yang, Y., Li, L., & Butt, Z. A. (2021). What social media told us in the time of COVID-19: a scoping review. *The Lancet Digital Health*, 3(3), e175–e194. [https://doi.org/10.1016/S2589-7500\(20\)30315-0](https://doi.org/10.1016/S2589-7500(20)30315-0)
- van Dijck, J. & Hacker, K. (2003). The digital divide as a complex and dynamic phenomenon. *The Information Society*, 19, 315–326.
- Wilson, K. R., Wallin, J. S., & Reiser, C. (2003). Social stratification and the digital divide. *Social Science Computer Review*, 21, 133–143.